

**ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
ของบุคลากร กรมสรรพสามิต**

The factors influencing the performance of personnel at Excise Department

**นางสาวพิรยากรฐ์ อชิมาพรณรงค์
สาขาวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ผู้รับผิดชอบบทความ**

Phirayakon Achimapronnarong

Faculty of Business Administration Program in Management, Ramkhamhaeng University

Corresponding author

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร กรมสรรพสามิต มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร กรมสรรพสามิต (2) เพื่อศึกษา ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร กรมสรรพสามิต จำแนกตาม ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ตำแหน่ง ระดับการศึกษา ตำแหน่ง ส่วนงาน อายุราชการ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน (3) เพื่อศึกษาปัจจัย ในการทำงาน มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร กรมสรรพสามิต (4) เพื่อศึกษาปัจจัย จูงใจ มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร กรมสรรพสามิต (5) เพื่อศึกษาปัจจัยค้ำจุน มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร กรมสรรพสามิต โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ หรือตามความสะดวก (Convenience Sampling) เป็นการแจกแบบสอบถามให้กับบุคลากร สำนักบริหาร การคลังและรายได้ ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Google form) และประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป ทางสถิติ การวิเคราะห์ข้อมูลสถิติพรรณนา (ใช้อธิบายตัวแปรเชิงปริมาณ) ด้วยค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของประชากร

(Independent sample t test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และการวิเคราะห์ Multiple Linear Regression Analysis (MLR)

ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ ตำแหน่ง ปัจจัยในการทำงาน ได้แก่ ด้านความรู้ ความเข้าใจระบบงาน ด้านการทำงานเป็นทีม ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านการฝึกอบรม และการพัฒนา ปัจจัยเชิงจิต ได้แก่ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านลักษณะของงาน และด้านความรับผิดชอบ ปัจจัยค้ำจุน ด้านค่าตอบแทน มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร กรมสรรพสามิต

คำสำคัญ: ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน , การทำงาน, แรงจูงใจ, ค้ำจุน

ความเป็นมา และความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันนี้การเพิ่มประสิทธิภาพของบุคลากรมีความสำคัญต่อการพัฒนาองค์กรจึงต้องรู้ว่า มีปัจจัยใดบ้างที่มีผลต่อความสำเร็จขององค์กร ซึ่งองค์กรต้องเตรียมความพร้อมในการพัฒนาบุคลากรให้มีศักยภาพในการปฏิบัติงาน ที่จะสามารถสร้างความสำเร็จได้ โดยการเพิ่มประสิทธิภาพของบุคลากรจะทำให้ระบบงานมีความคล่องตัว มีความทันสมัย แต่สามารถตอบสนองภารกิจขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

การเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารงานหน่วยงาน โดยเฉพาะการให้ระบบงานราชการ ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น รัฐบาลและส่วนราชการได้พยายามดำเนินการในหลายรูปแบบเพื่อส่งเสริมการบริการที่ดีต่อผู้มารับบริการ ปัจจุบันส่วนราชการจำนวนมากได้ทบทวนสถานการณ์และบทบาทของตนเอง จึงได้จัดทำแผนทิศทางเพื่อกำหนดวิสัยทัศน์ ภารกิจ เป้าหมาย และแผนปฏิบัติการต่าง ๆ เพื่อให้สามารถตอบโจทย์ผู้มาใช้บริการและปรับเปลี่ยนเพื่อให้สอดคล้องกับสังคมในปัจจุบันที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว

ดังนั้น ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร กรมสรรพสามิต ซึ่งจะศึกษาเกี่ยวกับ ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยในการทำงาน ปัจจัยเชิงจิต และปัจจัยค้ำจุน ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร กรมสรรพสามิต ซึ่งผู้วิจัยมองว่าสามารถ นำงานวิจัยมาใช้เป็นแนวทางในการเพิ่มแรงจูงใจเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร กรมสรรพสามิต และใช้เป็นข้อมูลให้กับผู้บริหารในการวางแผนเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานให้กับบุคลากร กรมสรรพสามิตเพื่อประโยชน์ต่อการบริหารจัดการบุคลากรของกรมสรรพสามิต ในภาพรวมต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร กรมสรรพสามิต
2. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง ส่วนงาน อายุราชการ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร กรมสรรพสามิต
3. เพื่อศึกษาปัจจัยในการทำงาน มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของบุคลากร กรมสรรพสามิต
4. เพื่อศึกษาปัจจัยจิตใจ มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร กรมสรรพสามิต
5. เพื่อศึกษาปัจจัยค่าจ้าง มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร กรมสรรพสามิต

