

ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรกรมศุลกากรส่วนกลาง ในเขตกรุงเทพมหานคร
Work Efficiency of Employees in central Customs Department in Bangkok

สุทธิดา กำมะหยี่

หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (Twin Program) สาขา วิชาการจัดการ
มหาวิทยาลัยรามคำแหง ประเทศไทย
ผู้รับผิดชอบบทความ

Sutthida Kammayee

E-mail:6514155017@rumail.ru.ac.th

Master of Business Administration Program in Management

Ramkhamhaeng University, Thailand

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรกรมศุลกากรส่วนกลาง ในเขตกรุงเทพมหานคร ครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรกรมศุลกากรส่วนกลางในเขตกรุงเทพมหานคร 2. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรกรมศุลกากรส่วนกลางในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน รายได้ต่อเดือนและอายุงาน 3. เพื่อศึกษาปัจจัยแรงจูงใจ ได้แก่ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ ด้านความรับผิดชอบในงาน และ ด้านลักษณะของงานที่สร้างสรรค์และท้าทาย มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรกรมศุลกากรส่วนกลาง ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 350 คน ด้วยแบบสอบถามแล้วนำข้อมูล ที่ได้มาวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า ระดับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรกรมศุลกากรส่วนกลาง ในเขตกรุงเทพมหานครโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด โดยด้านคุณภาพของงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุดรองลงมา คือ ด้านปริมาณงาน และด้านเวลา ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรกรมศุลกากรส่วนกลาง ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรกรมศุลกากรส่วนกลาง ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือนและอายุงาน แตกต่างกัน มีระดับประสิทธิภาพการทำงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านความรับผิดชอบในงาน และ ด้านลักษณะของงานที่สร้างสรรค์และท้าทาย

คำสำคัญ : ประสิทธิภาพในการทำงาน, กรมศุลกากร

Abstract

The objectives of the study on Efficiency of Employees in the Central Customs Department in Bangkok. Administrative Organizations were 1) to study the performance level of Efficiency of Employees in the Central Customs Department in Bangkok. 2) to compare the performance level of Efficiency of Employees in the Central Customs Department in Bangkok Classified by personal factors. 3) to study the motivation factors for work that affect the performance of Employees in the Central Customs Department in Bangkok. By collecting data from a sample of 350 people using a questionnaire and then using the data. The data were analyzed by descriptive statistics consisting of frequency distribution, percentage, mean and multiple regression analysis. The results showed that the Performance level of Efficiency of Employees in the Central Customs Department in Bangkok at a very high level by the quality of work with the highest average, followed by amount of work and time. The comparison of the performance of Employees in the Central Customs Department in Bangkok Classified by personal factors, it was found that Employees in the Central Customs Department in Bangkok who had sex, age, educational level, monthly income, and working period are different. There is a performance level differed statistically. the motivation factor in working that affects the performance of personnel with statistical significance at the 0.05 level, the aspect of being Recognition, Achievement and, Responsibility and Work Itself.

Keyword : Work Efficiency, Customs Department

บทนำ

ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันกรมศุลกากร ได้รับบทบาทและหน้าที่จากเดิมที่เน้นการจัดเก็บภาษีอากรจากของที่นำเข้ามาในและส่งออก ไป นอกราชอาณาจักรมาเป็นการมุ่งเน้นที่จะพัฒนาส่งเสริมด้านการค้าระหว่างประเทศ และการส่งออกของไทยที่มีศักยภาพ ในการแข่งขันกับตลาดการค้าของโลกได้ ควบคู่กันนี้กรมศุลกากร ได้พัฒนาระบบงานการจัดองค์กรการ นำระบบคอมพิวเตอร์ มาใช้ในการบริหารงาน ตลอดจนพัฒนาประสิทธิภาพของข้าราชการให้มีความสอดคล้องกับความเจริญ ก้าวหน้าทางเศรษฐกิจของประเทศ

พันธกิจกรมศุลกากร คือ อำนวยความสะดวกทางการค้าและส่งเสริมระบบโลจิสติกส์ของประเทศ ส่งเสริมเศรษฐกิจของประเทศด้วยมาตรการทางศุลกากรและข้อมูลการค้าระหว่างประเทศเพิ่มขีดความสามารถ ในการปกป้องสังคมให้ปลอดภัยด้วยระบบควบคุมทางศุลกากร จัดเก็บภาษีอากรอย่างเป็นธรรม โปร่งใส และมีประสิทธิภาพ ปัจจัยสำคัญในการเป็นกลไกขับเคลื่อนภารกิจให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี และด้วยเหตุผลนี้บุคลากรกรมศุลกากร จำเป็นจะต้องมีคุณภาพ สามารถปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ได้อย่างสูงสุด ทั้งนี้หากบุคลากรกรมศุลกากรส่วนกลาง ในเขตกรุงเทพมหานครสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมี

