

ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมศุลกากร

FACTORS AFFECTING PERFORMANCE EFFICIENCY OF  
CUSTOMS DEPARTMENT OFFICERS

บุรณี สุริยไชย

สาขาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ  
มหาวิทยาลัยรามคำแหง ประเทศไทย  
ผู้รับผิดชอบบทความ

Booranee Suriyachai

E-mail : 13.booranee@gmail.com

Faculty of Business Administration Program in Management

Ramkhamhaeng University, Thailand

Corresponding author

### บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาสภาพทั่วไปของปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ปัจจัยจูงใจ ปัจจัยค้ำจุน และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมศุลกากร (2) ศึกษาอิทธิพลของปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุน ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมศุลกากรประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ เจ้าหน้าที่กรมศุลกากร จำนวน 400 คน โดยวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการทางสถิติ

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง สถานะภาพโสด อายุอยู่ระหว่าง 30 - 40 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี เป็นข้าราชการ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001 - 35,000 บาท มีการรับรู้และให้ความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจ ปัจจัยค้ำจุน และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมศุลกากร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

จากผลการศึกษาพบว่า เมื่อความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจ ปัจจัยค้ำจุน เพิ่มสูงขึ้น ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมศุลกากรจะเพิ่มสูงขึ้นตามไปด้วย กล่าวคือ ปัจจัยจูงใจ ปัจจัยค้ำจุน มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมศุลกากร  
คำสำคัญ : ปัจจัยจูงใจ, ปัจจัยค้ำจุน, ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

## ABSTRACT

The purposes of this research were (1) to study the general conditions of demographic factors, motivation factors, hygiene factors and performance efficiency of the Customs Department officers. (2) to study the influence of demographic factors, motivation factors and hygiene factors. That affects the performance efficiency of the Customs Department officers by means of data collecting using questionnaire. And analyze the data using statistical methods.

The results showed that most of the respondents were female, single status, aged between 30 - 40 years, bachelor degree level most of the respondents are government officials. With an average monthly income of 25,001 - 35,000 baht. There is recognition and importance regarding motivation factors, hygiene factors, and performance efficiency of Customs Department officers. The overall picture is in a high level.

From the study found that when the importance of the motivation factor, the hygiene factor increases, the performance efficiency of the Customs Department officers will increase accordingly, that is, the motivation factor, the hygiene factor, has an effect on the performance efficiency of the Customs Department officers.

Keywords : motivation factors, hygiene factors, performance efficiency

## บทนำ

ปัจจุบันโลกมีการพัฒนาเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วในทุกด้าน การเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น ส่งผลให้มนุษย์จำเป็นต้องปรับตัวเพื่อการดำรงชีวิตที่มีคุณภาพ บุคคลที่มีการพัฒนาตนเอง อยู่ตลอดเวลา นั้น จะมีความพร้อมต่อการแข่งขันและการเปลี่ยนแปลง หน่วยงานหรือองค์กรที่มี พนักงานเหล่านี้ ก็จะมีความสำเร็จก้าวหน้าไปด้วย ดังนั้นองค์กรที่จะประสบความสำเร็จได้ ส่วนใหญ่ เกิดจากการมีระบบการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่ดี สามารถบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ภายในองค์กร

ให้มีความรู้ ความสามารถ และมีความพร้อมที่จะเอื้อประโยชน์ให้องค์กรดำเนินภารกิจต่าง ๆ ไปสู่เป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ด้วยกรมศุลกากร มีภารกิจเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีอากรจากการนำสินค้าเข้าและส่งออก และการป้องกันและปราบปรามการกระทำความผิดทางศุลกากร และงานสนับสนุนภารกิจหลักในด้านต่าง ๆ มีลักษณะงานที่ต้องใช้ความรู้ความสามารถเฉพาะทางเป็นส่วนใหญ่ จึงมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งที่บุคลากรจะต้องมีความรู้ ความสามารถ มีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามเป้าหมายและมีประสิทธิภาพ

ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงมีความคิดเห็นว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมศุลกากร โดยความต้องการโยกย้าย ลาออก และเกษียณอายุราชการก่อนเวลาของบุคลากร อาจมาจากปัจจัยในด้านต่าง ๆ ที่ส่งผลให้เจ้าหน้าที่ที่มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานลดลง

จากความสำคัญที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมศุลกากร เพื่อสามารถใช้ผลการศึกษามาเป็นแนวทางในการปรับปรุง แก้ไขปัญหา และพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดให้สอดคล้องกับความเป็นจริงได้อย่างมีประสิทธิภาพ หรือเป็นประโยชน์ต่อบุคคลที่สนใจจะนำข้อมูลไปใช้เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานภาครัฐต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาสภาพทั่วไปของปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ปัจจัยจิตใจ ปัจจัยค้ำจุน และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมศุลกากร

เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ปัจจัยจิตใจ และปัจจัยค้ำจุนที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมศุลกากร

### สมมติฐานการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดสมมติฐานการวิจัยไว้ดังต่อไปนี้

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมศุลกากรที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยจิตใจ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมศุลกากร

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยค้ำจุนมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่  
กรมศุลกากร

### ขอบเขตการวิจัย

#### 1. ขอบเขตด้านประชากรศาสตร์

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ เจ้าหน้าที่กรมศุลกากร มีจำนวนทั้งสิ้น 4,608 คน  
(กรมศุลกากร, 2562)

#### 2. ขอบเขตด้านเนื้อหา

2.1 ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ประเภท  
บุคลากร และรายได้

2.2 ปัจจัยเชิงใจ ได้แก่ ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน การได้รับการยอมรับนับถือ  
ลักษณะของงานที่สร้างสรรค์และท้าทาย ความรับผิดชอบในงาน และความก้าวหน้าในอาชีพ

2.3 ปัจจัยค้ำจุน ได้แก่ นโยบายการบริหารขององค์กร การปกครองบังคับบัญชา  
ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร ค่าจ้างและผลตอบแทน และสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน

2.4 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมศุลกากร ได้แก่ ด้านคุณภาพ  
ของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา และด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน

#### 3. ขอบเขตด้านระยะเวลา

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ใช้ระยะเวลาตั้งแต่ เดือนเมษายน - มิถุนายน พ.ศ. 2563

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากงานวิจัยในครั้งนี้ สามารถแบ่งออกเป็น 2 ด้านหลัก ๆ ได้แก่  
ประโยชน์เชิงทฤษฎี และประโยชน์เชิงนโยบาย โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. ประโยชน์เชิงทฤษฎี ผลจากการวิจัยครั้งนี้ สามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลพื้นฐาน  
เพื่อการศึกษา และพัฒนารูปแบบการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน  
ซึ่งผู้วิจัยคาดหวังว่า ผลจากการวิจัยครั้งนี้จะเป็นประโยชน์กับผู้ที่เกี่ยวข้องหรือผู้ที่ต้องการศึกษา  
เกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เพื่อใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานสำหรับการวิจัย  
ในครั้งต่อไป

2. ประโยชน์เชิงนโยบาย ผลจากการวิจัยครั้งนี้ ทำให้ผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้อง  
ภายในองค์กร หรือผู้ที่มีความสนใจได้ทราบถึงระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่กรมศุลกากร