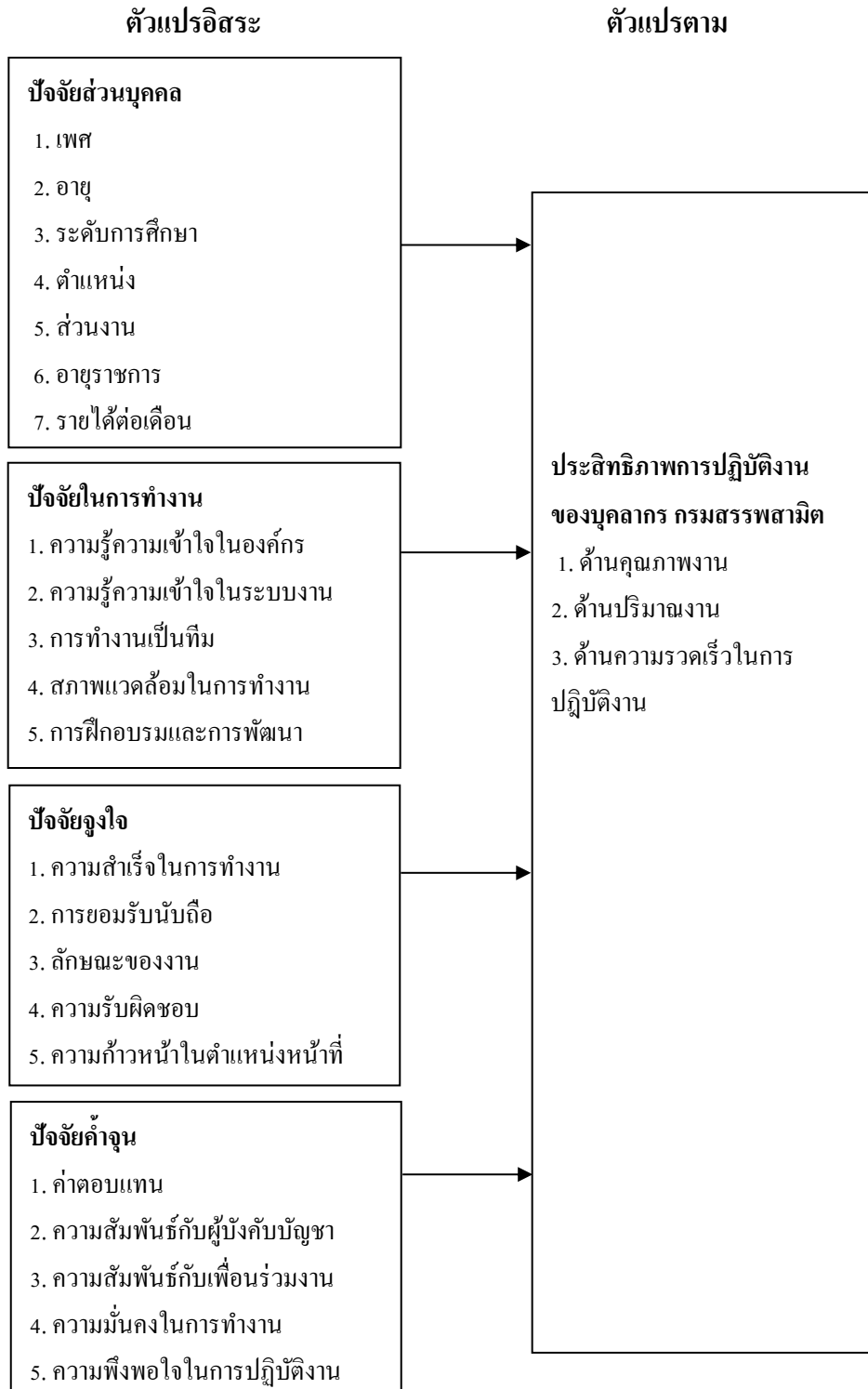
สมมติฐานของการวิจัย

1. บุคลากรที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง ส่วนงาน อายุราชการ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่ต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร กรมสรรพสามิตต่างกัน
2. ปัจจัยในการทำงาน มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร กรมสรรพสามิต
3. ปัจจัยจิตใจ มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร กรมสรรพสามิต
4. ปัจจัยค่าจ้าง มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร กรมสรรพสามิต

