

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ

กรมสรรพสามิต

FACTORS AFFECTING THE PERFORMANCE EFFICIENCY OF CIVIL SERVANTS IN THE EXCISE DEPARTMENT

ชุตินา เทพธานี

สาขาวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ผู้รับผิดชอบบทความ

Chutima Thepthanee

Email : 6514154164@rumail.ru.ac.th

Faculty of Business Administration Program in Management Ramkhamhaeng University

Corresponding author

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ กรมสรรพสามิต มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ กรมสรรพสามิต กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้คือ ข้าราชการ กรมสรรพสามิต จำนวน 400 คน โดยการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย ค่าร้อยละ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31-40 ปี ระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี โดยมีตำแหน่งประเภทวิชาการ (ระดับปฏิบัติการ/ชำนาญการ/ชำนาญการพิเศษ/เชี่ยวชาญ) มีอายุงาน 11 ปีขึ้นไป มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-30,000 บาท ผลการวิจัยยังพบว่า ระดับความคิดเห็นด้านปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานและระดับความคิดเห็นด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับความคิดเห็นมากที่สุด ($\bar{X} = 4.30$, S.D. = 0.462) และ ($\bar{X} = 4.48$, S.D. = 0.471) ตามลำดับ

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยจูงใจส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ กรมสรรพสามิต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ เท่ากับ 0.587 ($R^2 = 0.587$) แสดงว่า ตัวแปรอิสระคือปัจจัยจูงใจส่งผลต่อตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ กรมสรรพสามิต ได้ร้อยละ 58.70 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีจำนวน 4 ด้าน คือ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านความรับผิดชอบต่อหน้าที่ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ และด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ กรมสรรพสามิต

คำสำคัญ: ปัจจัยจูงใจ, ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน, กรมสรรพสามิต

ABSTRACT

Research on Factors affecting the performance efficiency of civil servants of The Excise Department. The objective of this research was to study the factors affecting the performance efficiency of civil servants in The Excise Department. The sample group in this research was civil servants in The Excise Department. The sample 400 civil servants. There were selected through simple random sampling. And the questionnaire was used as data collection tools. Statistics used in data analysis include percentage, frequency, mean, standard deviation and multiple regression equation analysis.

The research results found that the majority of the samples were female, aged between 31-40 years old. They had a bachelor's degree or equivalent. with an academic position (Operational level/Expert/Specialist/Expert). They had worked experience more than 11 years. The average monthly it income was between 15,001-30,000 baht. And the research results found that the motivation factors and performance efficiency factors were at the highest level of their opinions ($\bar{X}=4.30$, S.D. = 0.462) and ($\bar{X} = 4.48$, S.D. = 0.471) respectively.

The results of the hypothesis testing found that motivation factors affected performance efficiency of The Excise Department civil servants were statistically significance level at 0.05, with a prediction coefficient found as 0.587 ($R^2= 0.587$). It showed that the independent variables that affected the performance efficiency of civil servants of The Excise Department at 58.70 percent. When considering each aspect, it was found that there were 4 aspects: success in work, responsibility, the nature of the work performed and advancement in career affected performance efficiency of civil servants of The Excise Department.

Keywords: Motivation factors, performance efficiency, The Excise Department

บทนำ

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรเป็นการช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งต้องกำหนดเป้าหมาย ทั้งในระดับองค์กรและระดับบุคคล โดยในระดับองค์กรมีวัตถุประสงค์ เพื่อวิธีการปฏิบัติงานที่ดีและพัฒนาการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพสูงสุด ประสิทธิภาพของข้าราชการสามารถสะท้อนจากสิ่งต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับการปฏิบัติงานของข้าราชการได้ เช่น ความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะของงานที่ปฏิบัติความรับผิดชอบต่อหน้าที่ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน นโยบายองค์กรและการบริหาร ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร ความมั่นคงในการทำงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน และค่าตอบแทนและผลประโยชน์ ซึ่งประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการเป็นสิ่งสำคัญสำหรับการพัฒนา และกำหนดเป้าหมายขององค์กร ดังนั้น ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการแต่ละรายจึงเป็นจุดเริ่มต้นในการสร้างเครือข่ายคุณภาพในระดับองค์กรและระดับประเทศ ซึ่งจะนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพองค์กร (ธนภรณ์ พรรณราย, 2565)

ข้าราชการ จึงเป็นปัจจัยหลักในการขับเคลื่อนภารกิจขององค์กรภาครัฐ ในฐานะที่ถือว่าเป็นทรัพยากรที่สำคัญที่สุดขององค์กร ที่ทำให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายตามนโยบายที่กำหนดไว้ ซึ่งหากข้าราชการในองค์กรขาดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ขาดทักษะความรู้ความสามารถ และขาดแรงจูงใจในการทำงาน รู้สึกเบื่อหน่ายจากงานที่ทำงาน อาจทำให้เกิดปัญหาต่าง ๆ ตามมา เช่น ไม่มีความสุขในงานที่ทำงาน ไม่ใส่ใจงานที่ปฏิบัติ และอาจก่อให้เกิดปัญหาการลาออกทำให้ การทำงานขาดความต่อเนื่องส่งผลให้การทำงานขององค์กรเกิดความล่าช้า ไม่ประสบความสำเร็จตามเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ (นุชนาฏ ต้นตา, 2563)

