

แรงจูงใจที่มีผลต่อความคาดหวังเข้ารับราชการของข้าราชการกรมศุลกากร¹

MOTIVATIONAL INFLUENCES ON THE EXPECTATION OF
ENTERING PUBLIC SERVICE OF CUSTOMS DEPARTMENT OFFICIALS

นางสาวกมลรัตน์ สุนทรจามร²

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณเรื่องแรงจูงใจที่ส่งผลต่อความคาดหวังเข้ารับราชการในตำแหน่งข้าราชการกรมศุลกากร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) แรงจูงใจในการเข้ารับราชการของข้าราชการกรมศุลกากร 2) เพื่อพรรณนาความคาดหวังในการเข้ารับราชการของข้าราชการกรมศุลกากร 3) เพื่อหาความสัมพันธ์เชิงเหตุและผลระหว่างแรงจูงใจในการเข้ารับราชการกับความคาดหวังในการเข้ารับราชการของข้าราชการกรมศุลกากร โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ข้าราชการกรมศุลกากร จำนวน 159 คน ใช้วิธีการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) และเส้นถดถอย (Regression Line)

ผลการวิจัยพบว่า แรงจูงใจในการเข้ารับราชการ ภาพรวมมีความเป็นจริงอยู่ในระดับมากที่สุด และความคาดหวังในการเข้ารับราชการของข้าราชการกรมศุลกากร โดยภาพรวมมีความเป็นจริงอยู่ในระดับมากที่สุด ดังนั้นแรงจูงใจในการเข้ารับราชการมีความสัมพันธ์ส่งผลต่อความคาดหวังในการเข้ารับราชการของข้าราชการกรมศุลกากร แรงจูงใจและความคาดหวังทั้ง 2 ด้านมีผลต่อการตัดสินใจเข้ารับราชการของข้าราชการกรมศุลกากรอย่างมีนัยสำคัญ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 31-35 ปี และมีระดับการศึกษาปริญญาตรี

ผลการศึกษาสามารถนำไปใช้ในการกำหนดนโยบายสรรหาและรักษามูลค่าบุคลากรในหน่วยงานราชการ ตลอดจนพัฒนาแรงจูงใจที่เหมาะสมกับลักษณะของบุคลากรรุ่นใหม่ เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของระบบราชการในปัจจุบัน

Abstract

¹ บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าอิสระเรื่อง แรงจูงใจที่มีผลต่อความคาดหวังเข้ารับราชการของข้าราชการกรมศุลกากร

² นักศึกษาปริญญาโท โครงการทวิปริญญาโททางรัฐประศาสนศาสตร์และบริหารธุรกิจ

คณะรัฐศาสตร์และคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

This research is a quantitative study on the motivation that influencing the expectations of joining the civil service in the position of Customs Department officers. The objectives of the study are: (1) to explore the motivation to enter civil service among Customs Department officers; (2) to describe the expectation of entering civil service among Customs Department officers; and (3) to examine the causal relationship between motivation to enter civil service and the expectation of entering civil service among Customs Department officers.

The samples were collected from a sample of 159 Customs Department officers using a questionnaire. The data were analyzed using descriptive statistics, including mean and standard deviation, as well as multiple regression analysis and regression line analysis.

The research findings revealed that overall motivation to enter civil service was at a high level, and the overall expectation of entering civil service was also at a high level. Therefore, motivation to enter civil service was significantly related to the expectation of entering civil service among Customs Department officers. Both motivation and expectation had a statistically significant effect on the decision to enter civil service.

Regarding the general information of the respondents, the majority were female, aged between 31 to 35 years, and held a bachelor's degree.

The results of this study can be applied to formulate recruitment and retention policies in government agencies, as well as to develop appropriate motivational strategies that align with the characteristics of the new generation workforce and the current needs of the civil service system.