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร กรมสรรพสามิต
2. เพื่อให้ทราบถึงแนวทางในการเพิ่มแรงจูงใจเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เพื่อเพิ่มแรงจูงใจของบุคลากร กรมสรรพสามิต
3. เพื่อใช้เป็นข้อมูลให้กับผู้บริหารในการวางแผนเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ให้กับบุคลากร กรมสรรพสามิต

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ทฤษฎีแนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จอห์น ดี. มิลเล็ท (John D. Millet, 1954) ประสิทธิภาพ หมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ และได้รับผลกำไรจากการปฏิบัติงาน โดยพิจารณาจากการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการอย่างก้าวหน้า

เฟรดเดอริก เฮอรัชเบอร์ก (Frederick Herzberg, 1990) ได้กล่าวว่างานปฏิบัติงานทำให้เกิดประสิทธิภาพได้นั้นขึ้นอยู่กับความพอใจของผู้ปฏิบัติงาน แบ่งได้ดังนี้ 1.) ปัจจัยจูงใจ (Motivator factors) คือความพึงพอใจในการทำงาน 2.) ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene factors) คือสิ่งที่เกี่ยวข้องในการทำงาน เช่น สิ่งแวดล้อม นโยบาย ความสัมพันธ์ วิธีการปกครอง ความมั่นคงในการทำงาน

พิชญา วัฒนรังสรรค์ (2558) ประสิทธิภาพการทำงาน หมายถึง การปฏิบัติงานของบุคคล โดยใช้ทรัพยากรขององค์กรทั้งในเรื่องต้นทุนและเวลาให้น้อยที่สุด โดยได้ผลงานที่มากที่สุดอย่างมีคุณภาพและเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กร

จากการศึกษาแนวความคิดและทฤษฎีดังกล่าว ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า ประสิทธิภาพในการทำงาน คือ ปัจจัยหรือกระบวนการในการปฏิบัติงานในองค์กรเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด โดยประกอบไปด้วย คุณภาพของงาน ปริมาณงาน และความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน โดยจะมีปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน เป็นตัวกระตุ้นให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้ปฏิบัติงาน เพราะความพึงพอใจจะช่วยเพิ่มความสนใจในการทำงาน ทำให้งานที่ได้บรรลุเป้าหมายและมีประสิทธิภาพมากขึ้น

ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

ผู้วิจัยได้ศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสรรพสามิต โดยพิจารณาจากตัวแปร ดังต่อไปนี้

1.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยในการทำงาน ปัจจัยจูงใจ และ ปัจจัยค้ำจุน

2.1 ตัวแปรตาม ได้แก่ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

2. ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ บุคลากรสำนักบริหารการคลังและรายได้ กรมสรรพสามิต จำนวน 121 คน

3. ขอบเขตด้านเวลา

ระยะเวลาดำเนินการ ตั้งแต่วันที่ 3 กรกฎาคม 2565 ถึง 31 สิงหาคม 2565

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบ แบบสอบถาม แบบเลือกตอบ ประกอบด้วย เพศ อายุ ตำแหน่ง ระดับการศึกษา ส่วนงาน อายุราชการ และรายได้ต่อเดือน ซึ่งลักษณะของคำถามเป็นลักษณะปลายปิด

ส่วนที่ 2 ปัจจัยในการทำงาน ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร กรมสรรพสามิต

ส่วนที่ 3 ปัจจัยจูงใจ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร กรมสรรพสามิต

ส่วนที่ 4 ปัจจัยค้ำจุนที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร กรมสรรพสามิต

ส่วนที่ 5 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร กรมสรรพสามิต

แบบสอบถามในส่วนที่ 2- 5 ที่สร้างขึ้นตามมาตรวัดแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) ตามแบบของ Likert โดยมีคำตอบให้เลือก 5 ดังนี้ มากที่สุด = 5 คะแนน, มาก = 4 คะแนน, ปานกลาง = 3 คะแนน, น้อย = 2 คะแนน, น้อยที่สุด = 1 คะแนน