กรมสรรพสามิต (The Excise Department) เป็นหน่วยงานของรัฐระดับกรม สังกัดกระทรวงการคลัง เป็นหน่วยงานหนึ่งในสามกรมที่มีหน้าที่ในการจัดเก็บภาษี (กรมสรรพสามิต กรมสรรพากร กรมศุลกากร) มีบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบในการป้องกันและปราบปรามการกระทำผิดกฎหมายสรรพสามิต รวมทั้ง จัดเก็บภาษีเพื่อเป็นรายได้ให้แก่รัฐจากสินค้าและบริการที่มีเหตุผลความจำเป็นเฉพาะอย่าง โดยอาศัยอำนาจตามกฎหมายในการบริหารจัดการเก็บภาษีจากสินค้าและบริการ ซึ่งสินค้าและบริการที่บริโภคแล้วอาจจะก่อให้เกิดผลเสียต่อสุขภาพและศีลธรรมอันดีเป็นสินค้าและบริการที่มีลักษณะฟุ่มเฟือยหรือเป็นสินค้าที่ก่อให้เกิดมลภาวะต่อสิ่งแวดล้อม ภาษีที่จัดเก็บได้จะเป็นส่วนช่วยให้รัฐบาลใช้ในการควบคุมพฤติกรรมกรรมการบริโภคสินค้าบางประเภทที่สำคัญคือ สินค้าบาป (Sin Goods) รวมทั้งนำไปใช้ดำเนินงานของรัฐพัฒนาและรักษาเสถียรภาพทางเศรษฐกิจด้วยหน้าที่ความรับผิดชอบดังกล่าวกรมสรรพสามิตจะดำเนินการด้านการบริหารงานที่ประสบความสำเร็จ บรรลุเป้าหมายตามภารกิจที่ได้รับมอบนโยบายจากรัฐบาล การบริหารทรัพยากรบุคคลจึงมีความสำคัญอย่างยิ่ง และเป็นสิ่งที่ท้าทายแนวคิดที่ผู้บริหารจะวางนโยบายเป็นแนวทางในการปฏิบัติเนื่องจากการบริหารงานจะมีปัจจัยภายนอกอื่น ๆ เข้ามาเกี่ยวข้องการบริหารทรัพยากรบุคคลเริ่มต้นตั้งแต่การสรรหา บรรจุ แต่งตั้งบุคคลที่มีความสามารถเข้าสู่ระบบ ส่งเสริมข้าราชการให้สามารถพัฒนาศักยภาพ และนำศักยภาพนั้น มาใช้ในการปฏิบัติงานจนมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สามารถถ่ายทอดความรู้ ความเชี่ยวชาญที่สะสมมาให้แก่ผู้อื่นได้ และที่สำคัญยิ่ง คือ การรักษาดูแลข้าราชการเหล่านั้น ให้มีความรักผูกพันอยากเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร พร้อมจะทุ่มเทเสียสละเพื่อองค์กร จึงเป็นประเด็นสำคัญอย่างยิ่งที่จะมุ่งสนใจให้ความสำคัญกับความผูกพันกับองค์กรของข้าราชการภายในองค์กร เนื่องจากทรัพยากรมนุษย์เป็นหัวใจหลักขององค์กร เป็นสิ่งขับเคลื่อนองค์กรเป็นภาพลักษณ์ที่สะท้อนถึงความสำเร็จในการบริหารงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ (กรมสรรพสามิต, 2567)

จากข้อมูลดังกล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ กรมสรรพสามิต ว่าอยู่ในระดับใด เพื่อนำผลการศึกษาวินิจฉัยไปประยุกต์ใช้ในการทำงานของข้าราชการ กรมสรรพสามิต ให้มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้นต่อไป และผลการวิจัยครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ต่อองค์กรอื่นหรือผู้ที่สนใจที่จะศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ กรมสรรพสามิต เพื่อใช้พัฒนาข้าราชการในองค์กรของตนเองให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ กรมสรรพสามิต

สมมติฐานของการวิจัย

ปัจจัยจูงใจส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ กรมสรรพสามิต

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ ข้าราชการกรมสรรพสามิต ทั้งหมด 3,010 คน ผู้วิจัยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากการทราบประชากรที่แน่นอน โดยใช้สูตรคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่าง ของทาโร ยามาเน่ ซึ่งผู้วิจัยกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้ที่ 0.05 ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 353 คน แต่เพื่อป้องกันการเก็บข้อมูลที่ไม่สมบูรณ์จากแบบสอบถามจึงเพิ่มขนาดตัวอย่างเป็น จำนวน 400 คน

2. ขอบเขตด้านเนื้อหาและประเด็นที่ใช้ในการศึกษา

ตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบต่อหน้าที่ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านนโยบายองค์กรและการบริหาร ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านค่าตอบแทนและผลประโยชน์

ตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ กรมสรรพสามิต

3. ขอบเขตด้านสถานที่ กรมสรรพสามิต

4. ขอบเขตด้านระยะเวลา เมษายน ถึงเดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2567