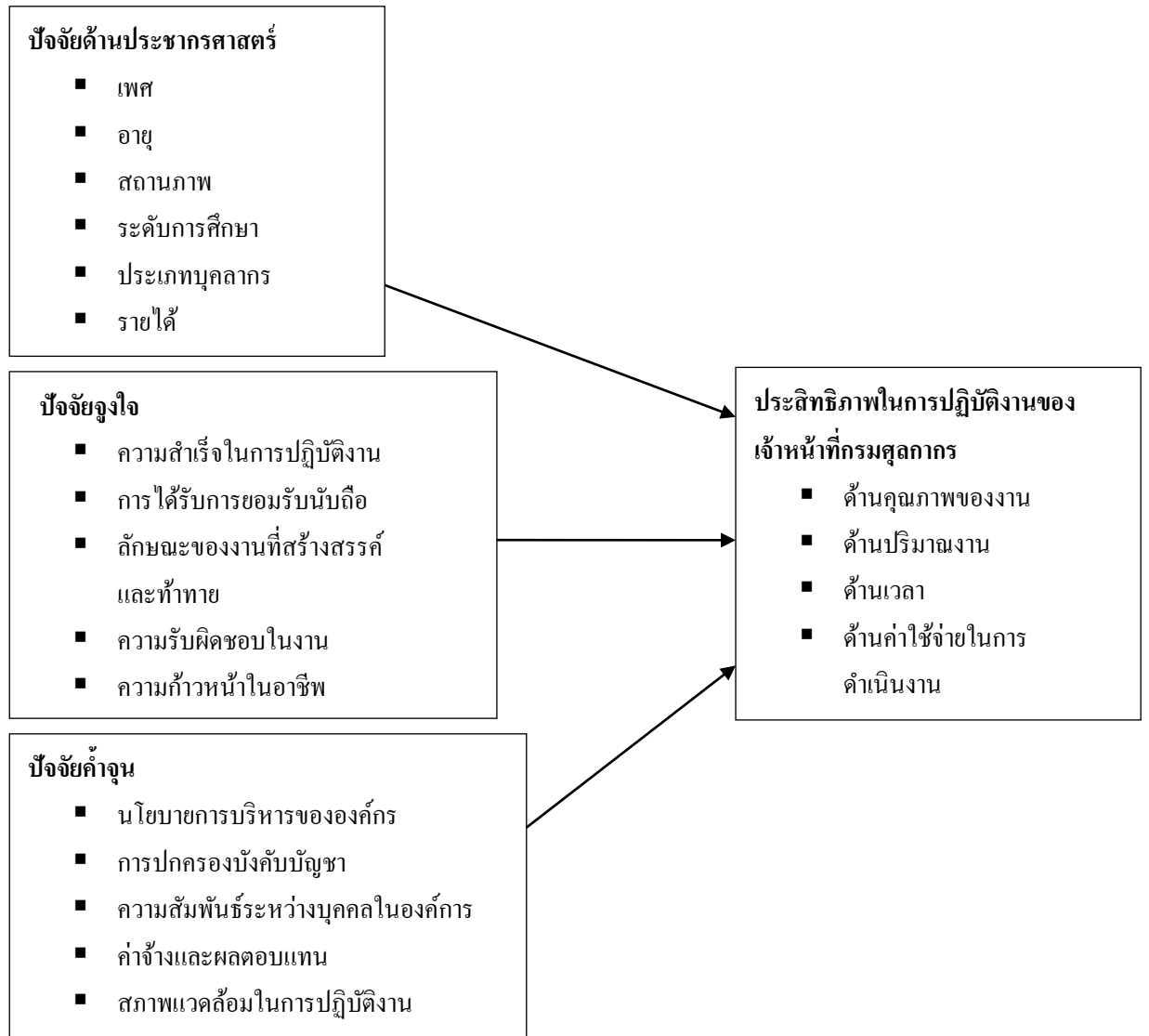
ที่มีต่อปัจจัย ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดความเข้าใจ และสามารถนำผลการวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ ไปใช้ประโยชน์เพื่อวางแผน กำหนดกลยุทธ์ พัฒนา และบริหารบุคลากร ในหน่วยงานภาครัฐ ได้อย่างมีประสิทธิภาพและเหมาะสมต่อไป

### กรอบแนวคิดการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดแนวคิดและตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา โดยสามารถกำหนดเป็นกรอบแนวคิดการวิจัย ได้ดังต่อไปนี้