ที่มาและความสำคัญของปัญหา

การเข้ารับราชการนับเป็นทางเลือกในการประกอบอาชีพที่ได้รับความนิยมอย่างต่อเนื่องในสังคมไทยมาอย่างยาวนาน เนื่องจากมีความมั่นคง สวัสดิการที่ดี และภาพลักษณ์ของการเป็นผู้ปฏิบัติหน้าที่เพื่อส่วนรวม หน่วยงานภาครัฐโดยเฉพาะกรมศุลกากรซึ่งมีบทบาทสำคัญทั้งในด้านเศรษฐกิจและความมั่นคงของประเทศ ในด้านการจัดเก็บรายได้ของรัฐ จำเป็นต้องดึงดูดและรักษานักวิชาการที่มีคุณภาพไว้ในระบบราชการ การเข้าใจแรงจูงใจที่มีผลต่อการตัดสินใจเข้ารับราชการของบุคคลจึงเป็นสิ่งสำคัญ เพื่อให้สามารถพัฒนาโยบายหรือแนวทางในการสรรหาและรักษานักวิชาการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การศึกษาแรงจูงใจที่ส่งผลความคาดหวังเข้ารับราชการของบุคลากรในกรมศุลกากร จึงมีความสำคัญอย่างยิ่ง เนื่องจากสามารถสะท้อนให้เห็นถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกประกอบอาชีพในภาครัฐ ซึ่งอาจครอบคลุมถึงปัจจัยด้านเศรษฐกิจ สังคม ค่านิยมส่วนบุคคล รวมถึงโอกาสในการเติบโตในสายงาน ความมั่นคง และความภาคภูมิใจในการมีส่วนร่วมในการพัฒนาประเทศ ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาดังกล่าวสามารถนำไปใช้ประกอบการกำหนดนโยบายด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลของภาครัฐ เพื่อดึงดูด

บุคลากรที่มีศักยภาพเข้าสู่ระบบราชการ ตลอดจนส่งเสริมให้เกิดความผูกพันในองค์กรและความยั่งยืนในการปฏิบัติงานในระยะยาว

แรงจูงใจ (Motivation) ถือเป็นปัจจัยพื้นฐานที่ส่งผลต่อพฤติกรรมและการตัดสินใจของบุคคล ซึ่งสามารถอธิบายได้โดยใช้แนวคิดและทฤษฎีทางจิตวิทยาหลายทฤษฎี เช่น ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of Needs Theory) ซึ่งระบุว่ามนุษย์มีความต้องการในหลายระดับ ตั้งแต่ความต้องการพื้นฐานทางกายภาพไปจนถึงความต้องการด้านการยอมรับและการบรรลุศักยภาพสูงสุด นอกจากนี้ยังมีทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg's Two-Factor Theory) ที่แบ่งแรงจูงใจออกเป็นสองประเภท ได้แก่ ปัจจัยจูงใจ (Motivators) เช่น ความสำเร็จ การเติบโตในอาชีพ และการได้รับการยอมรับ และปัจจัยคงสภาพ (Hygiene Factors) เช่น เงินเดือน ความมั่นคงในงาน และสภาพแวดล้อมในการทำงาน

การศึกษาถึงแรงจูงใจที่มีผลต่อความคาดหวังเข้ารับราชการของบุคลากรในกรมศุลกากรจึงมีความสำคัญอย่างยิ่ง ทั้งในเชิงทฤษฎีและเชิงปฏิบัติ เนื่องจากสามารถสะท้อนให้เห็นถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกอาชีพราชการ ซึ่งเป็นข้อมูลสำคัญสำหรับการกำหนดนโยบายด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลของภาครัฐ อันจะช่วยส่งเสริมให้เกิดการดึงดูดบุคลากรที่มีคุณภาพเข้าสู่ระบบราชการ และรักษาไว้ซึ่งความผูกพันในองค์กรเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืนในระยะยาว

แรงจูงใจในการบริการสาธารณะ (Public Service Motivation หรือ PSM) เป็นแนวคิดที่สำคัญในการศึกษาพฤติกรรมการทำงานของข้าราชการในภาครัฐ โดยเฉพาะในหน่วยงานที่มีภารกิจในการดูแลและควบคุมระบบต่าง ๆ ของรัฐ เช่น กรมศุลกากร ซึ่งมีหน้าที่สำคัญในการตรวจสอบการนำเข้าและส่งออกสินค้า รวมถึงการรักษาความปลอดภัยของเศรษฐกิจและสังคมโดยรวม ด้วยการเก็บภาษีและการป้องกันการค้ำมนุษย์และสินค้าที่ผิดกฎหมาย ดังนั้นการมีแรงจูงใจที่ดีในการปฏิบัติงานจึงเป็นสิ่งที่จำเป็นเพื่อให้การดำเนินงานของกรมศุลกากรมีประสิทธิภาพและมีคุณภาพในการให้บริการประชาชนและสังคมโดยรวม

แรงจูงใจในการบริการสาธารณะ ถือเป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจของบุคคลในการเลือกทำงานในภาครัฐ โดยเฉพาะในองค์กรที่มีหน้าที่ให้บริการแก่สาธารณะ การเลือกใช้ทฤษฎี PSM อธิบายการตัดสินใจเข้ารับราชการในกรมศุลกากรจึงมีความสำคัญอย่างมาก เนื่องจากทฤษฎีนี้ช่วยให้เราเข้าใจถึงปัจจัยต่าง ๆ ที่กระตุ้นให้บุคคลเลือกทำงานในภาครัฐ โดยไม่มุ่งหวังเพียงผลตอบแทนทางการเงินเหมือนภาคเอกชน แต่มีแรงจูงใจที่มาจากความต้องการที่จะให้บริการสาธารณะ ซึ่งในกรณีของกรมศุลกากรนั้น การบริการสาธารณะเกี่ยวข้องกับการทำงานที่มีส่วนในการรักษาความปลอดภัยทางการค้า การป้องกันและปราบปรามการทุจริตและการค้ำมนุษย์ การให้บริการที่มีความสำคัญต่อการพัฒนาสังคมและเศรษฐกิจของประเทศ

คำถามในการวิจัย

1. ระดับแรงจูงใจในการเข้ารับราชการของข้าราชการกรมศุลกากรอยู่ในระดับใด
2. ระดับความคาดหวังในการเข้ารับราชการของข้าราชการกรมศุลกากรอยู่ในระดับใด

3. แรงจูงใจในการเข้ารับราชการส่งผลต่อความคาดหวังในการเข้ารับราชการของข้าราชการกรม
ศุลกากรหรือไม่ อย่างไร

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อพรรณนาแรงจูงใจในการเข้ารับราชการของข้าราชการกรมศุลกากร
2. เพื่อพรรณนาความคาดหวังในการเข้ารับราชการของข้าราชการกรมศุลกากร
3. เพื่อหาความสัมพันธ์เชิงเหตุและผลระหว่างแรงจูงใจในการเข้ารับราชการกับความคาดหวังใน
การเข้ารับราชการของข้าราชการกรมศุลกากร

ทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย

การวิจัยเรื่อง แรงจูงใจที่มีผลต่อความคาดหวังเข้ารับราชการของข้าราชการกรมศุลกากร ในครั้งนี้
ผู้วิจัยได้ รวบรวมแนว ความคิด ทฤษฎี เอกสาร และผลงานการศึกษาที่เกี่ยวข้องมาเป็นแนวทางการศึกษา
ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ
3. ข้อมูลทั่วไปของหน่วยงานกรมศุลกากร
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
5. กรอบแนวคิดในการวิจัย

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรต้น

ตัวแปรตาม

แรงจูงใจในการบริการสาธารณะ

- ความมุ่งมั่นที่จะทำประโยชน์ให้สังคม
- ความต้องการช่วยเหลือผู้อื่น
- ความเต็มใจเสียสละเพื่อประโยชน์ของส่วนรวม
- ความสนใจในนโยบายภาครัฐ



คาดหวัง

- ความเชื่อว่าความพยายามจะนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ดี
- ความเชื่อว่าผลลัพธ์ที่ได้จะนำไปสู่รางวัล
- ค่าความพึงพอใจต่อรางวัลที่ได้รับ

ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาเรื่อง แรงจูงใจที่มีผลต่อความคาดหวังเข้ารับราชการของข้าราชการกรมศุลกากร โดยผู้วิจัยจะทำการศึกษเกี่ยวกับแรงจูงใจ และความคาดหวังที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรม และค้นคว้าข้อมูลจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง มีเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามที่สำรวจความคิดเห็นของข้าราชการกรมศุลกากร ทั้งนี้กระบวนการ วิจัยผู้วิจัยได้ดำเนินการตามลำดับขั้นตอน ดังต่อไปนี้

1. รูปแบบการวิจัย

การวิจัยเรื่อง : แรงจูงใจที่มีผลต่อความคาดหวังเข้ารับราชการของข้าราชการกรมศุลกากร เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (quantitative research) โดยวิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (survey research)

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ข้าราชการ

1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ข้าราชการ จำนวน 155 คน จะเป็นกลุ่มตัวอย่างที่จะใช้ในการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามและนำมาวิเคราะห์ข้อมูล โดยการกำหนดขนาดของกลุ่ม จำนวน 155 คน ผู้วิจัยได้ทำการศึกษการกำหนดกลุ่มตัวอย่าง กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้โปรแกรม G*Power กำหนดค่า effect size เท่ากับ 0.15 ค่าความคาดเคลื่อน (alpha) เท่ากับ 0.05 และค่า Power เท่ากับ 0.95 ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 129 คน โดยผู้วิจัยเลือกขนาดของกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 155 ซึ่งเกินจากที่คำนวณไว้ เพื่อการเสียหายของข้อมูล (20% ของขนาดกลุ่มตัวอย่างที่คำนวณได้)

2. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย การศึกษาวิจัยนี้ ผู้วิจัยมีตัวแปรอิสระและตัวแปรตามที่ใช้ในการวิจัย ดังนี้

ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) ประกอบไปด้วย 4 ปัจจัย ได้แก่

- 1) ความมุ่งมั่นที่จะทำประโยชน์ให้สังคม
- 2) ความต้องการช่วยเหลือผู้อื่น
- 3) ความเต็มใจเสียสละเพื่อประโยชน์ของส่วนรวม
- 4) ความสนใจในนโยบายภาครัฐ
- 5) ด้านความมุ่งมั่น

ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ประกอบไปด้วย 4 ปัจจัย ได้แก่

- 1) ความเชื่อว่าความพยายามจะนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ดี
- 2) ความเชื่อว่าผลลัพธ์ที่ดีจะนำไปสู่รางวัล
- 3) ค่าความพึงพอใจต่อรางวัลที่ได้รับ

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยได้ทบทวนแนวความคิด ทฤษฎี ผลงานวิจัย และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง นำมาสู่การสร้างกรอบแนวคิด และสร้างแบบสอบถามให้เหมาะสมกับการศึกษาในครั้งนี้ ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ทั้งนี้แบบทดสอบแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งแบบสอบถาม ลักษณะ เป็นแบบตรวจสอบรายการ (check list) จำนวนทั้งสิ้น 4 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับแรงจูงใจในการเข้ารับราชการ ซึ่งแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด จำนวนทั้งสิ้น 20 ข้อ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับ ตัวแปรตาม ซึ่งแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด จำนวนทั้งสิ้น 15 ข้อ

ส่วนที่ 4 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เป็นแบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติมหรืออื่น ๆ ที่เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาได้ดียิ่งขึ้น

โดยแบบสอบถามส่วนที่ 2 และส่วนที่ 3 แต่ละข้อคำถาม ได้ออกแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ตามรูปแบบของ Likert's Scale

4. การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย

4.1 ความถูกต้องเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) เป็นการหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา แนวคิด คำนวนภาษา และการใช้ข้อความที่ถูกต้องเหมาะสม ผู้วิจัยได้ทำการปรึกษาและสอบถามความคิดเห็นจากอาจารย์ที่ปรึกษาเกี่ยวกับคำถามแต่ละข้อ หลังจากนั้นจึงทำการแก้ไขปรับปรุงตามคำแนะนำ ของอาจารย์ที่ปรึกษาให้เหมาะสม ก่อนนำไปทดสอบความน่าเชื่อถือของเครื่องมือกับกลุ่มทดสอบ