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ กรมสรรพสามิต
2. ทำให้สามารถนำผลที่ได้จากการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้แก่ข้าราชการ กรมสรรพสามิต ให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิด ทฤษฎี เกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

Mager and Beach (1967) อ้างใน พิสิษฐ์ ไซยวิฑูรย์ (2565) เสนอแนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน โดยสรุปได้ดังต่อไปนี้

1. ความสามารถในการแยกแยะเรื่องราว การมองเห็นความแตกต่างระหว่างสองสิ่งหรือมากกว่า ซึ่งบอกได้ว่างานที่สำคัญได้สำเร็จลุล่วงไปแล้ว หรือว่าอันใดถูกต้องหรือไม่

2. ความสามารถในการวิเคราะห์ปัญหา การหาคำตอบ เพื่อแก้ปัญหาต่าง ๆ ซึ่งกระทำได้ โดยการสอนให้เห็นความสัมพันธ์ระหว่างอาการและสาเหตุที่เกิดขึ้น

3. ความสามารถจำเรื่องที่ผ่านมา รู้ว่าจะต้องทำอะไร ต้องใช้อะไร รู้ระเบียบของการปฏิบัติงาน ซึ่งล้วนแต่เป็นประสิทธิภาพและความสามารถเชิงสติปัญญา

4. ความสามารถในการดัดแปลง โดยรู้จักเครื่องมือหรือเครื่องกลต่าง ๆ เพื่อที่จะปฏิบัติงานให้สำเร็จได้

5. ความสามารถในการพูด การสื่อสารความรู้ความเข้าใจ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญสำหรับประสิทธิภาพในการทำงาน

แนวคิด ทฤษฎี เกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

Herzberg, (1979) ได้เสนอแนวคิด แรงจูงใจในการทำงาน แบ่งเป็น 2 ปัจจัย คือ ปัจจัยจูงใจ และปัจจัยสุขอนามัยหรือปัจจัยค้ำจุน

ปัจจัยจูงใจ คือ ปัจจัยภายในหรือความต้องการภายในของบุคคลเพื่อจูงใจให้คนชอบทำงาน และรักงานที่ตนกำลังปฏิบัติ ทำให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น ประกอบด้วย ปัจจัย 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการยอมรับ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านลักษณะงานที่ทำ และด้านความรับผิดชอบ

ปัจจัยสุขอนามัยและปัจจัยค้ำจุน คือ ปัจจัยที่ไม่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง หรือลดความไม่พึงพอใจในงาน เป็นปัจจัยที่ค้ำจุนให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ถ้าไม่มีหรือมีลักษณะที่ไม่ตอบสนองความต้องการ จะเกิดความชอบงานและเกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน ประกอบด้วยปัจจัย 8 ด้าน ได้แก่ นโยบายองค์กรและการบริหาร การบังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน ตำแหน่งงาน ความมั่นคงในงานที่ทำ ชีวิตส่วนตัว สภาพการทำงาน และค่าตอบแทนและผลประโยชน์

ข้อมูลเกี่ยวกับกรมสรรพสามิต

กรมสรรพสามิต (The Excise Department) เป็นหน่วยงานของรัฐระดับกรม สังกัดกระทรวงการคลัง มีบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบในการป้องกันและปราบปรามการกระทำผิดกฎหมายสรรพสามิต รวมทั้งจัดเก็บภาษีเพื่อเป็นรายได้ให้แก่รัฐจากสินค้าและบริการที่มีเหตุผลความจำเป็นเฉพาะอย่าง โดยอาศัยอำนาจตามกฎหมายในการบริหารจัดการเก็บภาษีจากสินค้าและบริการ ซึ่งสินค้าและบริการที่บริโภคแล้วอาจจะก่อให้เกิดผลเสียต่อสุขภาพและศีลธรรมอันดี เป็นสินค้าและบริการที่มีลักษณะฟุ่มเฟือยหรือเป็นสินค้าที่ก่อให้เกิดมลภาวะต่อสิ่งแวดล้อม (กรมสรรพสามิต, 2567)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ธนภรณ์ พรรณราย (2565) ได้ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา ผลการวิจัยพบว่า ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา อยู่ในระดับมาก โดยด้านปริมาณงานมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ ด้านคุณภาพของงาน และด้านเวลา ตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า บุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด ประเภทบุคลากร ระยะเวลาการทำงาน และรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ปัจจัยภายในองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.001 ได้แก่ ด้านโครงสร้างด้านรูปแบบการบริหาร และด้านความสามารถ และสุดท้าย พบว่า ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 ได้แก่ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความรับผิดชอบในการทำงาน และด้านความก้าวหน้าในอาชีพ