ส่วนที่ 6 ข้อเสนอแนะ แนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

การตรวจสอบเครื่องมือวัด

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือแบบสอบถาม โดยมีขั้นตอน ดังนี้

ขั้นที่ 1 ศึกษาเอกสารและงานวิจัย ที่เกี่ยวข้อง จากหนังสือ เอกสารทางวิชาการ ทฤษฎี และงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ขั้นที่ 2 กำหนดขอบเขตหรือนิยามตัวแปรเกี่ยวกับปัจจัยเพื่อนำข้อมูลทั้งหมดมาสร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมเนื้อหาขอบเขตการวิจัย

ขั้นที่ 3 สร้างแบบสอบถาม 6 ส่วน

ขั้นที่ 4 นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้อาจารย์ รศ.ดร.ณรัฐ วัฒนพานิช ที่ปรึกษาตรวจสอบความถูกต้องและปรับปรุงแก้ไข

ขั้นที่ 5 การทดสอบความเที่ยงตรง (validity) โดยนำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ไปเสนอต่อผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความเชี่ยวชาญด้านการสร้างเครื่องมือวิจัยและด้านการศึกษา

ขั้นที่ 6 หาความเชื่อมั่น (reliability) โดยผู้วิจัยจะนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (try-out) กับกลุ่มประชากรที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่างที่จะวิจัย จำนวน 30 คน หลังจากนั้น นำแบบสอบถามมาวิเคราะห์เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของ Cronbach (Cronbach Alpha coefficient) ซึ่งค่าแอลฟาที่ได้ แสดงถึงระดับความคงที่ของแบบสอบถาม โดยมีค่า ระหว่าง $0 < \alpha < 1$ ถ้ามีค่าใกล้เคียงกับ 1 มาก แสดงว่า มีความเชื่อมั่นมาก ผลการหาค่าความเชื่อมั่น ของแบบสอบถาม โดยค่าความเชื่อมั่นของคำถามจากการหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ได้ค่าความเชื่อมั่น โดยรวมเท่ากับ 0.992

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ หรือตาม ความสะดวก (Convenience Sampling) เป็นการแจกแบบสอบถามให้กับบุคลากร สำนักบริหารการคลัง และรายได้ แต่เนื่องจากสถานการณ์ปัจจุบันมีการแพร่ระบาดของเชื้อโควิด 19 การเก็บข้อมูลจึงต้อง เว้นระยะห่างระหว่างผู้วิจัยกับกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยจึงใช้วิธีการเก็บโดยผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Google form) ในช่วงวันที่ 1-5 สิงหาคม 2565 จำนวนทั้งสิ้น 121 ชุด และนำข้อมูลไปวิเคราะห์ทางสถิติ

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ใช้อธิบายตัวแปร (ปริมาณ) ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยในการทำงาน ปัจจัยจิตใจ และปัจจัยค้ำจุน
2. ร้อยละและความถี่ที่ใช้อธิบาย ใช้อธิบายตัวแปร (กลุ่ม) ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกัน ประกอบด้วย เพศ อายุ ตำแหน่ง ระดับการศึกษา ส่วนงาน อายุราชการ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน
3. ใช้สถิติ T test (independent sample t-test) เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของบุคลากร กรมสรรพสามิต จำแนกตาม เพศ ใช้สถิติวิเคราะห์ความแปรปรวน (One way ANOVA หรือ F-test) เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน จำแนกตามอายุ ตำแหน่ง ระดับการศึกษา ส่วนงาน อายุราชการ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ซึ่งในกรณีที่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ ผู้วิจัยจะทำการ ทดสอบเป็นรายคู่ (Post hoc Analysis) ด้วยสถิติ LSD เพื่อวิเคราะห์ความแตกต่างนั้นเกิดขึ้นระหว่าง กลุ่ม และใช้สถิติ Multiple Regression ในการอธิบายอิทธิพลของ ปัจจัยในการทำงาน ปัจจัยจิตใจ ปัจจัย ค้ำจุน ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

สรุปผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 94 คน (77.7 %) มีอายุ 31 - 40 ปี จำนวน 58 คน (47.9 %) เป็นข้าราชการ (ประเภททั่วไป) จำนวน 42 คน (34.7 %) มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 71 คน (58.7 %) กลุ่มตัวอย่างเป็นบุคลากรของส่วนจัดหาและบริหารแสดมปี จำนวน 32 คน (26.4 %) มีอายุราชการ 5 - 10 ปี จำนวน 31 คน (25.6 %) และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 - 15,000 บาท จำนวน 54 คน (44.6 %) สามารถสรุปผลการวิจัยได้ ดังนี้

1. พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยในการทำงานที่มีต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.17$, $SD = 0.61$)

กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับ ปัจจัยจูงใจที่มีต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.22$, $SD = 0.58$)

กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับ ปัจจัยค้ำจุนที่มีต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.14$, $SD = 0.71$)

กลุ่มตัวอย่างมี ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.38$, $SD = 0.49$)

2. ผลการทดสอบปัจจัยส่วนบุคคล พบว่าบุคลากรสรรพสามิตที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรต่างกัน ผู้วิจัยจึงทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ (Post hoc Analysis) ด้วยวิธีการ LSD พบว่า ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีมีประสิทธิภาพการทำงานต่างจาก บุคลากรกรมสรรพสามิตที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี และระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี

3. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยในการทำงานมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของบุคลากรกรมสรรพสามิต

ตารางที่ 1 ค่า Coefficients ของตัวแปรปัจจัยในการทำงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ปัจจัยในการทำงาน	Unstandardized		Standardized	t	P
	Coefficients				
	B	Std. Error			
(ค่าคงที่)	1.873	.294		6.366	.000*
ด้านความรู้ความเข้าใจในองค์กร	.053	.123	.068	.432	.667
ด้านความรู้ความเข้าใจระบบงาน	.293	.114	.355	2.573	.011*

ปัจจัยในการทำงาน (ต่อ)	Unstandardized		Standardized	t	P
	Coefficients				
	B	Std. Error			
ด้านการทำงานเป็นทีม	-.213	.082	-.393	-2.589	.011*
ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	.145	.068	.233	2.130	.035*
ด้านการฝึกอบรมและการพัฒนา	.320	.085	.397	3.773	.000*

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 1 พบว่า ตัวแปรปัจจัยในการทำงานทั้ง 5 ตัวแปร ที่ผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร กรมสรรพสามิต โดยเรียงตามลำดับที่มีผลสูงสุด คือ ด้านการฝึกอบรมและการพัฒนา มีค่า sig. เท่ากับ 0.000 ด้านการทำงานเป็นทีม และด้านความรู้ความเข้าใจระบบงาน มีค่า sig. เท่ากับ 0.011 ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีค่า sig. เท่ากับ 0.035 (*Unstandardized Coefficients* = .320 , .293 ,-.213 และ .145 ตามลำดับ)

4. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยเชิงใจมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของบุคลากร กรมสรรพสามิต

ตารางที่ 2 ค่า Coefficients ของตัวแปรปัจจัยเชิงใจกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ปัจจัยเชิงใจ	Unstandardized		Standardized	t	P
	Coefficients				
	B	Std. Error			
(ค่าคงที่)	.341	.207		1.646	.103
ด้านความสำเร็จในการทำงาน	.444	.097	.487	4.569	.000*
ด้านการยอมรับนับถือ	.000	.052	-.001	-.007	.994
ด้านลักษณะของงาน	.262	.069	.294	3.776	.000*
ด้านความรับผิดชอบ	.269	.072	.273	3.758	.000*
ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่	-.062	.035	-.127	-1.792	.076

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 2 พบว่า ตัวแปรปัจจัยจูงใจทั้ง 5 ตัวแปร ที่ผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร กรมสรรพสามิต โดยเรียงตามลำดับที่มีผลสูงสุด คือ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านลักษณะของงาน และ ด้านความรับผิดชอบ มีค่า sig. เท่ากับ 0.000 (*Unstandardized Coefficients* = .444 , .269 , และ .262 ตามลำดับ)

5. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยค้ำจุนมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร กรมสรรพสามิต