คุณภาพ แล้ว ช่อมทำให้โครงสร้างองค์กรมีความเข้มแข็ง สามารถบริหารจัดการเพื่อให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นด้วย สำหรับประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติงานมีความสำคัญต่อการทำงานขององค์กรเป็นอย่างมาก เนื่องจากการสร้างประสิทธิภาพ ในการทำงานและเป็นการเพิ่มศักยภาพที่มีอยู่ในตัวบุคคลให้เกิดประโยชน์สูงสุด และสามารถ ปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมายที่องค์กร ได้กำหนด การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรเป็นการช่วยเพิ่ม ประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งต้องกำหนดเป้าหมายทั้งในระดับองค์กรและระดับบุคคล โดยในระดับ องค์กรมีวัตถุประสงค์เพื่อวิธีการปฏิบัติงานที่ดีและพัฒนาการปฏิบัติงานให้ได้ผลสูงสุด เพื่อ ความก้าวหน้าในการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง เรียนรู้งาน และลดความเสี่ยงในการปฏิบัติงาน และสร้างความเข้าใจถึงจุดมุ่งหมายขององค์กรในการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น และการที่บุคลากรในองค์กรจะปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพขึ้นอยู่กับความร่วมมือ ความเสียสละ และทุ่มเทในการทำงานอย่าง จริงจังเพื่อองค์กร โดยความร่วมมืออาจมีหลายสาเหตุ และสาเหตุที่สำคัญประการหนึ่ง คือ ความ พึงพอใจในการทำงานของบุคลากรในองค์กร เพราะความพึงพอใจในการทำงานเป็นแรงผลักดันให้ บุคลากรในองค์กรมีความตั้งใจ กระตือรือร้นในการทำงานด้วยความสมัครใจ และเต็มใจในการ ปฏิบัติงาน ทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมายและเกิดประสิทธิภาพสูงสุด ความพึงพอใจในการทำงานจึงมี ความสำคัญกับผู้ปฏิบัติงานทุกคน ดังนั้นผู้บริหารทุกระดับจึงควรให้ความสำคัญและใส่ใจ และนำมา เป็นองค์ประกอบในการวิเคราะห์งาน การกำหนดแนวทางในการบริหารจัดการบริหารทรัพยากร มนุษย์เพื่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน อันจะนำไปสู่ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดและนำไปสู่ความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจในเรื่อง ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรกรมศุลกากรส่วนกลาง ในเขตกรุงเทพมหานคร ด้วยเหตุผลที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยซึ่งเป็นบุคลากรกรมศุลกากรส่วนกลาง ในเขต กรุงเทพมหานคร ได้ตระหนักถึงความสำคัญของปัจจัยต่าง ๆ ภายในองค์กร และปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรกรมศุลกากรส่วนกลาง ในเขตกรุงเทพมหานครว่าอยู่ในระดับใด เพื่อนำผลการศึกษาวิจัยไปประยุกต์ใช้ในการทำงานของบุคลากรกรมศุลกากรส่วนกลางในเขต กรุงเทพมหานคร ให้มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรกรมศุลกากรส่วนกลาง ในเขต กรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรกรมศุลกากร ส่วนกลางในเขต กรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน รายได้ต่อเดือน และอายุงาน

3. เพื่อศึกษาปัจจัยแรงจูงใจ ได้แก่ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ ด้านความรับผิดชอบในงาน และ ด้านลักษณะของงานที่สร้างสรรค์และท้าทาย มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรกรมศุลกากรส่วนกลาง ในเขตกรุงเทพมหานคร

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เพื่อศึกษาปัจจัย ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรกรมศุลกากรส่วนกลาง ในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้ กำหนดขอบเขตในการดำเนินงานวิจัยไว้ดังนี้

1. ขอบเขตด้านประชากร

1.1 ประชากร คือ บุคลากรกรมศุลกากรส่วนกลาง ในเขตกรุงเทพมหานคร ได้แก่ ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำและลูกจ้างชั่วคราว จำนวน 2,214 คน (กองบริหารทรัพยากรบุคคล ข้อมูล ณ วันที่ 23 เมษายน 2567)

1.2 กลุ่มตัวอย่างใช้สูตรของทาโร ยามานะ (Yamane, 1976) เป็นจำนวน 339 คน

2. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรกรมศุลกากรส่วนกลาง ในเขตกรุงเทพมหานคร

3. ขอบเขตตัวแปร

ตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน รายได้ต่อเดือนและอายุงาน ปัจจัยแรงจูงใจ ได้แก่ การได้รับการยอมรับนับถือ ความสำเร็จในการทำงาน ความก้าวหน้าในอาชีพ ความรับผิดชอบในงาน และลักษณะของงานที่สร้างสรรค์และท้าทาย

ตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรกรมศุลกากรส่วนกลาง ในเขตกรุงเทพมหานคร ได้แก่ ด้านคุณภาพของงาน ด้านด้านเวลา และปริมาณงาน

4. ขอบเขตด้านเวลา

ระยะเวลาในการศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูล ตั้งแต่เดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2567 ถึงเดือนมิถุนายน พ.ศ. 2567

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรกรมศุลกากรส่วนกลาง ในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรกรมศุลกากรส่วนกลาง ในเขตกรุงเทพมหานคร
3. ทำให้สามารถประเมินศักยภาพของบุคลากรกรมศุลกากรส่วนกลาง ในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อพัฒนาและส่งเสริมปัจจัยแรงจูงใจให้ดียิ่งขึ้นต่อไป
4. สามารถนำผลการวิจัยใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนารูปแบบการบริหารงานด้านบุคลากร ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎี

การศึกษาเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานนั้น ได้มีนักวิชาการและ ผู้ทรงคุณวุฒิหลายท่านได้ให้ความหมายของคำว่า “ประสิทธิภาพ” และ “การปฏิบัติงาน” ไว้ดังนี้

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (ราชบัณฑิตยสถาน, 2546) ได้ให้ความหมาย ของประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถที่ทำให้เกิดผลในกรงาน และคำว่า การปฏิบัติ หมายถึง การดำเนินไปตามระเบียบแบบแผน การกระทำ เพื่อให้เกิดความชำนาญ ปฏิบัติ ปรนนิบัติ รับใช้

แนวคิด ทฤษฎี เกี่ยวกับประสิทธิภาพ

Peterson and Prowman (1953 อ้างถึงใน บุศรา สุดพิพัฒน์, 2553) ได้กล่าวถึง แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานไว้ 4 ข้อดังนี้

1. ปริมาณงาน (Quantity) งานที่เกิดขึ้นต้องเป็นไปตามมาตรฐานขององค์กร โดยมี ผลงานานที่ปฏิบัติได้ปริมาณตามที่เหมาะสมหรือเป็นไปตามที่เป้าหมายขององค์กรวางไว้และต้องมี การวางแผนบริหารเวลา เพื่อให้ได้ปริมาณงานตามเป้าหมายที่กำหนด
2. คุณภาพของงาน (Quality) จะต้องมีคุณภาพสูง คือผู้ผลิตและผู้ใช้ได้ประโยชน์ คุ่มค่า มีความพึงพอใจ ผลการปฏิบัติงานมีความถูกต้องได้มาตรฐาน และรวดเร็ว มีคุณภาพนั้นควรก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร
3. เวลา (Time) คือ เวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานกล่าวคือต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้องเหมาะสมและทันสมัยมีการพัฒนาเทคนิคการปฏิบัติงานให้รวดเร็วสะดวกมากยิ่งขึ้น
4. ค่าใช้จ่าย (Cost) ในการปฏิบัติงานทั้งหมดต้องเหมาะสมกับงาน จะต้องลงทุน น้อย

แนวคิด ทฤษฎี เกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน

ทฤษฎี 2 ปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg,1979)

ทฤษฎีจูงใจโดยเสนอว่าปัจจัยในการทำงานเกี่ยวข้องกับความต้องการในการทำงาน และไม่พึงพอใจในการทำงานหรือ หมายถึงการทำงานโดยหลักการของเจ้าของกิจการจะพยายามสร้างความพึงพอใจให้กับพนักงาน การสร้างความ พื่อนี้สรุปว่า บุคคลจะมีความต้องการในงานที่แยกจากกันเป็นอิสระซึ่งจะขึ้นอยู่กับ 2 ปัจจัย ได้แก่

1. ปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงาน โดยตรงหรืออาจ กล่าวว่าเป็นปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นสภาพแวดล้อมของการทำงานที่ทำให้บุคคลเกิดความพอใจ และ เกิดการจูงใจให้บุคคลในองค์กรปฏิบัติงาน ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ปัจจัยเหล่านี้ส่วนใหญ่ เกี่ยวข้องกับการประกอบกิจกรรมต่าง ๆ ซึ่งมีอยู่ 5 ปัจจัย ได้แก่

1.1 ความสำเร็จในการทำงาน (Achievement) หมายถึง การที่บุคคล สามารถทำงาน ได้เสร็จสิ้นและประสบผลสำเร็จอย่างดีความสามารถในการแก้ปัญหาต่าง ๆ การรู้จัก ป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้น และเมื่อสำเร็จ เกิดความรู้สึกพอใจในผลสำเร็จของงานนั้นอย่างยิ่ง

1.2 การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการ ยอมรับนับถือไม่ว่าจากผู้บังคับบัญชา หรือจากบุคคลในหน่วยงาน รวมทั้งการยกย่องชมเชยแสดง ความยินดีการให้กำลังใจหรือการแสดงออกอื่นใดแสดงให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถ

1.3 ลักษณะของงานที่สร้างสรรค์และท้าทาย (Work Itself) หมายถึง งาน ที่ท้าทายความสามารถหรือเป็นงานที่อาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์คิดค้นสิ่งใหม่ ๆ เป็นงานที่มี ลักษณะพิเศษต้องใช้ความสามารถเฉพาะตัวในการทำงาน

1.4 ความรับผิดชอบในงาน (Responsibility) หมายถึงความพึงพอใจที่ เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบและมีอำนาจรับผิดชอบได้อย่างเต็มที่ ไม่ควบคุมมาก เกินไปจนขาดความเป็นอิสระในการทำงาน

1.5 ความก้าวหน้าในอาชีพ (Advancement) หมายถึง เมื่องานประสบ ความสำเร็จ ก็ได้รับการตอบสนองในเรื่องของการได้รับเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น รวมทั้ง มีโอกาสได้ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม หรือได้รับการฝึกอบรม

ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ชนภรณ์ พรรณราย (2565) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร องค์กรบริหารส่วนจังหวัดสงขลา ผลการวิจัยพบว่า ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรบริหาร ส่วนจังหวัดสงขลา อยู่ในระดับมาก โดยด้านปริมาณงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ ด้านคุณภาพของงาน และด้านเวลา ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรบริหาร ส่วน

จังหวัดสงขลา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า บุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา ที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด ประเภทบุคลากร ระยะเวลาการทำงาน และรายได้ต่อเดือน แตกต่างกัน มีระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ปัจจัยภายในองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.001 ได้แก่ ด้านโครงสร้าง ด้านรูปแบบการบริหาร และด้านความสามารถ และสุดท้าย พบว่า ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 ได้แก่ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความรับผิดชอบใน การทำงาน และด้านความก้าวหน้าในอาชีพ

จิตราวรรณ ถาวรวงศ์สกุล (2554) ได้ศึกษาปัจจัยกระบวนการบริหาร ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานระดับ 2-7 ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสำนักงานใหญ่ ผลการศึกษา พบว่า พนักงานระดับ 2-7 ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสำนักงานใหญ่ ที่เป็นผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศต่างกัน จะมีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนอายุ สถานะ ระดับการศึกษา อัตราเงินเดือน ระดับตำแหน่งงาน หรือระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกันจะมีประสิทธิภาพการทำงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างค่าตอบแทน โครงสร้างองค์กร สภาพแวดล้อมภายในการทำงาน ความพึงพอใจในการทำงาน กับประสิทธิภาพการทำงาน พบว่ามี ความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานระดับ 2-7 ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสำนักงาน ใหญ่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.1

ขณะที่เสกสรร อรกุล (2555) ได้ศึกษาปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เมทเทิลคอม จำกัด ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับ ความคิดเห็นของพนักงาน ที่มีต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยโดยรวมและรายด้านอยู่ใน ระดับมาก 2) พนักงานที่มีเพศ อายุระดับการศึกษา ลักษณะงาน รายได้และระยะเวลาในการ ปฏิบัติงานต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ 3) ปัจจัย แรงจูงใจภายใน

วิธีการดำเนินการวิจัย

ระเบียบวิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรกรมศุลกากรส่วนกลาง ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยศึกษาจากข้อมูล ดังนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ผู้วิจัยเก็บรวบรวมจากการตอบ แบบสอบถาม เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรกรมศุลกากรส่วนกลาง ในเขตกรุงเทพมหานคร
2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลจากการศึกษาค้นคว้าเอกสาร ทางวิชาการ

เช่น หนังสือ วารสาร สารนิพนธ์บทความทางวิชาการ สารนิพนธ์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

1. บุคลากรกรมศุลกากรส่วนกลาง ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน รายได้ต่อเดือน และอายุงานแตกต่างกัน ทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน
2. ปัจจัยแรงจูงใจ ได้แก่ การได้รับการยอมรับนับถือ ความสำเร็จในการทำงาน ความก้าวหน้าในอาชีพ ความรับผิดชอบในงาน ลักษณะของงานที่สร้างสรรค์และท้าทาย มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรกรมศุลกากรส่วนกลาง ในเขตกรุงเทพมหานคร

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลจากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) ในการวิเคราะห์ โดยแบ่งการวิเคราะห์ ข้อมูล ดังนี้

1. การจัดเตรียมข้อมูล ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้รับการตอบกลับมาตรวจสอบ ถึงความถูกต้องครบถ้วนสมบูรณ์ของแบบสอบถาม จากนั้นนำข้อมูลที่ได้แปลงเป็นรหัสในโปรแกรม SPSS เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลในขั้นต่อไป
2. การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการทางสถิติผู้วิจัยได้กำหนดค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลไว้ดังนี้

