ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ กรมศุลกากร กระทรวงการคลัง

FACTORS AFFECTING PERFOMANCE EFFICIENCY OF CUSTOMS DEPARTMENT OFFICERS OF MINISTRY OF FINANCE

ภัสสรา ศรีอรัญ
สาขาวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ผู้รับผิดชอบบทความ

Patsara Sriaran
Email: 6214154502@rumail.ru.ac.th
Faculty of Business Administration Program in Management, Ramkhamhaeng University
Corresponding author

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมศุลกากร กระทรวงการคลัง มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมศุลกากร กระทรวงการคลัง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ ข้าราชการสังกัดกรมศุลกากร กระทรวงการคลัง จำนวนทั้งหมด 380 คน โดยใช้วิธีการสุ่มแบบง่าย (Simple Random Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 30 - 40 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 – 40,000 บาท มีอายุงานต่ำกว่า 5 ปี และมีตำแหน่งงานระดับปฏิบัติการ และผลการวิจัยยังพบว่า ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานและปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.07, S.D. = 0.476) และ ($\overline{X}$ = 4.18, S.D. = 0.537) ตามลำดับ

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยจูงใจมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมศุลกากร กระทรวงการคลัง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R^2) เท่ากับ 0.701 แสดงว่าตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยจูงใจมีผลต่อตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมศุลกากร กระทรวงการคลัง ได้ร้อยละ 70.10 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

มีจำนวน 3 ด้าน คือ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความสำเร็จในการทำงาน และด้านความรับผิดชอบต่อหน้าที่ มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมศุลกากร กระทรวงการคลัง

คำสำคัญ: ปัจจัยจูงใจ, ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน, กรมศุลกากร กระทรวงการคลัง

ABSTRACT

The objective of this research was to study the factors affecting performance efficiency of Customs Department officers of Ministry of Finance. In this study; the samples were 380 Customs Department officers of Ministry of Finance. They were selected through simple random sampling. Questionnaire was used as a tool for data collection. The collected data from the survey was analyzed using statistical package to calculate values including frequency, percentage, mean, standard deviation as well as multiple regressions analysis.

The results of the research found that most respondents were male and aged between 30 - 40 years old. Their education had bachelor degree, and the average monthly income between 30,001 - 40,000 baht. They have been worked as government officer less than 5 years, and their position category was knowledge worker at practitioner level. Additionally, overall of the motivation factors and performance efficiency factors were at high levels of their opinions. ($\overline{X}$ = 4.07, S.D. = 0.476) and ($\overline{X}$ = 4.18, S.D. = 0.537) respectively.

The results from hypothesis testing found that motivation factors effecting performance efficiency of Customs Department officers of Ministry of Finance, had a statistical significance level at 0.05, and R square (R^2) of the model found as 0.701 with indicated that all independent variables (motivation factors) could be effect on dependent variable (performance efficiency of Customs Department officers of Ministry of Finance) at 70.10 percent. Among independent variables in all fields, Recognition, Achievements and Responsibility were effected on performance efficiency of Customs Department officers of Ministry of Finance.

Keywords: Motivation factors, Performance efficiency, Customs Department of Ministry of Finance

บทนำ

“ภาษีอากร” คือ เงินที่รัฐเรียกเอาจากประชาชน ซึ่งการจัดเก็บภาษีอากรนี้ มีวัตถุประสงค์หลัก คือ (1) เพื่อหารายได้มาใช้จ่ายในกิจการต่าง ๆ ของรัฐ โดยส่วนใหญ่เป็นกิจการทำเพื่อส่วนรวม (2) เป็นเครื่องมือในการกระจายรายได้และทรัพย์สิน ถือเป็นมาตรการด้านรายได้ที่ใช้เพื่อให้เกิดความเป็นธรรมแก่ประชาชน เช่น จัดเก็บภาษีอัตราก้าวหน้า ภาษีมรดก ภาษีทรัพย์สิน เป็นต้น (3) เพื่อรักษาเสถียรภาพทางเศรษฐกิจ ทั้งการจ้างงานและราคาสินค้า ซึ่งถือเป็นเป้าหมายที่สำคัญทางเศรษฐกิจ (กลุ่มนักวิชาการภาษีอากร, 2557)