4.2 ความเชื่อมั่น (Reliability) โดยนำแบบสอบถามไปทดสอบ (Try-out) กับบุคคลที่ไม่ได้เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ราย เพื่อตรวจสอบความเข้าใจของผู้ตอบที่มีต่อคำถาม ลำดับของคำถาม ความถูกต้องของคำถาม แล้วนำมาแก้ไขข้อบกพร่องก่อนเก็บรวบรวมข้อมูลจริง โดยพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาช (Cronbach's Alpha Coefficient)) ซึ่งจะยอมรับการทดสอบเมื่อมีค่า Cronbach's Coefficient Alpha 9 ต่ำกว่า 0.6 จะถูกตัดทิ้ง ผลการทดสอบ พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์ แอลฟา ของครอนบาช (Cronbach's Coefficient Alpha) เท่ากับ 96.40 % หรือมีค่าความเชื่อมั่นที่ยอมรับได้ ร้อยละ 96.40 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ที่เชื่อถือได้ ผู้วิจัยจึงได้ นำแบบสอบถามไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างต่อไป ตารางแสดงค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามปัจจัยแรงจูงใจภายใน

5. การเก็บรวบรวมข้อมูล ข้อมูลที่ใช้ในการวิจัย แบ่งออกเป็น 2 ประเภท โดยผู้วิจัยมีการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

5.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้จากการสำรวจโดยใช้แบบสอบถาม (questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล จากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นข้าราชการกรมศุลกากร จำนวน 155 คน การแจกแบบสอบถามเพื่อเก็บข้อมูลนั้น รวบรวมจนครบจำนวน 155 คน โดยผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง และได้รับแบบสอบถามที่สมบูรณ์จำนวน 155 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 ซึ่งผู้วิจัยได้นำไปประมวลผลการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

5.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับ แรงจูงใจในการบริการสาธารณะ และความคาดหวังจากเอกสารรายงาน ตลอดจนรายงานการวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เอกสาร

ตำรา วิทยานิพนธ์ รายงานการศึกษาค้นคว้าด้วยตัวเอง วารสารของหน่วยงานต่าง ๆ เช่น ห้องสมุด หนังสือพิมพ์ รวมทั้งการสืบค้นข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต เพื่อใช้เป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยและการวิเคราะห์สรุปผล

6. การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (descriptive analysis) และการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ (quantitative Analysis) ดังนี้

6.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis)

เพื่ออธิบายความคิดเห็นของคำตอบเกี่ยวกับการแรงงูใจในการเข้ารับราชการและความคาดหวัง

6.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative Analysis)

ผู้วิจัยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่ออธิบายระดับลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลระดับความรู้ความเข้าใจ ทักษะ และความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงงูใจในการเข้ารับราชการและความคาดหวัง โดยค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (descriptive statistic) เพื่ออธิบายลักษณะของข้อมูลด้วยค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าความถี่ (frequency) ค่าร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย (mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation)

2. สถิติเชิงอนุมาน (inferential statistic) เพื่อพยากรณ์ถึงแรงงูใจในการบริการสาธารณะส่งผลต่อความคาดหวังทดสอบสมมติฐาน โดยใช้สถิติการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

3. นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปตารางประกอบความเรียง

ผลการศึกษา

ผลการศึกษาเรื่อง แรงงูใจที่มีผลต่อความคาดหวังเข้ารับราชการของข้าราชการกรมศุลกากรสรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย อายุส่วนใหญ่ อายุ 31 - 35 ปี ระดับการศึกษาส่วนใหญ่ ระดับปริญญาตรี ตำแหน่งส่วนใหญ่ นักวิชาการศุลกากร

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามเกี่ยวกับแรงงูใจในการเข้ารับราชการ โดยรวมทั้งหมดมีความเป็นจริงอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.2777 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านแรงงูใจในการเข้ารับราชการที่มีความคิดเห็นเป็นจริงมากที่สุด คือ ด้านความสนใจในนโยบายภาครัฐ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.3371 รองลงมาคือ ความมุ่งมั่นที่จะทำประโยชน์ให้สังคม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.3170 ความต้องการช่วยเหลือผู้อื่น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.2881 และความเต็มใจเสียสละเพื่อประโยชน์ของส่วนรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.1686 ตามลำดับ