สุณิสรา เพิ่มพูน (2565) ได้ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักอำนวยการประจำศาลแพ่งกรุงเทพใต้ ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 36-45 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี ตำแหน่งงานประเภททั่วไป รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,000-30,000 บาท และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 5-10 ปี และมากกว่า 10-15 ปี ผลการวิจัยยังพบว่า ระดับความคิดเห็นด้านปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.04$, S.D. = 0.556) และมีระดับความคิดเห็นด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.24$, S.D. = 0.563) และผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยจูงใจส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักอำนวยการประจำศาลแพ่งกรุงเทพใต้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ของการพยากรณ์ เท่ากับ 0.738 ($R^2 = 0.738$) แสดงว่าตัวแปรอิสระ คือปัจจัยจูงใจส่งผลต่อตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักอำนวยการประจำศาลแพ่งกรุงเทพใต้ ได้ร้อยละ 73.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีจำนวน 3 ด้าน คือ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือด้านความรับผิดชอบต่อหน้าที่ และด้านค่าตอบแทนและผลประโยชน์ ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักอำนวยการประจำศาลแพ่งกรุงเทพใต้

วิธีดำเนินงานวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้เครื่องมือในการเก็บข้อมูลวิจัย คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) และทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยวิธีการทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ข้าราชการกรมสรรพสามิต จำนวน 3,010 คน (กรมสรรพสามิต, 2566) ใช้สูตรคำนวณหาขนาดของตัวอย่างของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane, 1976) ต้องการค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ที่ 0.05 หรือ คิดเป็นค่าความคลาดเคลื่อนที่ 5% ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 353 คน แต่เพื่อป้องกันความไม่สมบูรณ์ที่เกิดจากแบบสอบถามจึงเพิ่มขนาดตัวอย่างเป็นจำนวน 400 คน และใช้การสุ่มตัวอย่างด้วยวิธีแบบง่าย (Simple Random Sampling)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้ในการวิเคราะห์ในส่วนนี้ เป็นการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สถิติการหาค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

1.1 ใช้ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าแสดงความถี่ (Frequency) ในการวิเคราะห์ตัวแปรข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง อายุงาน และรายได้ต่อเดือน

1.2 ใช้ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ในการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ กรมสรรพสามิต

2. การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เพื่อตอบวัตถุประสงค์ในการวิจัย โดยในการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ กรมสรรพสามิต จะใช้การวิเคราะห์ข้อมูล โดยสมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

สรุปผลการวิจัย

จากผลการวิจัยพบว่าข้าราชการ กรมสรรพสามิต กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อยู่ในช่วงอายุ 31-40 ปี มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า โดยมีตำแหน่งประเภทวิชาการ (ระดับปฏิบัติการ/ชำนาญการ/ชำนาญการพิเศษ/เชี่ยวชาญ) มีอายุงาน 11 ปีขึ้นไป และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-30,000 บาท

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นด้านปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับคิดเห็นมากที่สุด ($\bar{X} = 4.30$, S.D. = 0.462) เมื่อพิจารณารายด้านระดับความคิดเห็นมากที่สุด อันดับแรก คือ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ($\bar{X} = 4.43$, S.D. = 0.462) รองลงมา คือ ด้านความรับผิดชอบหน้าที่ ($\bar{X} = 4.43$, S.D. = 0.526) ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ($\bar{X} = 4.37$, S.D. = 0.544) ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ($\bar{X} = 4.36$, S.D. = 0.537) ด้านนโยบายองค์การและการบริหาร ($\bar{X} = 4.31$, S.D. = 0.567) ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ($\bar{X} = 4.30$, S.D. = 0.625) ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร ($\bar{X} = 4.29$, S.D. = 0.565) และด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ($\bar{X} = 4.25$, S.D. = 0.596) ส่วนระดับความคิดเห็นในระดับมาก คือ ด้านความมั่นคงในการทำงาน ($\bar{X} = 4.16$, S.D. = 0.642) และด้านค่าตอบแทนและผลประโยชน์ ($\bar{X} = 4.09$, S.D. = 0.686) ตามลำดับ

สรุปผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ กรมสรรพสามิต พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ กรมสรรพสามิต โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.48$, S.D. = 0.471) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีระดับความคิดเห็นมากที่สุดเป็นอันดับแรก คือ ท่านสามารถปฏิบัติงานได้ตรงตามแผนด้วยความรวดเร็วและตรงตามเวลาที่กำหนด ($\bar{X} = 4.52$, S.D. = 0.544) รองลงมา คือ งานที่ท่านปฏิบัติมีปริมาณที่เหมาะสม และสามารถปฏิบัติได้สำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ($\bar{X} = 4.51$, S.D. = 0.564) ท่านปฏิบัติงานสำเร็จอย่างมีคุณภาพ และถูกต้องตามระเบียบหลักเกณฑ์ของหน่วยงาน ($\bar{X} = 4.48$, S.D. = 0.579) ท่านปฏิบัติงานสำเร็จได้ปริมาณงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ($\bar{X} = 4.46$, S.D. = 0.538) และท่านปฏิบัติงานสำเร็จด้วยความคุ้มค่าและประหยัดทรัพยากร ($\bar{X} = 4.44$, S.D. = 0.563) ตามลำดับ

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน ปัจจัยจูงใจส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ
กรมสรรพสามิต ปรากฏผล ดังนี้

ตาราง 1 การทดสอบสมมติฐานปัจจัยจูงใจส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ
กรมสรรพสามิต