กรมศุลกากร ถือเป็นหน่วยงานหลักที่มีความสำคัญในการจัดเก็บรายได้ของรัฐบาล โดยมีหน้าที่รับผิดชอบในการจัดเก็บอากรศุลกากรกับของที่นำเข้ามาในหรือส่งออกไปนอกราชอาณาจักร และค่าธรรมเนียมต่าง ๆ รวมทั้งเก็บภาษีแทนกรมสรรพากร กรมสรรพสามิต และกระทรวงมหาดไทย เพื่อเป็นรายได้แผ่นดิน เมื่อพิจารณาผลการจัดเก็บรายได้ศุลกากรและรายได้ที่จัดเก็บแทนหน่วยงานอื่น ปีงบประมาณ 2563 เปรียบเทียบกับประมาณการและปีก่อนพบว่า การจัดเก็บรายได้ลดลงจากปีก่อนร้อยละ 18.0 แยกเป็นรายได้ศุลกากร ต่ำกว่าประมาณการร้อยละ 15.4 และลดลงจากปีก่อนร้อยละ 13.5 สำหรับรายได้ที่เก็บแทนหน่วยงานอื่นลดลงจากปีก่อนร้อยละ 19.1 (กรมศุลกากร, 2564)

การลดลงของผลการจัดเก็บรายได้ดังกล่าว เป็นปัจจัยหนึ่งที่มีผลเกี่ยวเนื่องจากประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ จึงทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมศุลกากร กระทรวงการคลัง เพื่อนำไปสู่การเพิ่มผลการจัดเก็บรายได้ศุลกากรและรายได้ที่จัดเก็บแทนหน่วยงานอื่น อันจะนำมาสู่การเพิ่มขึ้นของรายได้รัฐบาลเพื่อการพัฒนาประเทศต่อไป ดังที่ ปัณฑารีย์ เสกขุนทด (2564) ได้กล่าวไว้ว่า หน่วยงานราชการถือเป็นองค์กรหลักที่มีหน้าที่ในการขับเคลื่อนประเทศไทยและดูแลความเป็นอยู่ของประชาชน เพื่อให้สามารถบรรลุเป้าหมายของแต่ละหน่วยงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล จึงต้องให้ความสำคัญในการพัฒนาทรัพยากรบุคคล ซึ่งการสร้างแรงจูงใจนั้น ถือเป็นหัวใจสำคัญอย่างยิ่งต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร เนื่องจากแรงจูงใจเป็นแรงผลักดันที่ทำให้บุคลากรอยากทำงานด้วยความกระตือรือร้นและสมัครใจ ซึ่งจะทำให้บุคลากรสามารถทำงานได้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด และก่อให้เกิดการพัฒนาหน่วยงานให้ตรงตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมศุลกากร กระทรวงการคลัง ซึ่งสามารถนำผลที่ได้มาเป็นแนวทางในการพัฒนาและสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้แก่ข้าราชการกรมศุลกากร กระทรวงการคลัง ให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมศุลกากร กระทรวงการคลัง

สมมติฐานของการวิจัย

ปัจจัยจูงใจมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมศุลกากร กระทรวงการคลัง

ขอบเขตของการวิจัย

1. ด้านประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ข้าราชการกรมศุลกากร กระทรวงการคลัง จำนวน 4,563 คน (กรมศุลกากร, 2564) กำหนดขนาดตัวอย่างจากสูตรคำนวณตัวอย่างของ ทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane, 1976) ได้กำหนดค่าความคาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ที่ 0.05 มีระดับความเชื่อมั่นที่ 95% ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 367.76 คน อย่างน้อยใช้ 368 คน แต่เพื่อป้องกันการเก็บข้อมูลที่ไม่สมบูรณ์จากแบบสอบถาม จึงเพิ่มขนาดตัวอย่างเป็นจำนวน 380 คน

2. ขอบเขตด้านเนื้อหาและประเด็นในการศึกษา

ตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยจูงใจ ได้แก่ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบต่อหน้าที่ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่งาน ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านค่าตอบแทนและผลประโยชน์

ตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมศุลกากร กระทรวงการคลัง

3. ขอบเขตพื้นที่: พื้นที่วิจัยในการดำเนินการวิจัยครั้งนี้ คือ กรมศุลกากร กระทรวงการคลัง

4. ขอบเขตระยะเวลา: ตั้งแต่เดือน กุมภาพันธ์ ถึง เมษายน พ.ศ. 2565

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมศุลกากร กระทรวงการคลัง

2. เพื่อนำผลที่ได้จากการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้แก่ข้าราชการกรมศุลกากร ให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น