ตารางที่ 3 ค่า Coefficients ของตัวแปรปัจจัยค้ำจุนกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ปัจจัยค้ำจุน	Unstandardized		Standardized	t	P
	Coefficients				
	B	Std. Error	Coefficients		
(ค่าคงที่)	2.811	.265		10.611	.000*
ด้านค่าตอบแทน	.333	.088	.514	3.790	.000*
ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	-.031	.062	-.057	-.497	.620
ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	.295	.082	.138	1.152	.252
ด้านความมั่นคงในการทำงาน	.013	.101	.023	.127	.899
ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	-.024	.124	-.035	-.196	.845

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 2 พบว่า ตัวแปรปัจจัยจูงใจทั้ง 5 ตัวแปร ที่ผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร กรมสรรพสามิต คือ ด้านค่าตอบแทน มีค่า sig. เท่ากับ 0.000 (*Unstandardized Coefficients* = .333)

อภิปรายผล

จากศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ระดับการศึกษา มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร กรมสรรพสามิต เนื่องจากบุคลากรกรมสรรพสามิตที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีประสิทธิภาพการทำงานต่างจาก บุคลากร กรมสรรพสามิตที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี และระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี

ซึ่งสอดคล้องกับ พงษ์สิทธิ์ อุทุม (2559) ได้ทำการวิจัยประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระแก้ว พบว่า ระดับการศึกษาส่งผลให้ประสิทธิภาพในการ

ทำงานแตกต่างกัน โดยภาพรวมข้าราชการที่จบการศึกษาในระดับปริญญาโท มีประสิทธิภาพในการทำงานมากกว่าข้าราชการที่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี และปริญญาตรี ตามลำดับ

จากการศึกษาปัจจัยในการทำงาน พบว่า ด้านความรู้ความเข้าใจระบบงาน ด้านการทำงานเป็นทีม ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านการฝึกอบรมและการพัฒนา มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของบุคลากร กรมสรรพสามิต

ซึ่งสอดคล้องกับ นางชลดา อักษรศิริวิทยา ได้ทำการวิจัยเรื่องประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายการเดินรถ องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ พบว่า ด้านระบบการจัดการ มีความสัมพันธ์และสอดคล้องกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

สอดคล้องกับ สิทธิเดช นาคะเกตุ (2558) ได้ทำการวิจัยประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย สมรรถนะของพนักงานด้านการทำงานเป็นทีมกับประสิทธิภาพของพนักงาน มีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับปานกลาง

สอดคล้องกับสุรพงษ์ ฉันทพัฒน์พงศ์ (2558) ได้ทำการวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานสายเทคโนโลยีของธนาคารแห่งหนึ่ง ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงาน มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งแสดงให้เห็นว่าปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานเป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้พนักงานเกิดประสิทธิภาพในการทำงาน

และสอดคล้องกับ เมธิ ไพรัชิต (2556) ได้ทำการวิจัยเรื่องการหาปัจจัยที่มีผลต่อการเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท สุธานี จำกัด พบว่า ปัจจัยด้านการฝึกอบรมการพัฒนา ในภาพรวมอยู่ในระดับน้อยสำคัญน้อย เมื่อพิจารณารายละเอียดแต่ละข้อพบว่ามากที่สุดคือ การสนับสนุนให้ได้รับการศึกษาต่อ มีผลมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.96 รองลงมาคือ การสนับสนุนให้มีการฝึกอบรมพัฒนาทักษะต่าง ๆ

จากการศึกษาปัจจัยเชิงใจ พบว่า ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านลักษณะของงาน และด้านความรับผิดชอบ มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร กรมสรรพสามิต

ซึ่งสอดคล้องกับ สุชาดา อุทรา (2559) ได้ทำการวิจัยเรื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานยาสูบเชียงใหม่ พบว่า ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน มีความแตกต่างกัน

สอดคล้องกับ นิภาวรรณ วงศ์วง (2562) ได้ทำการวิจัยเรื่องการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเลขานุการผู้บริหารระดับสูง มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ พบว่า มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ในภาพรวม พบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 4.40

ทั้งนี้ การปฏิบัติงานต้องซื่อสัตย์และมีจริยธรรมในการปฏิบัติงานเป็นอย่างมาก มีทักษะและมีความสามารถในการสื่อสาร ซึ่งการทำงานต้องมีโอกาสได้ใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์