3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามเกี่ยวกับความคาดหวังโดยรวมทั้งหมดมีความเป็นจริงอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.3132 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ความคาดหวังที่มีความคิดเห็นเป็นจริงมากที่สุด คือ ด้านความพึงพอใจต่อรางวัลที่ได้รับ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.4516 รองลงมาคือ ด้านความเชื่อว่าความพยายามจะนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.3069 และด้านความเชื่อว่าผลลัพธ์ที่ได้จะนำไปสู่รางวัล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.1811 ตามลำดับ

4. ผลการพยากรณ์ถึงแรงจูงใจแรงต่าง ๆ ที่มีความสัมพันธ์กับ ความคาดหวัง โดยใช้สถิติการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (multiple regression analysis) พบว่า ตัวแปรที่มีความสามารถในการอธิบายหรือมีอิทธิพลต่อความคาดหวังที่มีผลต่อการตัดสินใจเข้ารับราชการของข้าราชการกรมศุลกากร ได้มากที่สุดคือ ความสนใจในนโยบายภาครัฐ ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์มาตรฐาน (β) เท่ากับ 0.412 และมีนัยสำคัญทางสถิติ รองลงมาคือ ความมุ่งมั่นที่จะทำประโยชน์ให้สังคม ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์มาตรฐาน (β) เท่ากับ 0.348 และมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนตัวแปรความเต็มใจเสียสละเพื่อประโยชน์ของส่วนรวม มีค่าสัมประสิทธิ์มาตรฐาน (β) เท่ากับ 0.077 แสดงแนวโน้มเชิงบวก และตัวแปรสุดท้ายคือ ความต้องการช่วยเหลือผู้อื่น มีค่าสัมประสิทธิ์มาตรฐาน (β) เท่ากับ -0.025 แสดงแนวโน้มเชิงลบ ทั้ง 2 ตัวแปรนี้ ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งหมายความว่า ไม่มีหลักฐานเชิงสถิติที่ยืนยันว่าตัวแปรนี้มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

จากผลการวิจัยเรื่อง แรงจูงใจที่มีผลต่อความคาดหวังเข้ารับราชการของข้าราชการกรมศุลกากร ผู้วิจัยขอเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาและการศึกษาต่อไป ดังนี้

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. ด้านความสนใจในนโยบายภาครัฐ พบว่า ความสนใจในนโยบายภาครัฐมีอิทธิพลมากที่สุดต่อความคาดหวังในการเข้ารับราชการ ผู้วิจัยจึงเสนอให้กรมศุลกากรส่งเสริมให้ข้าราชการมีความตระหนักและมีส่วนร่วมในนโยบายภาครัฐมากขึ้น เช่น จัดอบรมเกี่ยวกับนโยบายที่เกี่ยวข้องกับการบริการสาธารณะ การพัฒนาการค้าระหว่างประเทศ และ การใช้เทคโนโลยี เพื่อกระตุ้นแรงจูงใจและเพิ่มความคาดหวังในการทำงาน

2. ด้านความมุ่งมั่นที่จะทำประโยชน์ให้สังคมและมิติอื่น ๆ พบว่า ความมุ่งมั่นที่จะทำประโยชน์ให้สังคมมีอิทธิพลรองลงมา ขณะที่ความเต็มใจเสียสละเพื่อประโยชน์ของส่วนรวมและความต้องการช่วยเหลือผู้อื่นมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับต่ำและไม่มีความนัยสำคัญทางสถิติ ผู้วิจัยเสนอให้มีการกำหนดนโยบายที่เน้นการปลูกฝังค่านิยมในการทำประโยชน์ให้สังคมอย่างชัดเจน เช่น สนับสนุน โครงการที่ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของข้าราชการในชุมชน และ ทบทวนแนวทางการสร้างแรงจูงใจในมิติของการเสียสละและการช่วยเหลือผู้อื่นให้สอดคล้องกับความคาดหวังของข้าราชการมากขึ้น 2. เพื่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ควรสรรหาและแต่งตั้งพนักงานจ้างตามภารกิจหรือพนักงานจ้างทั่วไป เข้ามาทดแทนตำแหน่งที่ว่าง และควรให้แนวทางในการปฏิบัติงานที่มีความชัดเจน ไม่คลุมเครือ ไม่มีความซับซ้อน และด้วยความรวดเร็ว