การทบทวนวรรณกรรม

การค้นคว้าอิสระ เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมศุลกากร กระทรวงการคลัง ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

Certo (2000) อ้างใน ประพนธ์ จารุทรรศน์พิมล (2562) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึง วิธีการจัดสรรทรัพยากรที่มีอยู่ เพื่อสามารถบรรลุจุดมุ่งหมายที่ตั้งไว้โดยเกิดความสิ้นเปลืองน้อยที่สุด ดังนั้น คำว่าประสิทธิภาพในการทำงาน หมายถึง บุคคลที่มีความพร้อมและความสามารถพยายามทุ่มเทในการปฏิบัติงานให้เสร็จทันเวลาอย่างรวดเร็ว ถูกต้อง มีคุณภาพและได้มาตรฐาน

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพขององค์การประกอบด้วย 3 ประการ คือ

1. ปัจจัยด้านโครงสร้างองค์การ ประกอบด้วย ด้านนโยบาย ด้านการบริหารและการจัดการ

2. ปัจจัยด้านบุคคล เป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุด เพราะบุคคลมีบทบาทในการดำเนินงานต่าง ๆ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์นั้น ๆ

3. ปัจจัยด้านเทคโนโลยี เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยมีอิทธิพลต่อการผลิต การออกแบบ การบริหารจัดการ

แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

แรงจูงใจ หมายถึง สิ่งเร้าต่าง ๆ ที่เป็นตัวกระตุ้นทำให้บุคคลมีความปรารถนาในสิ่งต่าง ๆ จนมีพฤติกรรม การกระทำ หรือการแสดงออก เพื่อให้บรรลุเป้าหมายนั้น

ทฤษฎีสองปัจจัยของ เฮอร์ซเบอร์ก (Herzberg's two-factor theory)

Herzberg (1959) อ้างใน นิตยา พรมจันทร์ (2562) ได้เสนอทฤษฎีสองปัจจัย ซึ่งเป็นทฤษฎีจูงใจที่มาจากการศึกษาปัจจัยหรือองค์ประกอบต่าง ๆ ที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ แยกกลุ่มปัจจัยออกเป็น 2 ปัจจัย ดังนี้

1. ปัจจัยจูงใจ (Motivator factor) เป็นปัจจัยที่สร้างความพึงพอใจต่องาน ประกอบด้วย ความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะของงาน ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้าในหน้าที่งาน

2. ปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene factors) ที่ไม่ได้สร้างความพึงพอใจ แต่อาจเป็นเหตุให้เกิดความไม่พึงพอใจหากไม่มีปัจจัยนี้หรือหากปัจจัยนี้อยู่ในระดับที่ต่ำกว่ามาตรฐาน ประกอบด้วย นโยบายและแนวทางในการบริหาร การปกครองบังคับบัญชา ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร สถานะของอาชีพ ความมั่นคงในการทำงาน ค่าจ้างและผลตอบแทน และสภาพแวดล้อมในการทำงาน

ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับกรมศุลกากร กระทรวงการคลัง

ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับกรมศุลกากร กระทรวงการคลัง (ส่วนนวัตกรรมและวิเคราะห์ระบบ ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร กรมศุลกากร, 2564) มีดังนี้

กิจการภาษี หรือการศุลกากร มีมาตั้งแต่ก่อนสมัยสุโขทัยจากหลักฐาน ศิลาจารึกของพ่อขุนรามคำแหง เรียกว่า "จกอบ" เมื่อเข้าสู่ยุครัตนโกสินทร์มีการประมูลผูกขาดการเรียกเก็บภาษีอากร เรียกว่า "ระบบเจ้าภาษีนายอากร" ส่วนสถานที่เก็บภาษีเรียกว่า "โรงภาษี" ต่อมาในสมัยรัชกาลที่ 4 มีการทำสนธิสัญญาเบาริ่งที่เกี่ยวกับศุลกากร คือ ยกเลิกการเก็บค่าธรรมเนียมปากเรือเปลี่ยนมาเป็นเก็บภาษีสินค้าขาเข้า ที่เรียกว่า "ภาษีร้อยชักสาม" ส่วนสินค้าขาออกให้เก็บตามที่ระบุในท้ายสัญญาเป็นชนิดไป มีการตั้งโรงภาษีเรียกว่า ศุลกสถาน (Customs House) ต่อมาในปี 2497 มีการสร้างอาคารที่ทำการใหม่ให้เหมาะสมขึ้นแทนที่ทำการศุลกากรที่เรียกว่า ศุลกสถาน นั่นคือ สถานที่ตั้งกรมศุลกากร คลองเตย ในปัจจุบัน