ตัวแปร	ค่าสัมประสิทธิ์ ถดถอย (B)	Beta	t	Sig.
1.ด้านความสำเร็จในการทำงาน (X ₁)	0.397	0.389	8.989	0.000*
2.ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ (X ₂)	0.056	0.064	1.219	0.224
3.ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (X ₃)	0.180	0.207	4.095	0.000*
4.ด้านความรับผิดชอบต่อหน้าที่ (X ₄)	0.193	0.215	4.472	0.000*
5.ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน (X ₅)	-0.116	-0.146	-2.504	0.013*
6.ด้านนโยบายองค์กรและการบริหาร (X ₆)	0.091	0.110	1.700	0.090
7.ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร (X ₇)	0.025	0.030	0.517	0.605
8.ด้านความมั่นคงในการทำงาน (X ₈)	-0.025	-0.034	-0.572	0.568
9.ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน (X ₉)	0.012	0.016	0.317	0.751
10.ด้านค่าตอบแทนและผลประโยชน์ (X ₁₀)	0.046	0.067	1.300	0.194
ค่าคงที่	0.695		4.193	0.000*

$R = 0.766$, $R^2 = 0.587$, $SEE = 0.30695$, $F = 55.229$, $Sig. = 0.000$, $* = P < 0.05$

จากตาราง 1 ผลการทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ พบว่า ปัจจัยจูงใจส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ กรมสรรพสามิต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R^2) เท่ากับ 0.587 แสดงว่าตัวแปรอิสระ คือปัจจัยจูงใจส่งผลต่อตัวแปรตาม คือประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ กรมสรรพสามิต ได้ร้อยละ 58.70 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีทั้งหมด 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความสำเร็จในการทำงาน (X₁) (Beta = 0.389) ด้านความรับผิดชอบต่อหน้าที่ (X₄) (Beta = 0.215) ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (X₃) (Beta = 0.207) และด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน (X₅) (Beta = -0.146) ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการ กรมสรรพสามิต

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัย เรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ กรมสรรพสามิต พบว่าปัจจัยจูงใจส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านความรับผิดชอบต่อหน้าที่ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ และด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน โดยสามารถอภิปรายผลเพิ่มเติมได้ ดังนี้

ด้านความสำเร็จในการทำงาน มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด และส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ กรมสรรพสามิต เนื่องจากผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จตามเป้าหมายและวางแผนวิธีการทำงานให้สำเร็จได้ด้วยตนเอง ผลงานที่มอบหมายประสบความสำเร็จ

ตามที่คาดหวัง และสามารถแก้ไขปัญหาดังกล่าวได้ด้วยการพัฒนาปรับปรุงวิธีการปฏิบัติงานให้ลุล่วงไปได้ด้วยดี สอดคล้องกับผลการวิจัยของ กฤติภูมิสุดา ภู่นาค (2564) ซึ่งศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทหลักทรัพย์ โปรตักส์ จำกัด พบว่า ความสำเร็จในการทำงานมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เนื่องมาจากพนักงานสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จตามเป้าหมายและทันเวลาที่กำหนด พนักงานพยายามหาวิธีปรับปรุงแก้ไขงานที่ปฏิบัติให้มีคุณภาพดีขึ้นอยู่เสมอ

ด้านความรับผิดชอบต่อนหน้าที่ มีระดับความเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด และส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ กรมสรรพสามิต ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่าเป็นเพราะผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบในงานที่ปฏิบัติ โดยมีอำนาจและมีอิสระในการปฏิบัติงาน และสามารถทำงานนั้นได้สำเร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด เพราะลักษณะงานมีขั้นตอนและกระบวนการที่ชัดเจน สอดคล้องกับผลการวิจัยของ อทิตี เฟงพิโรจ (2565) ซึ่งศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล จังหวัดนราธิวาส พบว่า ด้านความรับผิดชอบในงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เนื่องจากพนักงานสามารถรับผิดชอบงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จลุล่วง โดยมีขอบเขตของงานที่ชัดเจน เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ มีความมุ่งมั่นหาวิธีป้องกันและแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นอยู่เสมอ

ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ มีระดับความเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด และส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ กรมสรรพสามิต เนื่องจากผู้ปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายงานที่ท้าทายความสามารถอยู่เสมอ และงานที่ปฏิบัติมีขั้นตอนและกระบวนการทำงานที่ชัดเจนไม่ยุ่งยาก ทำให้สามารถปฏิบัติงานได้ตามแผนงานหรือนโยบายที่กำหนดไว้ สอดคล้องกับผลการวิจัยของ ปิ่นชานนท์ เสกขุนทด (2564) ซึ่งศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร กรมการค้าภายในกระทรวงพาณิชย์ พบว่า ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เนื่องจากลักษณะของงานที่ปฏิบัติเป็นสิ่งที่กำหนดขอบเขตหน้าที่ในการปฏิบัติงาน หากขอบเขตหน้าที่นั้นตรงกับความถนัดหรือความสามารถของผู้ปฏิบัติงานก็จะส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถทำงานได้ด้วยการไม่กดดัน และก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน มีระดับความเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด และส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ กรมสรรพสามิต เนื่องจากผู้ปฏิบัติงานได้รับการสนับสนุนให้ได้รับการฝึกอบรมหรือสัมมนา เพื่อพัฒนาความรู้ ความสามารถ ทักษะ เพิ่มพูนความเชี่ยวชาญ และมีโอกาสพัฒนาตนเองเพื่อให้สามารถเลื่อนสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น จึงทำให้สามารถพัฒนาตนเองให้ก้าวหน้าและสามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มศักยภาพ รวมถึงการได้รับการประเมินผลการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชาอย่างเป็นธรรม ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของอทิตี เฟงพิโรจ (2565) ได้ทำการศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล จังหวัดนราธิวาส พบว่า ความก้าวหน้าในอาชีพส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน พนักงานสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย สามารถป้องกันและแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่อาจจะเกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน จนบรรลุวัตถุประสงค์ของหน่วยงานได้ ส่งผลให้มีโอกาสก้าวหน้าในอาชีพ มีการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง ทำให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสูงสุด

ปัจจัยจูงใจที่ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ กรมสรรพสามิต คือ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านนโยบายองค์กรและการบริหาร ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านค่าตอบแทนและผลประโยชน์

ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ มีระดับความเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด แต่ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ กรมสรรพสามิต เนื่องจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานมีความเชื่อมั่นในความรู้ความสามารถในผลงาน ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ชื่นชมยินดี ยกย่องชมเชยเมื่อปฏิบัติงานสำเร็จ และยอมรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ รวมถึงผลการปฏิบัติงานเป็นที่ยอมรับของผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานซึ่งมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในระดับความคิดเห็นมากที่สุด จึงไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ กรมสรรพสามิต สอดคล้องกับผลการวิจัยของ ยุพาพร จันทร (2562) ซึ่งได้ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สหกรณ์การเกษตร ในจังหวัดศรีสะเกษ พบว่า ด้านการได้รับการยอมรับนับถือมีความเห็นอยู่ในระดับมาก และไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สหกรณ์การเกษตรในจังหวัดศรีสะเกษ เนื่องจากบุคลากรได้รับการยอมรับนับถือยกย่อง ชมเชยจากเพื่อนร่วมงาน ได้รับความไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชาให้ปฏิบัติงานที่ท้าทายที่อยู่แล้ว

ด้านนโยบายองค์กรและการบริหาร มีระดับความเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด แต่ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ กรมสรรพสามิต เนื่องจากหน่วยงานมีการจัดการและการบริหารงานด้านนโยบายและกำหนดแนวทางในการปฏิบัติงานในแต่ละระดับที่ชัดเจนสำหรับข้าราชการ และผู้บริหารยังมีวิสัยทัศน์และสามารถบริหารงานในองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตรงตามเป้าหมาย ร่วมไปถึงหน่วยงานมีโครงสร้างและอัตรากำลังที่เหมาะสมกับสภาพงานในปัจจุบัน ซึ่งมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในระดับความคิดเห็นมากที่สุด จึงไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ กรมสรรพสามิต สอดคล้องกับผลการวิจัยของณัชชา จุ้ยเจริญ (2565) เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรส่วนกลาง สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกากระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ด้านนโยบายองค์กรและการบริหารงาน ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เนื่องจากผู้บังคับบัญชา หรือหัวหน้ามีการชี้แจงระบบการปฏิบัติงาน และวิธีการปฏิบัติงานให้กับบุคลากรทราบอย่างชัดเจน

ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร มีระดับความเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด แต่ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ กรมสรรพสามิต เนื่องจากผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน ในองค์กรให้ความร่วมมือ และช่วยเหลือกันในการปฏิบัติงาน มีการแลกเปลี่ยน และรับฟังความคิดเห็นระหว่างกันเป็นอย่างดี รวมถึงผู้ปฏิบัติงานมีโอกาสได้สร้างความสัมพันธ์และร่วมกิจกรรมต่าง ๆ กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน ซึ่งมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในระดับความคิดเห็นมากที่สุด จึงไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ กรมสรรพสามิต สอดคล้องกับผลการวิจัยของปฏิพัทธ์ ทองไพรวลย์ (2565) เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทโมเดิร์นเทรด แมกเนจเม้นท์ จำกัดด้านนโยบายบริษัทและการบริหารไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เนื่องจากองค์กรมีการกำหนดนโยบายและเป้าหมายการปฏิบัติงาน ชัดเจนอยู่แล้ว รวมทั้งมีการวางแผนการดำเนินงานเพื่อกำหนดความรับผิดชอบขอบเขตการปฏิบัติงาน มีการกระจายงานและมอบหมาย หน้าที่อย่างเสมอภาคและเหมาะสมกับความสามารถ ซึ่งมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับความคิดเห็นมากที่สุดอยู่แล้ว จึงไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท โมเดิร์น เทรด แมกเนจเม้นท์ จำกัด