และสอดคล้องกับ ฌ็อง-ฌัก กามูส (2559) ได้ศึกษา เรื่องแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายการผลิตบริษัท XYZ จำกัด ผลการวิจัยพบว่า ด้านความรับผิดชอบในงาน มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายการผลิต ทั้งนี้ เพราะว่าพนักงานสายการผลิตเห็นถึงความสำคัญของการทำงานให้มีประสิทธิภาพ เมื่อผู้บังคับบัญชามอบหมายงานมา พนักงานต้องทำงานอย่างเต็มที่ตามที่บริษัทได้กำหนดความรับผิดชอบของแต่ละส่วนงาน และมีการให้อำนาจในการตัดสินใจ เพื่อให้พนักงานมีการพัฒนาประสิทธิภาพได้ด้วยตนเอง จนทำให้พนักงานเกิดความภูมิใจในตำแหน่งงาน

จากการศึกษาปัจจัยข้างต้น พบว่า ด้านค่าตอบแทน มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร กรมสรรพสามิต

ซึ่งสอดคล้องกับ สุรพงษ์ ฉันทพัฒน์พงศ์ (2558) ได้ทำการวิจัยปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพพบว่าค่าตอบแทนและผลประโยชน์มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าเป็นความต้องการของพนักงานเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน

ข้อเสนอแนะ

1. หน่วยงานต้องยึดหลักคุณธรรมในการบริหารและต้องมีความเป็นธรรมกับบุคลากร ปฏิรูปการประเมินผลการทำงานแบบปลายปากกาให้เป็นไปตามหลักการที่ถูกต้อง
2. ควรมีการแก้ไขปัญหาในการทำงานด้วยการปรึกษาหารือกับผู้บังคับบัญชาให้มากกว่านี้ เพราะเขาเป็นผู้ปฏิบัติงานด่านแรก
3. ควรนำระบบปฏิบัติการหรือซอฟต์แวร์ใหม่ ๆ มาช่วยในการตรวจสอบเอกสารข้อมูลต่าง ๆ เพื่อไม่ให้เกิดความผิดพลาดในการทำงาน
4. ควรมีการจัดสัมมนาเพื่อละลายพฤติกรรมของบุคลากร ทำความรู้จักกับบุคลากรใหม่ ๆ และเพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน
5. ให้บุคลากรทุกระดับได้เข้ารับการฝึกอบรม เพื่อเพิ่มความรู้ความเข้าใจในงานที่ทำและเป็นการส่งเสริมวิธีคิดเชิงคุณภาพมากกว่าปริมาณส่งเสริมคนที่มีศักยภาพ หรือ Talent เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

6. อยากรู้ให้มีการกำหนดหลักเกณฑ์ เพื่อส่งเสริมให้ลูกจ้างชั่วคราวสามารถเป็นพนักงานราชการ ได้ถ้าทำงานและมีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน เพราะเป็นขวัญและกำลังใจในการทำงาน
7. ต้องมีการสำรวจสภาพแวดล้อมแต่ละส่วนงานเพื่อตรวจสอบความต้องการและสอบถามปัญหาของบุคลากรภายในส่วนงาน
8. ควรมีการจัดทำคู่มือในการทำงานของแต่ละตำแหน่งเพื่อให้บุคลากรที่ปฏิบัติงานแทนสามารถทำได้โดยง่าย และแต่ละส่วนงานควรมีการสับเปลี่ยนตำแหน่ง เพื่อให้บุคลากรสามารถเรียนรู้และพัฒนาในงานในทุก ๆ ด้านของแต่ละส่วนงาน

ข้อเสนอแนะในงานวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรทำวิจัยเชิงลึกในแต่ละด้านเพื่อให้ทราบแน่ชัดถึงปัญหาที่แท้จริง และนำผลที่ได้ไปแก้ไข ปัญหาเพื่อพัฒนาการทำให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น
2. ควรศึกษาเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ว่าแต่ละส่วนงานมีความเสี่ยงในด้านใด ก่อให้เกิดความเสียหายและส่งผลกระทบต่อองค์กร เพื่อนำผลที่ได้มาจัดการบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายในให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น
3. ควรศึกษาเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ระหว่างหน่วยงานภายในองค์กร เพื่อให้ทราบว่าแต่ละหน่วยงานมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากน้อยเพียงใด มีปัญหาหรืออุปสรรคใดในการทำงาน

บรรณานุกรม

- กรมสรรพสามิต. (ม.ป.ป.). กรมสรรพสามิต. ค้นเมื่อ 10 กรกฎาคม 2565, จาก <https://www.excise.go.th>
- แก้วตา เข้มแข็ง. (2555). ทฤษฎีแรงจูงใจ. ค้นเมื่อ 7 กรกฎาคม 2565, จาก <https://www.gotoknow.org/posts/208291>
- ชลดา อักษรศิริวิทยา. (2559). ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายการเงินรองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกริก.
- ฉันทพล งานธรรมชาติ. (2559). แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายการผลิต บริษัท XYZ จำกัด. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.