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

1. ด้านการบริหารจัดการข้าราชการ ควรมีการจัดระบบการพัฒนาทักษะของข้าราชการอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สามารถปรับตัวเข้ากับนโยบายภาครัฐและความต้องการของสังคม เช่น การหมุนเวียนหน้าที่ เพื่อเพิ่มประสบการณ์ในงานที่หลากหลาย และเตรียมความพร้อมสำหรับสถานการณ์ฉุกเฉิน

2. ด้านการใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงาน ควรนำเทคโนโลยีมาใช้ในการกระบวนการทำงานของกรมศุลกากร เช่น การพัฒนาระบบดิจิทัลเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ หรือการใช้แพลตฟอร์มออนไลน์ในการสื่อสารนโยบาย เพื่อตอบสนองความสนใจในนโยบายภาครัฐและเพิ่มความคาดหวังของข้าราชการในยุคปัจจุบัน

ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

1. การพัฒนาทักษะของข้าราชการ ควรมีการพัฒนาทักษะให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของนโยบายและสังคม เช่น การอบรมเกี่ยวกับการวิเคราะห์นโยบาย การบริหารจัดการงานบริการสาธารณะ และการสร้างความมุ่งมั่นในการทำงานเพื่อประโยชน์ส่วนรวม เพื่อเพิ่มแรงจูงใจและความคาดหวัง

2. การส่งเสริมการเรียนรู้จากประสบการณ์ ควรส่งเสริมให้ข้าราชการพัฒนาความรู้และความสามารถผ่านการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ รวมถึงเปิดรับข้อเสนอแนะจากเพื่อนร่วมงานและผู้รับบริการ เพื่อนำไปปรับปรุงแนวทางการทำงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยต่อไป

1. การเพิ่มมิติการวิจัยเชิงคุณภาพ การศึกษาครั้งนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณเพียงอย่างเดียว อาจยังไม่สะท้อนข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับแรงจูงใจและความคาดหวัง ดังนั้น ควรเพิ่มการวิจัยเชิงคุณภาพ เช่น การสัมภาษณ์ข้าราชการ เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเข้ารับราชการ

2. การขยายกลุ่มตัวอย่าง ควรเพิ่มจำนวนและความหลากหลายของกลุ่มตัวอย่างให้ครอบคลุมมากขึ้น เพื่อเพิ่มความน่าเชื่อถือของผลการศึกษา และให้นำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนานโยบายได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3. การศึกษาความพึงพอใจควบคู่กับแรงจูงใจ ควรศึกษาความพึงพอใจของข้าราชการควบคู่ไปกับแรงจูงใจและความคาดหวัง เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วน และนำไปปรับปรุงแนวทางการบริหารจัดการ รวมถึงสร้างสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน

บรรณานุกรม

กรมศุลกากร. (2564). รายงานประจำปี 2564 กรมศุลกากร. สืบค้นจาก <https://www.customs.go.th>

กรมศุลกากร. (2566). รายงานประจำปีกรมศุลกากร. กรุงเทพฯ: กรมศุลกากร.

กรมสุขภาพจิต. (2560). คู่มือการดูแลผู้ป่วยจิตเวชสำหรับญาติ. กรุงเทพฯ: กระทรวงสาธารณสุข.

เกศสินี กลั่นบุศย์. (2540). พฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพฯ: สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา.