กรมศุลกากร มีภารกิจเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีอากรจากการนำสินค้าเข้าและส่งสินค้าออก และการป้องกันและปราบปรามการกระทำความผิดทางศุลกากร โดยดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยศุลกากร กฎหมายว่าด้วยพิกัดอัตราศุลกากร และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง รวมทั้ง การเสนอแนะนโยบายการจัดเก็บอากรต่อกระทรวง การส่งเสริม สนับสนุนการผลิตและการส่งออก และการปกป้องผลประโยชน์ของประเทศและประชาชน

วิสัยทัศน์กรมศุลกากร คือ องค์กรศุลกากรชั้นนำ ที่มุ่งส่งเสริมความยั่งยืนของเศรษฐกิจและความปลอดภัยของสังคม ด้วยนวัตกรรมและบริการที่เป็นเลิศ

พันธกิจกรมศุลกากร

- อำนวยความสะดวกทางการค้าและส่งเสริมระบบโลจิสติกส์ของประเทศ
- ส่งเสริมเศรษฐกิจของประเทศด้วยมาตรการทางศุลกากรและข้อมูลการค้าระหว่างประเทศ
- เพิ่มขีดความสามารถในการปกป้องสังคมให้ปลอดภัยด้วยระบบควบคุมทางศุลกากร
- จัดเก็บภาษีอากรอย่างเป็นธรรม โปร่งใส และมีประสิทธิภาพ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สาวิตรี ตันเจริญ (2563) ได้ศึกษา เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมศุลกากร กองสืบสวนและปราบปราม กรมศุลกากร ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยจูงใจส่งผลต่อประสิทธิภาพการในปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศุลกากร กองสืบสวนและปราบปราม กรมศุลกากร อย่างมีนัยสำคัญ 0.05 เมื่อวิเคราะห์ตัวแปรอิสระรายด้าน พบว่า ด้านความสำเร็จของการทำงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านความก้าวหน้า และด้านค่าตอบแทน ส่งผลต่อตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมศุลกากร กองสืบสวนและปราบปราม กรมศุลกากร

ชลัญญา เพ็ชรขัน (2564) ได้ศึกษา เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรกองพัสดุ กรมชลประทาน ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยจูงใจมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรกองพัสดุ กรมชลประทาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาตัวแปรอิสระรายด้านพบว่า มีจำนวน 4 ด้าน คือ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านความรับผิดชอบต่อหน้าที่

ด้านนโยบายองค์กรและการบริหาร และด้านความมั่นคงในการทำงาน มีผลต่อตัวแปรตามคือประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรกองพัสดุ กรมชลประทาน

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เครื่องมือในการเก็บข้อมูลวิจัย คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) และทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยวิธีการทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ ประชากรในการวิจัย คือ ข้าราชการสังกัดกรมศุลกากร กระทรวงการคลัง จำนวน 4,563 คน (กรมศุลกากร, 2564) กลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยใช้สูตรของ ทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane, 1976) เพื่อคำนวณหาขนาดตัวอย่างโดยกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ ณ ระดับ 0.05 ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 367.76 คน อย่างน้อยใช้ 368 คน แต่เพื่อป้องกันการเก็บข้อมูลที่ไม่สมบูรณ์จากแบบสอบถาม จึงเพิ่มขนาดตัวอย่างเป็นจำนวน 380 คน และใช้การสุ่มตัวอย่างด้วยวิธีแบบง่าย (Simple Random Sampling)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

- ใช้ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าความถี่ (Frequency) ในการวิเคราะห์เกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน อายุงาน และตำแหน่งงาน

- ใช้ค่าเฉลี่ย (Mean: $\overline{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) ในการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นปัจจัยด้านปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และระดับความคิดเห็นด้านปัจจัยประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมศุลกากร กระทรวงการคลัง

2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistics)

- วิเคราะห์ปัจจัยจูงใจมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมศุลกากร กระทรวงการคลัง โดยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis - MRA)

สรุปผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามจำนวน 380 ชุด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 30 - 40 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 – 40,000 บาท มีอายุงานต่ำกว่า 5 ปี และมีตำแหน่งงานระดับปฏิบัติการ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นด้านปัจจัยจูงใจ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.07, S.D. = 0.476) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่อยู่ในระดับมากที่สุด อันดับแรก คือ ด้านความมั่นคงในการทำงาน ($\overline{X}$ = 4.36, S.D. = 0.678) รองลงมา คือ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร ($\overline{X}$ = 4.31, S.D. = 0.617) และด้านความสำเร็จในการทำงาน ($\overline{X}$ = 4.28, S.D. = 0.514) ด้านที่อยู่ในระดับมาก คือ

ด้านค่าตอบแทนและผลประโยชน์ ($\overline{X}$ = 4.16, S.D. = 0.654) ด้านความรับผิดชอบต่อหน้าที่ ($\overline{X}$ = 4.08, S.D. = 0.631) ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ($\overline{X}$ = 3.97, S.D. = 0.703) ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ($\overline{X}$ = 3.95, S.D. = 0.597) ด้านนโยบายและการบริหารงาน ($\overline{X}$ = 3.94, S.D. = 0.567) ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ($\overline{X}$ = 3.86, S.D. = 0.660) และด้านความก้าวหน้าในหน้าที่งาน ($\overline{X}$ = 3.78, S.D. = 0.778) ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นด้านปัจจัยประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.18, S.D. = 0.537) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่อยู่ในระดับมากที่สุด อันดับแรก คือ ท่านมีผลสัมฤทธิ์ของงานเป็นไปตามเกณฑ์ที่หน่วยงานกำหนดไว้ ($\overline{X}$ = 4.25, S.D. = 0.570) รองลงมา คือ ท่านทำงานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จเสร็จสิ้นตามวัตถุประสงค์ภายในระยะเวลาที่กำหนด ($\overline{X}$ = 4.25, S.D. = 0.653) ส่วนข้อที่กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีจำนวน 3 ข้อ คือ ท่านทำงานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จอย่างมีคุณภาพและได้รับความไว้วางใจจากบุคคลอื่นๆ ($\overline{X}$ = 4.18, S.D. = 0.668) ท่านทำงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างถูกต้อง มีความแม่นยำ เป็นไปตามมาตรฐานที่หน่วยงานกำหนด ($\overline{X}$ = 4.13, S.D. = 0.604) และท่านสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นกับงานได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว ($\overline{X}$ = 4.08, S.D. = 0.665) ตามลำดับ

ผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยจูงใจมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ กรมศุลกากร กระทรวงการคลัง ปรากฏผลดังนี้

ตาราง 1

การวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณของปัจจัยจูงใจมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ กรมศุลกากร กระทรวงการคลัง

ตัวแปร	ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย (b)	Beta	t	Sig.
1. ด้านความสำเร็จในการทำงาน (X_1)	0.372	0.356	8.134	0.000*
2. ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ (X_2)	0.343	0.381	8.977	0.000*
3. ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (X_3)	-0.037	-0.045	-1.010	0.313
4. ด้านความรับผิดชอบต่อหน้าที่ (X_4)	0.153	0.179	3.582	0.000*
5. ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่งาน (X_5)	0.013	0.019	0.457	0.648
6. ด้านนโยบายและการบริหารงาน (X_6)	0.066	0.080	1.846	0.066
7. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร (X_7)	-0.006	-0.006	-0.166	0.868
8. ด้านความมั่นคงในการทำงาน (X_8)	-0.030	-0.038	-0.984	0.326
9. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน (X_9)	0.010	0.013	0.308	0.758
10. ด้านค่าตอบแทนและผลประโยชน์ (X_{10})	0.047	0.057	1.429	0.154
ค่าคงที่	**0.367**		**2.473**	**0.014***

R = 0.837, R^2 = 0.701, SEE = 0.298, F = 86.547, Sig. = 0.000,* = P < 0.05

จากตาราง 1 ผลการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ พบว่า ปัจจัยจูงใจมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมศุลกากร กระทรวงการคลัง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R^2) เท่ากับ 0.701 แสดงว่าตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยจูงใจมีผลต่อตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมศุลกากร กระทรวงการคลัง ได้ร้อยละ 70.10 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามี 3 ด้าน คือ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ (Beta = 0.381) ด้านความสำเร็จในการทำงาน (Beta = 0.356) และด้านความรับผิดชอบต่อหน้าที่ (Beta = 0.179) มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมศุลกากร กระทรวงการคลัง