นิภาวรรณ วัชระวิง. (2562). การเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเลขานุการผู้บริหารระดับสูง มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

พฤติสิทธิ์ อุทุม. (2559). ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัด สระแก้ว. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.

พิชญา วัฒนรังสรรค์. (2558). การเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน โรงแรมระดับ 4 ดาว ย่านสยามสแควร์. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

เมธี ไพรชิต. (2556). การหาปัจจัยที่มีผลต่อการเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท สุธานี จำกัด. สารนิพนธ์วิทยาศาสตร์ มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.

สำนักงาน ก.พ. (ม.ป.ป.). แนวทางการพัฒนาบุคลากรภาครัฐ. ค้นเมื่อ 7 กรกฎาคม 2565, จาก <https://www.ocsc.go.th/civilservice>

สำนักบริหารการคลังและรายได้ (ม.ป.ป.). สำนักบริหารการคลังและรายได้. ค้นเมื่อ 10 กรกฎาคม 2565, จาก https://www.excise.go.th/fro/ABOUT_US/RESPONSIBILITY/index.htm

สิทธิเดช นาคะเกตุ. (2558). ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.

สุชาดา อูทรา. (2559). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานยาสูบเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยแม่โจ้.

สุรพงษ์ ฉันทพัฒน์พงศ์. (2558). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน สายเทคโนโลยีของธนาคารแห่งหนึ่ง. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

Plagiarism Checking Report

Created on Sep 16, 2022 at 14:13 PM

Submission Information

ID	SUBMISSION DATE	SUBMITTED BY	ORGANIZATION	FILENAME	STATUS	SIMILARITY INDEX
2745047	Sep 16, 2022 at 14:13 PM	6314131018@rumail.ru.ac.th	มหาวิทยาลัยรามคำแหง	6314131018 พรียากรรัฐ อธิมาพรณรงค์ บทความวิชาการ+อักษรา ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร กรมสรรพสามิต.docx	Completed	8.18%

Match Overview

NO.	TITLE	AUTHOR(S)	SOURCE	SIMILARITY INDEX
1	Factors Affecting Performance Efficiency of the Office of the President of the Kasetsart University's officers	praphudtham, nida	วารสารบริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง	2.24 %
2	OPTIMIZING THE PERFORMANCE OF PROFESSIONAL STAFF OF MAHACHULALONGKORNRAJAVIDYALAYA UNIVERSITY	Issaradet, Wilaiwan	วารสารสังคมศาสตร์และมานุษยวิทยาเชิงพุทธ	1.33 %
3	Performance efficiency of Employees in a Food industry in Nakhon pathom province.	Trichan et al., Praewpan	วารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม	1.20 %
4	The Impact of Employee's Motivation Towards Quality of Working Life: Case Study of Chiang Mai Rajabhat University	สมบัติใหม่, พักตร์พินิล	วารสารบัณฑิตวิจัย	1.16 %
5	RELATIONSHIP BETWEEN MOTIVATING FACTORS AND WORK EFFICIENCY OF A STATE ENTERPRISE COMMUNITY RELATION PERSONNEL	ศิลาปชัย, ภริดา	วารสารสหวิทยาการสังคมศาสตร์และการสื่อสาร	1.13 %
6	Human Resurce Management Factors Affecting the Work Efficiency of Supportive Staff of Mahidol University	คุณวรปัญญา, อภิสิทธิ์	วารสารสังคมศาสตร์บูรณาการ คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล	1.11 %

รับรองสำเนาถูกต้อง

ตรวจสอบโดย

พิชิตทอว์ อธิมาพรณรงค์

นางสาวพรียากรรัฐ อธิมาพรณรงค์

รองศาสตราจารย์ ดร.ณัฐ วัฒนพานิช