จรรยาศักดิ์ เพชรศรี. (2560). แรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรภาครัฐในประเทศไทย. กรุงเทพฯ:

สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- จิตติมา หงษ์ทอง. (2558). แรงจูงใจในการเข้ารับราชการของข้าราชการบรรจุใหม่ สังกัดกรมที่ดิน (วิทยานิพนธ์
มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี.
- จิราภรณ์ อุสาหะ. (2558). ความเครียดและการเผชิญความเครียดของญาติผู้ป่วยจิตเวชในโรงพยาบาลศรี
นครินทร์ (วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ชัยวัฒน์ วงษ์อาษา. (2562). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพของข้าราชการ วารสารการ
บริหารงานภาครัฐ, 17(1), 45–62.
- ชัยนุกกร พรภาณุวิชัย. (2540). จิตวิทยาองค์การ กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ณัฐสุดา สุขสิงห์. (2560). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเข้ารับราชการของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา
มหาวิทยาลัยบูรพา (วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ธวัชชัย พิษผล. (2564). การจัดการทรัพยากรมนุษย์ในระบบราชการไทย. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ธรรมศาสตร์.
- นริศรา ชีระวัฒน์. (2562). การรับรู้ภาระและความเครียดของผู้ดูแลผู้ป่วยจิตเภทในโรงพยาบาลจิตเวช
นครราชสีมาราชนครินทร์ (วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยมหิดล.
- บุญใจ ศรีสถิตินฤมล. (2560). การวิจัยทางการพยาบาลศาสตร์. กรุงเทพฯ: ยูเออนด์ไอ อินเตอร์มีเดีย
- ปริญญญา ดันตยานนท์. (2563). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น
(วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน. (2535). พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2535. กรุงเทพฯ:
สำนักพิมพ์นานมีบุ๊คส์.
- พิสิฐ มหามงคล. (2546). การบริหารทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2551. (2551). ราชกิจจานุเบกษา, 125 (38 ก), 6 กุมภาพันธ์
2551.
- สกวเดือน ปธนสมิทธิ. (2540). จิตวิทยาเชิงคาดหวัง. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สุรางค์ จันทน์เอม. (2529). จิตวิทยาสังคม. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2561). แนวทางการส่งเสริมแรงจูงใจของข้าราชการ.
กรุงเทพฯ: สำนักงาน ก.พ.ร.
- อริยา คูหา. (2546). แรงจูงใจและอารมณ์. สงขลา: ภาควิชาจิตวิทยาและการแนะแนว คณะ
ศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- อุไรวรรณ เกิดผล. 2539. ปัจจัยที่มีต่อความคาดหวังของหัวหน้าสถานีอนามัยต่อระบบ
การนิเทศงานสาธารณสุขผสมผสานในจังหวัดลพบุรี. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยมหิดล.
- Brewer, G. A., & Selden, S. C. (1998). Whistle blowers in the federal civil service: New evidence of the
public service ethic. *Journal of public administration research and theory*, 8(3), 413-440.

- Bright, L. (2008). Does public service motivation really make a difference on the job satisfaction and turnover intentions of public employees? *The American Review of Public Administration*, 38(2), 149-166.
- Gordon, J.R. (1999). *Organizational Behavior: A Diagnostic Approach*. Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.
- Gould-Williams, J. S., Mostafa, A. M. S., & Bottomley, P. (2013). Public service motivation and employee outcomes in the Egyptian public sector: Testing the mediating effect of person-organization fit. *Journal of public administration research and theory*, 25(2), 597-622.
- Lewin, K. (1935). *A dynamic theory of personality: Selected papers*. McGraw-Hill.
- Herzberg, F. (1959). *The motivation to work*. New York: Jon Wiley & Sons.
- Maslow, A. H. (1943). A theory of human motivation. *Psychological Review*, 50(4), 370–396.
- Perry, J. L., & Wise, L. R. (1990). The motivational bases of public service. *Public Administration Review*, 50(3), 367–373.
- Rainey, H. G., & Steinbauer, P. (1999). Galloping elephants: Developing elements of a theory of effective government organizations. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 9(1), pp. 1-32.
- Tolman, E. C. (1932). *Purposive behavior in animals and men*. Century/Appleton – Century - Crofts.
- Vandenabeele, W. (2007). Toward a public administration theory of public service motivation: An institutional approach. *Public management review*, 9(4), 545-556.
- Vroom, V. H. (1964). *Work and motivation*. New York: Wiley.