สถิติพรรณนา ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล มีดังนี้

- (1) ใช้ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าความถี่ (Frequency) กับตัวแปรที่วัดเชิงกลุ่ม ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน รายได้ต่อเดือน และอายุงาน
- (2) ใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ในการอธิบาย ปัจจัยแรงจูงใจ ได้แก่ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ ด้านความรับผิดชอบในงาน ด้านลักษณะของงานที่สร้างสรรค์และท้าทาย และประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรกรมศุลกากรส่วนกลาง ในเขตกรุงเทพมหานคร

สถิติอ้างอิง ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล มีดังนี้

- (1) ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรกรมศุลกากรส่วนกลาง ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ จะใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติการทดสอบ (t-test)

(2) ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรกรมศุลกากรส่วนกลาง ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตาม อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน รายได้ต่อเดือน และอายุงาน จะใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วย สถิติความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA)

(3) ปัจจัยแรงจูงใจ ได้แก่ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ ด้านความรับผิดชอบในงาน และ ด้านลักษณะของงานที่สร้างสรรค์และท้าทาย ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรกรมศุลกากรส่วนกลาง ในเขตกรุงเทพมหานคร ใช้สถิติการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการศึกษา

ส่วนที่ 1 ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 234 คน คิดเป็น ร้อยละ 66.90 และเพศชาย จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 33.10

2. อายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะอยู่ในช่วงอายุ 41 - 50 ปี มากที่สุด ซึ่งมีจำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 36.60 รองลงมาช่วงอายุ 31 - 40 ปี จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 30.60

3. ระดับการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มากที่สุด จำนวน 159 คน คิดเป็นร้อยละ 45.40

4. ตำแหน่งงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นข้าราชการ มากที่สุด จำนวน 235 คน คิดเป็นร้อยละ 67.10 รองลงมา เป็นลูกจ้างประจำ/ลูกจ้างชั่วคราว จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 18.90

5. รายได้ต่อเดือน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน อยู่ในช่วง 25,001 – 35,000 บาท จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 31.70

6. อายุงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มี อายุงาน มากกว่า 6 ปี มากที่สุด จำนวน 194 คน คิดเป็นร้อยละ 55.40 รองลงมา คือ อายุงานน้อยกว่า 1 ปี จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 24.00

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน

ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยแรงจูงใจ พบว่า ให้ความสำคัญกับ ปัจจัยแรงจูงใจ โดยรวมในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ให้ความสำคัญ ด้านความ รับผิดชอบในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดอยู่ที่ 4.45 รองลงมา คือ ด้านความสำเร็จในงาน มีค่าเฉลี่ย 4.44 ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรกรมศุลกากรส่วนกลาง ในเขตกรุงเทพมหานคร

ผลการวิเคราะห์ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรกรมศุลกากรส่วนกลาง ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ให้ความสำคัญกับประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมในระดับมากที่สุด โดยให้ความสำคัญ ด้านคุณภาพของงาน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดอยู่ที่ 4.53 รองลงมา คือ ด้านปริมาณงาน มีค่าเฉลี่ย 4.52 และ ด้านเวลา มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด 4.50

ส่วนที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 บุคลากรกรมศุลกากรส่วนกลาง ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน รายได้ต่อเดือน และอายุงานแตกต่างกัน ทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรกรมศุลกากรส่วนกลาง ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตาม ปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า บุคลากรที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และอายุงาน ต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 คือ ตัวแปรด้านคุณภาพของงาน ด้านเวลา และด้านปริมาณงาน

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยแรงจูงใจ ได้แก่ การได้รับการยอมรับนับถือ ความสำเร็จในการทำงาน ความก้าวหน้าในอาชีพ ความรับผิดชอบในงาน ลักษณะของงานที่สร้างสรรค์และท้าทาย มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรกรมศุลกากรส่วนกลาง ในเขตกรุงเทพมหานคร

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรกรมศุลกากรส่วนกลาง ในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านคุณภาพของงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 คือ ตัวแปรด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความสำเร็จในงาน ด้านความรับผิดชอบในการทำงาน และด้านลักษณะของงานที่สร้างสรรค์และท้าทาย

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรกรมศุลกากรส่วนกลาง ในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านเวลา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 คือ ตัวแปรด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความสำเร็จในงาน ด้านความรับผิดชอบในการทำงาน และด้านลักษณะของงานที่สร้างสรรค์และท้าทาย

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรกรมศุลกากรส่วนกลาง ในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านปริมาณงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 คือ ตัวแปรด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความสำเร็จในงาน ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ และด้านความรับผิดชอบในการทำงาน