ด้านความมั่นคงในการทำงาน มีระดับความเห็นอยู่ในระดับมาก แต่ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ กรมสรรพสามิต เนื่องจากหน่วยงานมีการปรับเปลี่ยนโยกย้ายตำแหน่งหน้าที่อย่างเหมาะสม และผู้ปฏิบัติงานยังมีโอกาสปรับตำแหน่งงานไปสู่ระดับที่สูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง ซึ่งหน่วยงานมีเกณฑ์มาตรฐานในการเลื่อนตำแหน่ง และมีหลักเกณฑ์การพิจารณาประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานอย่างเป็นธรรม ซึ่งมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในระดับความคิดเห็นมาก จึงไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ กรมสรรพสามิต สอดคล้องกับผลการวิจัยของสุณิสสา เพิ่มพูล (2566) ซึ่งศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักอำนวยการประจำศาลแพ่งกรุงเทพใต้ ด้านความมั่นคงในการทำงานไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เนื่องจากหน่วยงานที่ปฏิบัติอยู่มีความมั่นคงและน่าเชื่อถือ งานที่ได้รับมอบหมายมีส่วนส่งเสริมให้ได้รับความก้าวหน้าในตำแหน่งที่สูงขึ้น รวมทั้งได้รับการพิจารณาเงินเดือนและค่าตอบแทนด้วยความโปร่งใสและเป็นธรรมดีอยู่แล้ว

ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีระดับความเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด แต่ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ กรมสรรพสามิต เนื่องจากมีสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานที่ดี สถานที่ทำงานมีแสงสว่าง เสียงและอุณหภูมิมีความเหมาะสม สถานที่ทำงานจัดเป็นระเบียบ สะอาด สวยงาม ถูกสุขลักษณะ และมีอากาศถ่ายเทได้ดี รวมถึงมีเครื่องมือและอุปกรณ์เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน และมีการบำรุงรักษา ซ่อมแซม วัสดุอุปกรณ์ให้อยู่ในสภาพที่ดี พร้อมใช้งานอยู่เสมอ ซึ่งองค์กรให้ความสำคัญกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในระดับความคิดเห็นมากที่สุด จึงไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ กรมสรรพสามิต สอดคล้องกับผลการวิจัยของ กมลพรรณ รอดจินดา (2564) ซึ่งศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ สำนักงานงบประมาณและการเงิน สำนักงานตำรวจแห่งชาติ เนื่องจากสถานที่ปฏิบัติงานนั้นมีความสงบเหมาะสม ในการปฏิบัติงาน และในการปฏิบัติงานนั้นได้รับวัสดุอุปกรณ์อย่างเพียงพออยู่แล้ว จึงไม่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ สำนักงานงบประมาณและการเงิน สำนักงานตำรวจแห่งชาติ

ด้านค่าตอบแทนและผลประโยชน์ มีระดับความเห็นอยู่ในระดับมาก แต่ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ กรมสรรพสามิต เนื่องจากเงินเดือนหรือค่าตอบแทนของผู้ปฏิบัติงานมีความเหมาะสมกับความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ และปริมาณงานที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งค่าตอบแทนที่ได้รับเพียงพอสำหรับการใช้จ่ายตามภาวะเศรษฐกิจและการครองชีพ รวมถึงสิทธิประโยชน์และสวัสดิการต่าง ๆ ที่ได้รับมีความเหมาะสม ซึ่งมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในระดับความคิดเห็นมาก จึงไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ กรมสรรพสามิต สอดคล้องกับผลการวิจัยของกมลพรรณ รอดจินดา (2564) ซึ่งศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ สำนักงานงบประมาณและการเงิน สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ด้านค่าตอบแทนและผลประโยชน์ ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เนื่องจากเงินเดือนที่บุคลากรได้รับจากการปฏิบัติงานเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของบุคลากร ให้ค่าตอบแทนเท่ากับอัตราค่าจ้าง ตามที่กฎหมายกำหนด และมีสวัสดิการอย่างเหมาะสม รวมถึงเพียงพอต่อค่าครองชีพในปัจจุบัน จึงไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ สำนักงานงบประมาณและการเงิน สำนักงานตำรวจแห่งชาติ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับผู้ให้นำผลการวิจัยไปใช้

จากผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ กรมสรรพสามิต ทำให้ทราบถึงปัจจัยเชิงใจ ได้แก่ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านความรับผิดชอบต่อนหน้าที่ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ และด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน โดยมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ดังนี้

1. ด้านความสำเร็จในการทำงาน ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ กรมสรรพสามิต ดังนั้น ผู้บริหารควรให้ความสำคัญและมุ่งเน้นต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน โดยมีการมอบหมายงานที่ท้าทาย และใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงาน ให้ผู้ปฏิบัติงานแสดงศักยภาพอย่างเต็มที่ที่มีการกำหนดเป้าหมายและระยะเวลาอย่างชัดเจน เพื่อกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความกระตือรือร้นและเอาใจใส่ในการปฏิบัติงาน และเมื่อผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานได้จนเป็นผลสำเร็จ ผู้บริหารควรกล่าวชมเชย ยกย่องประกาศเกียรติคุณ เพื่อเป็นแรงขับเคลื่อนให้มีความมุ่งมั่นตั้งใจปฏิบัติงานออกมาอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