#### ตัวแปรอิสระ

#### ตัวแปรตาม



ภาพ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

## การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดและทฤษฎี 2 ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ทฤษฎี 2 ปัจจัยของ Herzberg's (Herzberg's Two-Factor Theory) ได้มีการพัฒนาโดย Frederick Herzberg ในปี ค.ศ. 1950 - 1959 และในช่วงแรกของปี ค.ศ. 1960 - 1969 Herzberg (1960) เสนอแนะว่าความพึงพอใจในการทำงานประกอบด้วย 2 แนวคิด คือ แนวคิดที่มีขอบเขตจากความพึงพอใจ (Satisfaction) และแนวคิดที่มีขอบเขตจากความไม่พึงพอใจ (Dissatisfaction) ไปยังความไม่มีความไม่พึงพอใจ (No Dissatisfaction) และได้รับอิทธิพลจากปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factors) หรือกล่าวได้ว่า ทฤษฎี 2 ปัจจัย ประกอบด้วย ปัจจัยจูงใจ หรือปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน และปัจจัยอนามัย หรือปัจจัยที่ช่วยลดความไม่พึงพอใจในการทำงาน

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้นำแนวคิดทฤษฎีของเฟรดเดอริกเฮร์ซเบิร์ก (Herzberg's Theory) ทฤษฎี 2 ปัจจัย (Herzberg's Two-Factor Theory) ประกอบด้วย 2 แนวคิด คือ แนวคิดที่มีขอบเขตจากความพึงพอใจ (Satisfaction) และแนวคิดที่มีขอบเขตจากความไม่พึงพอใจ (Dissatisfaction) ไปยังความไม่มีความไม่พึงพอใจ (No Dissatisfaction) และได้รับอิทธิพลจากปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factors) โดยแนวคิดทฤษฎี ดังกล่าว มีความเหมาะสมกับองค์กรกลุ่มประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้

ผู้วิจัยจึงได้นำองค์ประกอบของแนวคิดทฤษฎี ดังกล่าว มาปรับใช้เป็นแนวทางในการกำหนดกรอบแนวคิด (ตัวแปรอิสระ) ซึ่งประกอบด้วย 2 แนวคิด คือ 1. ปัจจัยจูงใจหรือปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน (Motivation Factors or Motivators) ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับ ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ลักษณะงานที่ทำ และความรับผิดชอบ และ 2. ปัจจัยอนามัยหรือปัจจัยที่ช่วยลดความไม่พึงพอใจในการทำงาน (ปัจจัยค้ำจุน) ได้แก่ นโยบายการบริหารขององค์กร การปกครองบังคับบัญชา ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร ค่าจ้างและผลตอบแทน และสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมศุลกากร

## งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

อรสุดา คูสิตรัตนกุล (2557) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ศึกษาเฉพาะกรณีของบุคลากรส่วนกลาง มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาถึงระดับประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร ของสำนักงาน

ปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ 2) ศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์

ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านบุคคล ด้านความผูกพันกับหน่วยงาน ด้านการทำงานเป็นทีม และด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน อยู่ในระดับดีมาก มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน อยู่ในระดับดีที่สุด และมีระดับประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านความขยันหมั่นเพียร ความรับผิดชอบ และเอาใจใส่ในงาน และความซื่อสัตย์และภักดีต่อองค์กรอยู่ในระดับสูง

สุรียพร น้อยมณี (2558) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน กรณีศึกษา องค์การบริหารส่วนตำบลคลองจินดาอำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานในองค์การบริหารส่วนตำบลคลองจินดาให้ประสบความสำเร็จ 2) ศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลคลองจินดาให้ประสบความสำเร็จ 3) ศึกษาปัญหาและอุปสรรคตลอดจนแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขในการปฏิบัติงานของบุคลากรให้มีประสิทธิภาพ

ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลไม่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร ปัจจัยจูงใจส่งผลต่อการปฏิบัติงาน ได้แก่ การเลื่อนตำแหน่งและผลสำเร็จของงาน ปัจจัยค้ำจุนที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน ได้แก่ สถานะของอาชีพและเงินเดือน

ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลให้การปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลคลองจินดา อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม ให้ประสบความสำเร็จ คือ 1) ปัจจัยจูงใจ ได้แก่ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านการยอมรับนับถือ และด้านลักษณะของงาน 2) ปัจจัยค้ำจุน ได้แก่ ด้านสภาพการทำงาน ด้านสถานะของอาชีพ และด้านความมั่นคงในงาน

### วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษา เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมศุลกากร เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้การวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) และใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อให้เป็นไปตามความมุ่งหมายที่กำหนดไว้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยตามขั้นตอนต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

## ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร (Population) ที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ เจ้าหน้าที่กรมศุลกากร จำนวน 6,408 คน (กรมศุลกากร, 2562)

การสุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดตัวอย่าง (sample size) และคำนวณโดยใช้สูตรของยามานะ (Yamane, 1976) โดยกำหนดค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ซึ่งสามารถสรุปเป็นขนาดกลุ่มตัวอย่างได้ 400 ตัวอย่าง และเลือกกลุ่มตัวอย่างจากประชากรเป้าหมาย โดยใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling)

## เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ใช้แบบสอบถาม (questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งประกอบด้วย การใช้คำถามปลายปิด (close-end question) โดยแบ่งเนื้อหาออกเป็น 4 ส่วน และคำถามปลายเปิด (Open-ended Questionnaire) 1 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ประเภทบุคลากร และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบสำรวจรายการ (Checklist) และเป็นคำถามปลายปิด (open-end question)

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยเชิงจิตที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมศุลกากร ได้แก่ ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะของงานที่สร้างสรรค์และท้าทาย ความรับผิดชอบในงาน และความก้าวหน้าในอาชีพ โดยลักษณะของแบบสอบถามเป็นคำถามปลายปิด (open-end question)

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมศุลกากร ได้แก่ นโยบายการบริหารขององค์กร การปกครองบังคับบัญชา ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร ค่าจ้างและผลตอบแทน และสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน โดยลักษณะของแบบสอบถามเป็นคำถามปลายปิด (open-end question)

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมศุลกากร ได้แก่ ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา และด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน โดยลักษณะของแบบสอบถามเป็นคำถามปลายปิด (open-end question)

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม โดยลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบสอบถามปลายเปิด (Open-ended Questionnaire) เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม



## การสร้างและการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

1. ศึกษาทบทวนวรรณกรรม จากหนังสือ เอกสาร บทความ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และปรึกษาอาจารย์ผู้เชี่ยวชาญ
2. กำหนดกรอบแนวคิดและขอบเขตของเนื้อหาจากการทบทวนวรรณกรรม โดยพิจารณาถึงปัญหา และวัตถุประสงค์ของการศึกษา
3. สร้างแบบสอบถาม ตามวัตถุประสงค์การศึกษา การตั้งคำถามแบบปลายเปิด (open-end question) และวิธีการเรียงลำดับแบบลิเคิร์ต (Likert Scale)
4. นำแบบสอบถามที่ได้ให้ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) เพื่อตรวจสอบความถูกต้อง ครอบคลุมของข้อความ ความเหมาะสมของปริมาณข้อคำถาม และความชัดเจนของภาษา จำนวน 3 ท่าน
5. นำแบบสอบถามที่ผ่านการปรับปรุงแก้ไขเรียบร้อยแล้วไปทดลองใช้ (try-out) กับกลุ่มประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 40 คน เพื่อนำมาวิเคราะห์หาค่าอำนาจจำแนกรายข้อ (Corrected item-total correlation) และหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha coefficient) ตามวิธีของ Cronbach

## วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงสำรวจ (survey research) โดยผู้วิจัยได้แบ่งข้อมูลการศึกษออกเป็น 2 ลักษณะดังนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการแจกแบบสอบถามจำนวน 400 ชุด โดยผู้วิจัยได้ทำการแจกแบบสอบถามและเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง ระหว่างวันที่ 16 - 24 เมษายน 2563 และตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วน ของแบบสอบถาม แล้วจึงนำมาลงรหัสตัวเลขสำหรับการประมวลผลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ตามเกณฑ์ของเครื่องมือแต่ละส่วน และนำมาประมวลผล และวิเคราะห์ข้อมูลในขั้นต่อไป
2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากหนังสือ บทความวารสารวิชาการ ผลงานวิจัยที่ทำการศึกษามาก่อนแล้ว และการค้นคว้าข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาใช้ในการกำหนดกรอบแนวความคิดในงานวิจัย และนำมาใช้อ้างอิงในการเขียนรายงานผลการวิจัยได้

## สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการทางสถิติ โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป และดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics Analysis) ประกอบด้วย การแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่ออธิบายข้อมูลในแต่ละส่วน
2. การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics Analysis) ใช้สถิติเพื่อทดสอบสมมติฐานที่มีระดับนัยสำคัญที่ 0.05 โดยใช้การทดสอบ t-test และ ANOVA เพื่อทดสอบความแตกต่างของตัวแปรอิสระที่มีต่อตัวแปรตาม และถ้าพบความแตกต่าง จะทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยวิธี LSD เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่เพิ่มเติม และการวิเคราะห์การถดถอยพหุเชิงเส้นตรง (Multiple Liner Regression) เพื่อทดสอบอิทธิพลของตัวแปรอิสระที่มีต่อตัวแปรตาม

## ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีสถานะภาพโสด มีอายุอยู่ระหว่าง 30 - 40 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรี เป็นข้าราชการ และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001 – 35,000 บาท

จากผลการวิเคราะห์พบว่า ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันของเจ้าหน้าที่กรมศุลกากร มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน ผลการศึกษาดังกล่าวสอดคล้องกับสมมติฐานข้อที่ 1 จำนวนทุกด้าน

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยเชิงใจพบว่า ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงานที่สร้างสรรค์และท้าทาย และด้านความก้าวหน้าในอาชีพ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมศุลกากร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 และ 0.05 ตามลำดับ โดยมีความคิดเห็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ เมื่อความสำคัญของปัจจัยเชิงใจเพิ่มสูงขึ้น ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมศุลกากรจะเพิ่มสูงขึ้นตามไปด้วย ในขณะที่ปัจจัยเชิงใจด้านความรับผิดชอบในงาน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.330 กล่าวคือ ปัจจัยเชิงใจด้านความรับผิดชอบในงาน ไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมศุลกากร

เมื่อพิจารณารายด้านจะพบว่า ปัจจัยจูงใจด้านความก้าวหน้าในอาชีพมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมศุลกากรมากที่สุดคือ (B = 0.265) รองลงมาคือ ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน (B = 0.194) ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ (B = 0.143) และ ด้านลักษณะของงานที่สร้างสรรค์และท้าทายน้อยที่สุดคือ (B = 0.081) ตามลำดับ

จากผลการวิเคราะห์สามารถอธิบายถึงอิทธิพลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมศุลกากรในภาพรวมได้ร้อยละ 60.6 ผลการศึกษาดังกล่าวสอดคล้องกับสมมติฐานข้อที่ 2 จำนวน 4 ด้าน

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยคำจูนพบว่า ด้านนโยบายการบริหารขององค์กร ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร ด้านค่าจ้างและผลตอบแทน และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมศุลกากรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 โดยมีความคิดเห็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ เมื่อความสำคัญของปัจจัยคำจูนเพิ่มสูงขึ้น ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมศุลกากรจะเพิ่มสูงขึ้นตามไปด้วย

เมื่อพิจารณารายด้านจะพบว่า ปัจจัยคำจูนด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมศุลกากรมากที่สุดคือ (B = 0.221) รองลงมาคือ ด้านค่าจ้างและผลตอบแทน (B = 0.160) ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร (B = 0.130) ด้านการปกครองบังคับบัญชา (B = 0.118) และด้านนโยบายการบริหารขององค์กร (B = 0.108) ตามลำดับ

จากผลการวิเคราะห์สามารถอธิบายถึงอิทธิพลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมศุลกากรในภาพรวมได้ร้อยละ 63.4 ผลการศึกษาดังกล่าวสอดคล้องกับสมมติฐานข้อที่ 3 จำนวนทุกด้าน

## อภิปรายผล

จากการที่ผู้วิจัยได้ศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีสถานภาพโสด อายุระหว่าง 30 - 40 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี เป็นข้าราชการ และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001 – 35,000 บาท ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สิริรณภา ทาระนัด (2561) ศึกษาเรื่อง การศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการส่วนท้องถิ่น ในเขตพื้นที่อำเภอจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 36 - 40 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรี

ปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมศุลกากร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อวิเคราะห์รายด้านพบว่า ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านลักษณะของงานที่สร้างสรรค์และท้าทาย ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ และด้านความรับผิดชอบในงาน และให้ความสำคัญระดับมาก ตามลำดับ

ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อุษา เฟื่องประยูร (2558) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี โดยกล่าวว่า ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นพบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านนิเทศงานและการปกครองบังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์ในหน่วยงาน ด้านความมั่นคงในงาน ด้านความสำเร็จในงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงานที่ทำ ด้านความรับผิดชอบ ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ อยู่ในระดับมาก

ปัจจัยค้ำจุนที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมศุลกากร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อวิเคราะห์รายด้านพบว่า ด้านนโยบายการบริหารขององค์กร และด้านค่าจ้างและผลตอบแทน มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน และด้านการปกครองบังคับบัญชา และให้ความสำคัญระดับมาก ตามลำดับ

ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีการจูงใจของเฟรดเดอริกเฮร์ซเบิร์ก (Herzberg's Theory) (อ้างถึงใน สุริย์พร น้อยมณี, 2558) และสอดคล้องกับ นิสรา รอดนุช (2559) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจสอบบัญชี ในสำนักงานสอบบัญชีขนาดใหญ่ 4 แห่งในประเทศไทย ได้กล่าวว่า ปัจจัยด้านเงินเดือนและสิ่งที่เรียนรู้จากการปฏิบัติงาน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจสอบบัญชี ในสำนักงานสอบบัญชีขนาดใหญ่ 4 แห่งในประเทศไทย เป็นอันดับที่ 2

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมศุลกากร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานรายด้านพบว่า ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านเวลา ด้านปริมาณงาน และด้านคุณภาพของงาน และให้ความสำคัญระดับมาก ตามลำดับ

ซึ่งสอดคล้องกับ สิริินภา ทาระนัด (2561) ศึกษาเรื่อง การศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่อำเภอจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่ สรุปผลการศึกษาระดับความคิดเห็นด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็น

ในระดับมากที่สุด คือ ด้านความรวดเร็ว รองลงมาในระดับมาก คือ ด้านคุณภาพงาน ด้านปริมาณงาน ด้านความประหยัดหรือความคุ้มค่าของทรัพยากร ตามลำดับ

### ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยจูงใจ ปัจจัยค้ำจุน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเป็นอย่างมาก อิทธิพลของปัจจัยดังกล่าว สามารถนำไปสู่ความต้องการ โยกย้าย ลาออก และเกษียณอายุราชการก่อนเวลาของบุคลากรได้ รวมถึงส่งผลให้ขาดบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ หรือมีไม่เพียงพอกับปริมาณงาน ทำให้การปฏิบัติงานไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร และเกิดเป็นปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อองค์กรได้

ดังนั้น ผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้องภายในองค์กร ควรได้รับทราบถึงระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่กรมศุลกากรที่มีต่อปัจจัย ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เพื่อสามารถใช้ผลการศึกษามาเป็นแนวทางในการปรับปรุง แก้ไขปัญหา และพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัด ให้สอดคล้องกับความเป็นจริงได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถนำไปเป็นแนวทางในการวางแผน กำหนดกลยุทธ์ บริหารบุคลากร และพัฒนาประสิทธิภาพในหน่วยงานภาครัฐได้ รวมทั้งควรที่จะรักษาแนวทางดำเนินการที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่อยู่ระดับมากไว้ และพัฒนาให้ดีขึ้นต่อไป

### ข้อจำกัดในการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามในการวิจัยที่ประกอบไปด้วยข้อคำถาม และเนื้อหาที่มีจำนวนมาก อาจทำให้ผู้ตอบแบบสอบถามเบื่อหน่าย และมีความเข้าใจในความหมายของเนื้อหาคลาดเคลื่อน ส่งผลให้เกิดความสับสนหรือเข้าใจผิดในการตอบแบบสอบถามได้