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

อภิปรายผล

1. ผลการศึกษาประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรกรมศุลกากรส่วนกลาง ในเขตกรุงเทพมหานคร

ผลการศึกษาประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรกรมศุลกากรส่วนกลางในเขตกรุงเทพมหานคร โดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ชนภรณ์ พรรณราย (2565) ได้ศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา ผลการศึกษาพบว่า ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานตามความคิดเห็นของข้าราชการกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ในภาพรวมอยู่ใน ระดับมากที่สุด โดยแยกพิจารณาเป็นรายด้าน ได้ดังนี้

1.ด้านคุณภาพของงาน พบว่า ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมากที่สุด โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อคำถาม พบว่า ท่านมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานที่ท่านทำเป็นอย่างดีทำให้การปฏิบัติงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและมีคุณภาพ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมา คือ ท่านปฏิบัติงานได้สำเร็จตามเกณฑ์คุณภาพที่หน่วยงานคาดหวัง ตามลำดับ

2.ด้านเวลา พบว่า ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมากที่สุด โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อคำถาม พบว่า การปฏิบัติงานของท่านมีการแบ่งเวลาอย่างชัดเจนเพื่อให้งานประสบความสำเร็จ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมา คือ ท่านมีความตรงต่อเวลาและรักษาเวลาในการปฏิบัติงาน ตามลำดับ

3.ด้านปริมาณงาน พบว่า ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมากที่สุด โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อคำถาม พบว่า ท่านปฏิบัติงานได้สำเร็จตามปริมาณงานที่ได้รับมอบหมาย มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมา คือ ท่านมีการจัดลำดับความสำคัญของปริมาณงานเพื่อความสำเร็จในงาน ตามลำดับ

2. ผลการศึกษาประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรกรมศุลกากรส่วนกลาง ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามบุคลากรกรมศุลกากรส่วนกลาง ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อยู่ในช่วงอายุ 41 - 50 ปีมากที่สุด มีระดับการศึกษาปริญญาตรีมากที่สุด ส่วนใหญ่เป็นข้าราชการ ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน อยู่ในช่วง 25,001 - 35,000 บาท และมีอายุงาน มากกว่า 6 ปีจากการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงาน จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และอายุงาน พบว่า บุคลากรที่มีปัจจัยส่วนบุคคลดังกล่าว ที่ต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงาน ด้านคุณภาพของงาน ด้านเวลา และด้านปริมาณงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และสอดคล้องกับงานวิจัยของศาสตร์ศิลป์ ทองแรง (2557) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราช

ภักฎอุบลราชธานี ผลการวิจัยพบว่า ผลเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัย ราชภัฏอุบลราชธานี พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศ อายุ รายได้ต่อเดือน ต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพล ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสอดคล้องกับงานวิจัยของประเสริฐ อุไร (2559) ได้ศึกษา แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท เอจีซี ออโตโมทีฟ (ประเทศไทย) จำกัด พบว่า กลุ่มตัวอย่างพนักงานมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน กับปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์ อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ รายได้ต่อเดือน และสอดคล้องกับงานวิจัยของรัตนชนก จันยัง(2556) พบว่า ลักษณะปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ประกอบด้วย อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน มีผล ประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ส่วนการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานจำแนกตาม ตำแหน่งงาน พบว่า บุคลากรที่มีตำแหน่ง งานต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นปัจจัยที่ไม่ สอดคล้องกับสมมติฐาน แต่สอดคล้องกับงานวิจัยของ จิตราวรรณ ถาวรวงศ์สกุล (2554) ได้ศึกษาปัจจัย กระบวนทัศน์ทางการบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานระดับ 2-7 ของการไฟฟ้าส่วน ภูมิภาคสำนักงานใหญ่ ผลการวิจัย พบว่า ระดับตำแหน่งงาน ต่างกันจะมีประสิทธิภาพการทำงานไม่แตกต่าง กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. ผลการศึกษาปัจจัยแรงจูงใจ ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรกรมศุลกากร ส่วนกลาง ในเขตกรุงเทพมหานคร

ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยแรงจูงใจสามารถอธิบายความแปรปรวนประสิทธิภาพการทำงานของ บุคลากรกรมศุลกากรส่วนกลาง ในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านคุณภาพของงาน ได้ร้อยละ 61.6 ปัจจัย แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรกรมศุลกากรส่วนกลาง ในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านคุณภาพของงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 คือ ตัวแปรด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้าน ความสำเร็จในงาน ด้านความรับผิดชอบในการทำงาน และด้านลักษณะของงานที่สร้างสรรค์และท้าทาย

ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยแรงจูงใจสามารถอธิบายความแปรปรวนประสิทธิภาพการทำงานของ บุคลากรกรมศุลกากรส่วนกลาง ในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านเวลา ได้ร้อยละ 46.5 ปัจจัยแรงจูงใจที่ส่งผล ต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรกรมศุลกากรส่วนกลาง ในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านเวลา อย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 คือ ตัวแปรด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความสำเร็จในงาน ด้าน ความรับผิดชอบในการทำงาน และด้านลักษณะของงานที่สร้างสรรค์และท้าทาย

ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยแรงจูงใจสามารถอธิบายความแปรปรวนประสิทธิภาพการทำงานของ บุคลากรกรมศุลกากรส่วนกลาง ในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านปริมาณงาน ได้ร้อยละ 54.1 ปัจจัยแรงจูงใจที่

ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรกรมศุลกากรส่วนกลาง ในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านปริมาณงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 คือ ตัวแปรด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความสำเร็จในงาน ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ และด้านความรับผิดชอบในการทำงาน

ในปัจจุบัน ได้ให้ความสนใจและความสำคัญของการสร้างแรงจูงใจเพิ่มมากขึ้น เพื่อให้การบริหารงานประสบความสำเร็จ โดยการตอบสนองต่อความต้องการของสมาชิกในองค์กร เป็นการตอบสนองวัตถุประสงค์ขององค์กรด้วยเช่นกัน ดังนั้น องค์กรใดที่มีการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน ย่อมส่งผลให้องค์กรนั้น ๆ บรรลุเป้าหมายที่ต้องการ มีความเจริญก้าวหน้า เพราะบุคลากร ดังกล่าวจะทุ่มเทพลังงานและความสามารถอย่างเต็มที่ และโดยไม่รู้เหน็ดเหนื่อย เพื่อให้ผลงานสำเร็จ ตามนโยบายและเป้าหมายของงาน นอกจากนี้ ยังมีบุคคลอีกส่วนหนึ่งซึ่งเชื่อว่าการสร้างแรงจูงใจให้ บุคคลมุ่งมั่นทำงานให้เจริญก้าวหน้ายังช่วยเสริมสร้างความเป็นคนที่สมบูรณ์ให้แก่ผู้นั้น ช่วยให้ใช้ชีวิต อย่างมีความหมาย และช่วยสร้างคนให้ได้ดีได้ เพราะการทำงานเป็นส่วนหนึ่งของชีวิตมนุษย์ทำให้ ชีวิตมีคุณค่าอีกด้วย ผู้บริหารที่ดี ต้องทำความเข้าใจในพฤติกรรมของสมาชิกในองค์กรที่มีผลต่อการทำงานของสมาชิกเพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย สอดคล้องกับงานวิจัยของจิราพร ชุมบางหมิง (2556) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรบริษัท สยามธุรกิจ จำกัด ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรบริษัท สยาม ธุรกิจ จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 งานวิจัยของศาสตราจารย์ ทองแรง (2557) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ บุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน คือด้านสภาพการปฏิบัติงาน และด้านความต้องการความสำเร็จ สามารถร่วมกันทำนายประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้ร้อยละ 48.20 และยังสอดคล้องกับงานวิจัย ของกฤษฎดา เขียววัฒนสุข (2560) ศึกษาแรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ภูมิศึกษา บริษัท ทีโอทีจำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยจูงใจด้าน ความสำเร็จในหน้าที่ ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความก้าวหน้า และมีปัจจัยธำรงรักษาด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชามีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานในด้านปริมาณผลการ ปฏิบัติงาน ปัจจัยจูงใจด้านความสำเร็จในหน้าที่ ด้านความรับผิดชอบ และด้านความก้าวหน้า และมี ปัจจัยธำรงรักษาด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานและด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานในด้านระยะเวลาการปฏิบัติงาน และยังสอดคล้องกับทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอริชเบิร์ก (Herzberg, 1979) ทฤษฎีจูงใจโดยเสนอว่าปัจจัย ในการทำงานเกี่ยวข้องกับ ความพึงพอใจในการทำงาน และไม่พึงพอใจในการทำงานหรือ หมายถึงการ ทำงานโดยหลักการของเจ้าของกิจการจะพยายามสร้างความพึงพอใจให้กับพนักงาน ปัจจัยแรงจูงใจเป็นองค์ประกอบหลักในการทำงานที่สำคัญ เป็นปัจจัยที่จูงใจให้บุคลากรเกิดความสุข ในการทำงานเมื่อบุคลากรได้รับการตอบสนองตามความต้องการของตนด้วยปัจจัยที่ดีก็จะช่วยเพิ่มแรงจูงใจในการทำงานมากขึ้น และเกิดการจูงใจให้บุคลากรในองค์กรปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งนี้

การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. จากผลการศึกษาประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรกรมศุลกากรส่วนกลาง ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ทั้งภาพรวมและรายด้าน โดยด้านเวลา มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นน้อยสุด ดังนั้นผู้วิจัยจึงเสนอว่า ควรมีการให้ความสำคัญกับการปฏิบัติงาน ด้านเวลา เพื่อให้ได้แนวทาง ปรับปรุงการปฏิบัติงานให้สะดวก และมีความรวดเร็วขึ้น ซึ่งจะส่งผลดีต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร

2. จากผลการศึกษาประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรกรมศุลกากรส่วนกลาง ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ด้านรายได้ต่อเดือน พบว่า บุคลากรที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงาน ด้านคุณภาพของงาน ด้านเวลา และด้านปริมาณงานต่างกัน ดังนั้นผู้วิจัยจึงเสนอว่า ควรมีการพิจารณาการปรับเลื่อนขั้นเงินเดือน ประเมินศักยภาพของบุคลากรตามประสิทธิภาพการทำงานที่มีการกำหนดตัวชี้วัดที่เป็นธรรม เพื่อธำรงรักษาบุคลากรที่มีคุณภาพให้อยู่ในองค์กรต่อไป

3. จากผลการศึกษาปัจจัยแรงจูงใจ ประกอบด้วย ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความสำเร็จในงาน ด้านความรับผิดชอบในการทำงาน ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรกรมศุลกากรส่วนกลาง ในเขตกรุงเทพมหานคร ดังนั้นผู้วิจัยจึงเสนอว่า เพื่อส่งเสริมปัจจัยแรงจูงใจให้ดียิ่งขึ้นต่อไป จึงควรปรับปรุงและพัฒนารูปแบบการบริหารงานในแต่ละด้าน ดังนี้

3.1 ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ควรมีการแสดงออกถึงการได้รับการยอมรับนับถือจากผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน กลุ่มเพื่อน และบุคคลอื่นทั่วไป ซึ่งการยอมรับนับถือนี้บางครั้ง อาจแสดงออกในรูปของการยกย่องชมเชยเพื่อให้บุคลากรมีกำลังใจในการปฏิบัติงานส่งผลต่อ ประสิทธิภาพที่ดีในการทำงาน

3.2 ด้านความสำเร็จในงาน การปฏิบัติตนในงานอาชีพให้ประสบความสำเร็จและเกิดความสุขในการทำงานนั้น บุคลากรควรมีแผนกำหนดเป้าหมายและวางแผนวิธีการทำงานให้สำเร็จเพื่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

3.3 ด้านความรับผิดชอบในการทำงาน การปฏิบัติตนในการทำงานบุคลากรงาน ควรจะรู้และเข้าใจในหน้าที่และความรับผิดชอบต่อตนเอง ต่อเพื่อนร่วมงาน ต่อผู้บังคับบัญชา และต่อผู้ใต้บังคับบัญชาเพื่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

บรรณานุกรม

- เกศรา รักษาติ. (2549). *องค์กรแห่งการตื่นรู้*. กรุงเทพฯ : เนชั่นมัลติมีเดียกรุ๊ป.
- ก้ำจืด คงหนู. (2537). *วิธีจัดการกับปัญหาความขัดแย้งของศึกษานิเทศก์อำเภอ เขตการศึกษา 5*.
 ปริญญาโท กศ.ม. สาขาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรี นครินทรวิโรฒ
 ประสานมิตร.
- กฤติน กุลเพ็ง. (2553). *การบริหารทรัพยากรมนุษย์ให้มีคุณภาพที่สุดอย่างไรบ้าง*. [ออนไลน์].
 สืบค้นจาก <http://www.guru.google.co.th/guru/thread?tid=3258C591e9a5eb2>.
- กฤษดา เขียววัฒนสุข. (2560). *แรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานกรณีศึกษา
 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะ*. วารสารวิจัย มนุษยศาสตร์และ
 สังคมศาสตร์, มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น.
- จิตราวรรณ ถาวรวงษ์สกุล. (2554). *การศึกษาปัจจัยกระบวนการทัศนทางการบริหารที่ส่งผลต่อ
 ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานระดับ 2-7 ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่
 วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศิลปกร.*
- จิราพร ชุมบางหม้ง. (2556). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรบริษัท สี่มา
 ธุรกิจ จำกัด*. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ,
 มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ชนภรณ์ พรรณราย. (2565). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การ
 บริหารส่วนจังหวัดสงขลา*. ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์
 , มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- ชนวรรณ ตั้งสินทรัพย์ศิริ. (2550). *พฤติกรรมองค์กร*. กรุงเทพฯ: ธนัชการพิมพ์.
- ธีรศักดิ์ แสงดิษฐ์. (2553). *แรงจูงใจของชุมชนกับการระดมทรัพยากรเพื่อการศึกษาของโรงเรียน
 สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาราชบุรี เขต 1*. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์ มหาบัณฑิต,
 มหาวิทยาลัยศิลปกร.