2. ด้านความรับผิดชอบต่อนหน้าที่ ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ กรมสรรพสามิต ดังนั้น ผู้บริหารควรมุ่งเน้นด้านความรับผิดชอบต่อนหน้าที่ โดยมีการกำหนดขอบเขตของงานที่รับผิดชอบให้มีความสอดคล้องกับตำแหน่งหน้าที่ ตรงกับความรู้ความสามารถของบุคลากร และให้ความสำคัญด้านความสามารถของบุคลากร ให้เกิดการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เช่น การเปิดโอกาสให้บุคลากรใช้ความรู้ความสามารถ ไหวพริบ ในการพัฒนาปรับปรุงการปฏิบัติงานและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นเพื่อให้งานที่รับผิดชอบสำเร็จลุล่วงตามความมุ่งมั่น และตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

3. ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ กรมสรรพสามิต ดังนั้น ผู้บริหารควรมอบหมายงานที่ท้าทายเหมาะสมตามความรู้ความสามารถ และสอดคล้องกับตำแหน่งของผู้ปฏิบัติงาน ลักษณะงานควรมีขั้นตอนและกระบวนการปฏิบัติงานที่ชัดเจนไม่ยุ่งยาก และพร้อมให้คำปรึกษาในแต่ละขั้นตอน เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานเห็นถึงความใส่ใจ และมีการชมเชยเมื่องานสัมฤทธิ์ผล เพื่อให้บุคลากรเกิดความภาคภูมิใจในผลสำเร็จของตน

4. ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ กรมสรรพสามิต ดังนั้น ผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับการประเมินผลงานที่เป็นธรรม โดยเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานทุกตำแหน่งได้สร้างผลงานเพื่อเลื่อนขั้น หรือเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น และได้ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมหรือได้รับการพัฒนาและฝึกอบรมอยู่เสมออย่างทั่วถึง

ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาเพิ่มเติมในกลุ่มตัวอย่างที่ระบุเจาะจงเฉพาะตำแหน่ง หรือประเภทตำแหน่งต่าง ๆ รวมถึงปัจจัยอื่น ๆ ที่อาจส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เช่น ปัจจัยความผูกพันต่อองค์กร ปัจจัยการทำงานเป็นทีม และปัจจัยพฤติกรรมและทัศนคติต่อองค์กร เพื่อสามารถนำผลวิจัยไปใช้ในการวางแผนกลยุทธ์ในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2. ควรมีการศึกษาในรูปแบบของการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก เป็นเครื่องมือในการศึกษา เพื่อให้ทราบถึงปัญหาและอุปสรรคที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน รวมถึงสามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

เอกสารที่อ้างอิง

- กมลพรรณ รอดจินดา. (2564). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ
 ตำรวจ สำนักงานงบประมาณและการเงิน สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. การค้นคว้าอิสระตามหลักสูตร
 บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- กรมสรรพสามิต. (2566). รายงานประจำปีกรมสรรพสามิต. สืบค้นเมื่อ 5 พฤษภาคม 2567. จาก
<https://www.excise.go.th/excise2017/index.htm>
- กรมสรรพสามิต. (2567). ข้อมูลเกี่ยวกับกรมสรรพสามิต. สืบค้นเมื่อ 5 พฤษภาคม 2567. จาก
<https://www.excise.go.th/excise2017/index.htm>
- กฤติภูมิสุดา ภู่นาค. (2564). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท
 วิทย์คอร์ป โปรดักส์ จำกัด. การค้นคว้าอิสระตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจ
 มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ณัชชา จุ้ยเจริญ. (2565). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรส่วนกลาง
 สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม
 แห่งชาติ. การค้นคว้าอิสระตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต,
 มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ธนภรณ์ พรรณราย. (2565). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วน
 จังหวัดสงขลา. สารนิพนธ์ตามหลักสูตรปริญญา
 รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์,มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- นุชนาฏ ตันตา. (2563). แรงจูงใจในการขอย้ายของข้าราชการสำนักงานเจ้าหน้าที
 สำนักงานศาลยุติธรรม. สารนิพนธ์ตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตร
 สาขาการจัดการ, มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- ปฏิพัทธ์ ทองไพบรวัลย์. (2565). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการในการปฏิบัติงานของพนักงาน
 บริษัทโมเดิร์นเทรด แมนเนจเม้นท์ จำกัด. การค้นคว้าอิสระตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจ
 มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ปิ่นชารีย์ เสกขุนทด. (2564). ปัจจัยผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร
 กรมการค้าภายใน กระทรวงพาณิชย์. การค้นคว้าอิสระตามหลักสูตร
 บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- พิสิษฐ์ ไชยจิฑูรย์. (2565). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร
 สังกัดศาลชำนาญพิเศษในกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจ
 มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ยุพาพร จันทร. (2562). แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร
 สหกรณ์การเกษตรในจังหวัดศรีสะเกษ. วิทยานิพนธ์การศึกษาตามหลักสูตร
 บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์.

- สุณิสา เพิ่มพูน. (2565). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัด
สำนักอำนวยการประจำศาลแพ่งกรุงเทพใต้. การค้นคว้าอิสระตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- อติติ เฟ่งพิโรจ. (2565). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล จังหวัดนราธิวาส.
สารนิพนธ์ตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- Herzberg, F. (1979). *The Motivation to work*. New York : John Wiley and Sons.
- Yamane Taro. (1976). *Statistic: An introduction analysis (2nd ed)*. New York: Harper & Row
Publishers