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมศุลกากร กระทรวงการคลัง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 3 ด้าน คือ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความสำเร็จในการทำงาน และด้านความรับผิดชอบต่อหน้าที่ โดยสามารถอภิปรายผลเพิ่มเติม ได้ดังนี้

ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ มีระดับความคิดเห็นโดยภาพรวม อยู่ในระดับมากและมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมศุลกากร กระทรวงการคลัง เพราะการเป็นที่ยอมรับของผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน การได้รับการยกย่องชมเชย และการได้รับมอบหมายงานที่สำคัญนั้นถือเป็นแรงจูงใจที่สำคัญที่ทำให้ข้าราชการรู้สึกว่าผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานมีความเชื่อมั่นในการมอบหมายงานให้ปฏิบัติ จึงทำให้ข้าราชการนั้นมีความต้องการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของ Maslow (1954) อ้างใน ปทิตตา จันทวงศ์ (2559) ที่กล่าวว่า การถูกยกย่องจากตัวเองและบุคคลอื่น เป็นความภาคภูมิใจและส่งผลต่อความเชื่อมั่นในตนเอง

ด้านความสำเร็จในการทำงาน มีระดับความคิดเห็นโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดและมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมศุลกากร กระทรวงการคลัง ข้าราชการจะรู้สึกภูมิใจกับผลสำเร็จของงาน เมื่อสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จได้ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยสามารถแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับงาน และมีความพยายามในการป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้น สอดคล้องกับผลการวิจัยของ สาวิตรี ตันเจริญ (2563) ที่ศึกษา เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมศุลกากร กองสืบสวนและปราบปราม กรมศุลกากร โดยพบว่า ความสำเร็จในการทำงานมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมศุลกากร กองสืบสวนและปราบปราม กรมศุลกากร เจ้าหน้าที่จะรู้สึกภูมิใจเมื่อปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้สำเร็จและทันกำหนดเวลา และเมื่อเกิดปัญหาระหว่างการปฏิบัติงานก็สามารถแก้ไขปัญหาจนสำเร็จ

ด้านความรับผิดชอบต่อหน้าที่ มีระดับความคิดเห็นโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากและมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมศุลกากร กระทรวงการคลัง เป็นเพราะข้าราชการมีความพึงพอใจที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบในงานที่ปฏิบัติ โดยมีอำนาจและมีอิสระในการทำงาน และสามารถทำงานนั้นได้สำเร็จครบถ้วนภายในเวลาที่กำหนด ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎี 2 ปัจจัย ของ Herzberg (1979) อ้างในชลัญญา เพ็ชรขัน (2564) ที่กล่าวว่า ความรับผิดชอบในงาน คือ ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบ และมีอำนาจรับผิดชอบได้อย่างเต็มที่ ไม่ควบคุมมากเกินไปจนขาดความเป็นอิสระในการทำงาน

ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ มีระดับความคิดเห็นโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก แต่ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมศุลกากร กระทรวงการคลัง แม้งานที่ได้รับมอบหมายเป็นงานที่มีความน่าสนใจและท้าทายความสามารถ แต่เนื่องจากระบบงานราชการเป็นงานที่มีระเบียบวิธีปฏิบัติกำหนดขั้นตอนและกระบวนการการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน และงานนั้นเป็นงานที่ตรงตามความรู้ความสามารถซึ่งข้าราชการสามารถทำได้ดีอยู่แล้ว ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศศิประภา สระกาศ (2563) ที่ศึกษา เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมบัญชีกลาง กระทรวงการคลัง โดยพบว่า ลักษณะงานที่ปฏิบัติ มีความท้าทายความรู้ความสามารถ ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และมีการปฏิบัติงาน ที่เป็นขั้นตอนและกระบวนการการทำงานที่ชัดเจนของบุคลากร จึงไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร กรมบัญชีกลาง กระทรวงการคลัง

ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่งาน มีระดับความคิดเห็นโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก แต่ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมศุลกากร กระทรวงการคลัง เป็นเพราะข้าราชการเป็นตำแหน่งงานที่มีการกำหนดแผนความก้าวหน้าอย่างชัดเจนอยู่แล้ว ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พระมหาคณาธิป จันทร์สง่า (2561) ที่ศึกษา เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานเขตสัมพันธวงศ์ กรุงเทพมหานคร โดยพบว่า ข้าราชการที่มีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่งานที่แตกต่างกันไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