เนื่องด้วยในการทำวิจัยครั้งนี้ อยู่ในระยะเวลาที่เกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) การวิจัยจึงได้รับผลกระทบจากข้อจำกัดด้านเวลา สถานที่ และการติดต่อสื่อสาร ทำให้เกิดปัญหาในการจัดเก็บข้อมูลล่าช้า และไม่ครอบคลุมเท่าที่ควร อาจทำให้ข้อมูลเกิดความคลาดเคลื่อนได้

## ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยในครั้งต่อไป

การศึกษาในครั้งต่อไป ผู้วิจัยควรให้ความสำคัญกับตัวแปรปัจจัยค้ำจุน ด้านความมั่นคงในงาน ด้านตำแหน่งงาน และด้านชีวิตส่วนตัว เพื่อนำมาศึกษาเพิ่มเติม เนื่องจากองค์กรมีบุคลากรที่มีความหลากหลาย ซึ่งอาจทำให้เจ้าหน้าที่ในองค์กรรับรู้และให้ความสำคัญกับปัจจัยค้ำจุนที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันในหลายแง่มุม เพื่อให้ได้ข้อมูลครบถ้วน ชัดเจน ตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยมากขึ้น

ในการศึกษาวิจัยดังกล่าว ควรมีการเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่เพิ่มเติม เนื่องจากข้อมูลในแบบสอบถามอาจไม่ครอบคลุม หรือตรงตามความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามอย่างครบถ้วน เพื่อให้ทราบถึงข้อเท็จจริง ผลดี ผลเสีย ที่มีผลต่อการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ และสามารถนำผลการวิจัยดังกล่าว ไปปรับปรุง แก้ไขปัญหา และพัฒนาบุคลากรได้ตรงจุด เพื่อการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพได้เป็นอย่างดีมากยิ่งขึ้น

## เอกสารอ้างอิง

- ณัฐวาท ผ่องสุวรรณ. (2559). **ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานราชการส่วนกลางของกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย**. สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- ณัฐวัตร เป็งวันปลูก. (2560). **ปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการทหารประจำสังกัดกองทหารราบที่ 1 กรมทหารราบที่ 7. การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่**.
- นลพรรณ บุญฤทธิ. (2558). **ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี**. งานนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการสาธารณะ วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ประภัสสร เจริญนาม. (2561). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชนในเขตบริการสุขภาพที่ 3-6. ดุษฎีนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา**.

- สิรินภา ทาระนัด. (2561). การศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติของข้าราชการส่วนท้องถิ่น ในเขตพื้นที่อำเภอจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.
- สุริย์พร น้อยมณี. (2558). ปัจจัยที่ส่งผลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน กรณีศึกษา องค์กรบริหารส่วนตำบลคลองจินดา อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม. วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- อรสุดา คุสิตร์ตนกุล. (2557). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ : ศึกษาเฉพาะกรณีของบุคลากรส่วนกลาง. วิชาการค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (การบริหารการพัฒนาสังคม) คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- อุษา เพื่องประยูร. (2558). ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี.
- Adrian Ritz. (2009). **Public service motivation and organizational performance in Swiss federal government.** (<https://doi.org/10.1177/0020852308099506>)
- Chunkui Zhu, Chen Wu. (2019). **Public service motivation and organizational performance in Chinese provincial governments.** Chinese Management Studies. ISSN: 1750-614X.
- David Giauque, Simon Anderfuhren-Biget, Frédéric Varone. (2013). **HRM Practices, Intrinsic Motivators, and Organizational Performance in the Public Sector.** (<https://doi.org/10.1177/0091026013487121>)
- Miner, John B. (2005). **Organizational behavior I. Essential theories of motivation and leadership.** Copyright by M.E. Sharpe, Inc. Printed in the United States of America.
- Rebecca S. Ayers. (2015). **Aligning Individual and Organizational Performance : Goal Alignment in Federal Government Agency Performance Appraisal Programs.** (<https://doi.org/10.1177/0091026015575178>)