ด้านนโยบายและการบริหารงาน มีระดับความคิดเห็นโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก แต่ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมศุลกากร กระทรวงการคลัง เนื่องจากมีการกำหนดนโยบาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับต่างๆ อย่างชัดเจน ซึ่งนโยบายและการบริหารงานนั้น เป็นหน้าที่ความรับผิดชอบของผู้บริหารระดับสูง ข้าราชการโดยทั่วไปไม่มีส่วนในการตัดสินใจ จึงไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สาวิตรี ตันเจริญ (2563) ที่ศึกษา เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมศุลกากร กองสืบสวนและปราบปราม กรมศุลกากร โดยพบว่า ปัจจัยด้านนโยบายและการบริหารไม่ส่งผลต่อตัวแปรตาม คือประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมศุลกากร กองสืบสวนและปราบปราม กรมศุลกากร

ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร มีระดับความคิดเห็นโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด แต่ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมศุลกากร กระทรวงการคลัง ผู้วิจัยมีความเห็นว่า กรมศุลกากรมีผู้บังคับบัญชาคอยให้คำแนะนำ หรือบุคลากรในหน่วยงานมีความสามัคคีช่วยเหลือซึ่งกันและกัน องค์กรมีการทำงานเป็นทีมดีอยู่แล้ว ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กรจึงไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เกศณรินทร์ งามเลิศ (2559) ที่ศึกษา เรื่อง แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน และลูกจ้าง องค์การคลังสินค้า โดยพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลภายในองค์กรไม่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ด้านความมั่นคงในการทำงาน มีระดับความคิดเห็นโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด แต่ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมศุลกากร กระทรวงการคลัง เนื่องจากในความคิดของข้าราชการนั้น หน่วยงานราชการเป็นองค์กรที่มีเสถียรภาพ และมีความมั่นคงสูง ทำให้ข้าราชการรู้สึกมีความมั่นคงในอาชีพการงาน จึงไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ สาวิตรี ตันเจริญ (2563) ที่ศึกษา เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ กรมศุลกากร กองสืบสวนและปราบปราม กรมศุลกากร โดยพบว่า ปัจจัยด้านความมั่นคงในการทำงานไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ กรมศุลกากร กองสืบสวนและปราบปราม กรมศุลกากร

ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีระดับความคิดเห็นโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากแต่ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมศุลกากร กระทรวงการคลัง เนื่องจากองค์กรมีความพร้อมในด้านอาคารและสถานที่ อีกทั้งวัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ก็มีความพร้อมสำหรับการปฏิบัติงานอยู่เสมอ จึงไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปทิตตา จันทวงศ์ (2559) ที่ศึกษา เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของลูกจ้าง มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ โดยพบว่า สภาพแวดล้อมในการทำงานไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของลูกจ้างมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่

ด้านค่าตอบแทนและผลประโยชน์ มีระดับความคิดเห็นโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากแต่ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมศุลกากร กระทรวงการคลัง เนื่องจากข้าราชการมีเงินเดือน ค่าตอบแทน สวัสดิการ และประโยชน์เกื้อกูลต่างๆ รวมไปถึงพิจารณาปรับเงินเดือน เป็นไปตามระเบียบที่ถูกกำหนดไว้ จึงไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พระมหาคณาธิป จันทร์สง่า (2561) ที่ศึกษา เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานเขตสัมพันธวงศ์ กรุงเทพมหานคร โดยพบว่า ข้าราชการที่มีรายได้แตกต่างกันไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับผู้ที่นำผลการวิจัยไปใช้

จากผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมศุลกากร กระทรวงการคลัง มีจำนวน 3 ด้าน คือ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความสำเร็จในการทำงาน และด้านความรับผิดชอบต่อหน้าที่ โดยผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลวิจัยไปใช้ดังนี้

1. องค์กรควรยกย่องและเชิดชูข้าราชการที่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างดีเยี่ยมและเป็นแบบอย่างที่ดีของข้าราชการคนอื่น ๆ ด้วยวิธีการต่าง ๆ

2. ข้าราชการ คือ ผู้ที่เข้าใจในลักษณะของงาน เห็นถึงปัญหาในการปฏิบัติงาน ดังนั้น ผู้บริหารหรือผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการบริหารงาน ควรพัฒนาและส่งเสริมให้ข้าราชการได้มีส่วนร่วมในการกำหนดระเบียบวิธีปฏิบัติงาน เพื่อส่งเสริมให้ข้าราชการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

3. องค์กรควรมีการขยายโครงสร้างอัตรากำลังเพื่อสรรหาและบรรจุบุคลากรให้มีจำนวนที่เพียงพอต่อปริมาณงานที่เพิ่มขึ้น และควรกำหนดขอบเขต อำนาจ หน้าที่ ความรับผิดชอบในภาระงานของแต่ละตำแหน่งให้ชัดเจน ซึ่งจะทำให้ข้าราชการสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

จากการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาความคิดเห็นของข้าราชการ ในตำแหน่งประเภทวิชาการและประเภททั่วไป ผู้วิจัยจึงขอเสนอแนะแนวทางในการทำวิจัยครั้งต่อไปเพื่อให้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ดังนี้

1. ควรศึกษาเพิ่มเติมถึง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมศุลกากร กระทรวงการคลัง ในตำแหน่งประเภทบริหารและประเภทอำนวยการ ซึ่งเป็นตำแหน่งระดับหัวหน้าส่วนราชการระดับกรมหรือตำแหน่งหัวหน้าส่วนราชการที่ต่ำกว่า เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการบริหารงาน และสามารถนำผลการศึกษามาบูรณาการพัฒนาประสิทธิภาพขององค์กรต่อไป

2. ควรศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในด้านอื่นๆ เช่น ปัจจัยวิกฤตโรคระบาด ปัจจัยวิกฤตสงคราม เพิ่มเติม นอกเหนือจากปัจจัยจูงใจทั้ง 10 ด้าน ในงานวิจัยนี้

3. ควรมีการศึกษาเพิ่มเติมโดยการวิจัยเชิงคุณภาพ เช่น การสัมภาษณ์เชิงลึก หรือการสนทนากลุ่ม เพื่อให้ผลของงานวิจัย มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

กรมศุลกากร. (2564) *รายงานประจำปี 2563.* ค้นเมื่อ 20 กุมภาพันธ์ 2565, จาก https://www.customs.go.th/list_strc_annual_report.php?ini_content=annual_report&ini_menu=menu_public_relations_160421_05&left_menu=menu_about_160421_03_160421_02&lang=th&left_menu=menu_about_160421_03_160421_02

กลุ่มนักวิชาการภาษีอากร. (2557). *ภาษีอากรตามประมวลรัษฎากร 2557.* กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์เรือนแก้วการพิมพ์.

เกศณรินทร์ งามเลิศ. (2559). *แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน และลูกจ้างองค์การคลังสินค้า.* การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

ชลัญญา เพ็ชรขัน. (2564). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรกองพัสดุ กรมชลประทาน.* การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

นิตยา พรมจันทร์. (2562). *แรงจูงใจและภาวะผู้นำที่มีผลสัมฤทธิ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในองค์กรยุค 4.0 กรณีศึกษา บริษัท อาซีฟา จำกัด (มหาชน).* การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ.

ปัณฑารีย์ เสกขุนทด. (2564) *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมการค้าภายในกระทรวงพาณิชย์.* การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ประพนธ์ จารุทรรศน์พิมล. (2562). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในส่วนงานวิศวกรรมการผลิตของผลิตภัณฑ์วงจรรวมขนาดใหญ่บริษัท โรม อินทิเกรเต็ด ซิสเต็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด.* การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิทยาการจัดการ, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

ปทิตตา จันทวงศ์. (2559). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของลูกจ้างมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่.* วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

พระมหาคณาธิป จันทร์สง่า. (2561). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานเขตสัมพันธวงศ์ กรุงเทพมหานคร.* สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขารัฐประศาสนศาสตร, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยสยาม.

ศศิประภา สระกาศ. (2563). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมบัญชีกลางกระทรวงการคลัง.* การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ส่วนนวัตกรรมและวิเคราะห์ระบบ ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร กรมศุลกากร. (2564). *เกี่ยวกับกรมศุลกากร.* ค้นเมื่อ 24 กุมภาพันธ์ 2565, จาก https://www.customs.go.th/

สาวิตรี ตันเจริญ. (2563). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมศุลกากร กองสืบสวนและปราบปราม กรมศุลกากร.* การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

Yamane Taro. (1976). *Statistic: An introduction analysis* (2nd ed). New York: Harper & Row Publishers.