

สภาพแวดล้อมในการทำงานและแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
ของบุคลากรกรมศุลกากร กรุงเทพมหานคร

WORK ENVIRONMENT AND MOTIVATIONAL FACTORS WHICH
AFFECT JOB PERFORMANCE OF PERSONNEL IN
THE CUSTOMS DEPARTMENT IN BANGKOK

อนุสรณ์ ยิ่งสุขสมหวัง yui.miki@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) ลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม (2) ระดับความคิดเห็นต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานของบุคลากรกรมศุลกากร (3) ระดับความคิดเห็นต่อแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรกรมศุลกากร (4) ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมศุลกากร (5) ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมศุลกากร จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ (6) ผลกระทบของสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมศุลกากร และ (7) ผลกระทบของแรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมศุลกากร การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาเป็นบุคลากรกรมศุลกากร กรุงเทพมหานคร จำนวน 334 คน เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลของการวิจัยในครั้งนี้ใช้แบบสอบถาม ประกอบด้วย 5 ส่วน (1) เกี่ยวกับปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล (2) ความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน (3) ความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน (4) ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน และ (5) ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะ วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบ T-test การทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) และทดสอบรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟ้ (Scheffe's) และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Linear Regression Analysis)

ผลการวิจัยมีดังนี้ (1) ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31-40 ปี สถานภาพสมรส การศึกษาระดับปริญญาตรี หรือเทียบเท่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 20,001-25,000 บาท ตำแหน่งงานข้าราชการ และมีระยะเวลาปฏิบัติงานระหว่าง 1-5 ปี (2) ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ระดับความคิดเห็นต่อแรงจูงใจในการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (3) ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานจำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ พบว่า เพศชายและเพศหญิง มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน สถานภาพสมรส และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ส่วน อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงานปัจจุบัน และระยะเวลาปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน (4) ผลการวิเคราะห์ผลกระทบสภาพแวดล้อมในการทำงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน พบว่า ด้านค่านิยมร่วมของคนในองค์กรมีผลกระทบสูงสุดต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ตามด้วยด้าน โครงสร้าง ด้ยระบบการทำงาน และด้านบุคลากร ผลกระทบแรงจูงใจในการทำงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน พบว่า ด้านความสำเร็จในการทำงานมีผลกระทบสูงสุดต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ตามด้วยด้านความรับผิดชอบในงาน ด้านค่าจ้าง และผลตอบแทน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร ด้านการปกครองบังคับบัญชา และด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน การวิเคราะห์ค่าสถิติทั้งหมดดำเนินการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ : กรมศุลกากร, สภาพแวดล้อมในการทำงาน, แรงจูงใจ

Abstract

The objectives of this research were (1) to investigate the demographics data of the samples; (2) to examine the perceptions regarding the work environment; (3) to examine the perceptions regarding the motivational factors; (4) to examine the level of

affect job performance of the respondents; (5) to examine the affect job performance of the respondents classified by demographics; (6) to examine the influence of the work environment on affect job performance; (7) to examine the influence of the motivational factors on affect job performance. The researcher is a survey research the samples were personnel in the customs department in Bangkok for 334 samples.

The researcher utilized questionnaire to collect data from the respondents. The questionnaire included 5 parts. Part 1 collected demographics data of the respondents. Part 2 collected data regarding work environment. Part 3 collected data regarding motivational factors. Part 4 collected data regarding affect job performance. Part 5 collected data comments about problems. Data were analyzed by frequency, percentage, stand deviation, t-test, the one-way ANOVA, Scheffe test and multiple linear regression analysis.

The research findings indicated that (1) the demographic data of the samples show most personnel were female, aged between 31-40 years, marriage status, bachelor's degree, estimate salary between 20,001-25,000 baht, Government officer and 1-5 years for working period. (2) It was overall at high level of work environment was overall at high level of motivational factors and was overall at high level of affect job performance. (3) Results found that male and female had different levels of affect job performance. Respondents in different marital status groups and estimate salary groups had different levels of affect job performance. In contrast respondents in different age groups, education level groups, current position groups and work period groups had similar levels of affect job performance. (4) The Multiple Linear Regression Analysis revealed that work environment influenced affect job performance. Shared values had the highest impact on affect job performance followed by structure, working system and personnel respectively. The Multiple Linear Regression Analysis revealed that motivational factors influenced affect job performance. Work success had

the highest impact on affect job performance followed by work responsibility, wage and salary, interpersonal relationship, governance and work progress respectively.

All statistical analysis were performed at .05 significance level.

Keyword: The customs department, Work environment, Motivational factors

บทนำ

ในปัจจุบันองค์กรภาครัฐได้ให้ความสำคัญกับทรัพยากรบุคคลกันเป็นจำนวนมาก เพราะทรัพยากรบุคคลนั้นเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดในกระบวนการทำงานที่ส่งผลให้องค์กรประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่ได้วางไว้ บุคลากรจึงเป็นทรัพยากรที่มีบทบาทสำคัญในการขับเคลื่อนภารกิจขององค์กรให้สามารถดำเนินการไปได้ด้วยดี สิ่งสำคัญนี้คือ องค์กรจะอย่างไรให้ทรัพยากรบุคคลทำงานอย่างเต็มที่ เต็มความสามารถ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร องค์กรจึงควรสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน เนื่องจากแรงจูงใจมีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร ซึ่งจะส่งผลให้การปฏิบัติงานของบุคลากรมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสำเร็จ (เกษณรินทร์ งามเลิศ, 2559)

แรงจูงใจเป็นแรงผลักดันช่วยให้บุคลากรทำงานด้วยความกระตือรือร้น ทุ่มเททำงานเต็มที่ ซึ่งจะมีผลทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมายและเกิดประสิทธิภาพมากที่สุด ซึ่งประสิทธิภาพในการทำงานนั้นเป็นผลมาจากความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากร โดยมาจากแรงจูงใจในการทำงาน สามารถวัดผลได้จากปริมาณงาน คุณภาพของงาน (กัญญนันท์ ภัทร์สรสิริ, 2554) ทั้งนี้ องค์กรต้องสนับสนุนแรงจูงใจในการทำงานเพื่อส่งเสริมความพึงพอใจของบุคลากร และส่งผลต่อความสำเร็จของงานและองค์กร เมื่อพนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานจะส่งผลที่ดีต่อการปฏิบัติงานและคุณภาพของผลงานด้วย ดังนั้นหากผู้บริหารขององค์กรให้ความสำคัญกับการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน มักจะได้ผลการดำเนินการที่มีประสิทธิภาพ (ไพบุลย์ ตั้งใจ, 2554)

สภาพแวดล้อมในการทำงานก็ถือเป็นปัจจัยสำคัญ ที่ทำให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพบนพื้นฐานของความพึงพอใจ ซึ่งเป็นสิ่งที่อยู่รอบตัว และเกี่ยวข้องกับบุคลากรโดยตรง อีกทั้งการใช้ชีวิตในแต่ละวันอยู่กับการทำงานค่อนข้างเยอะ ในอนาคตข้างหน้าอาจต้องใช้เวลาเกี่ยวข้องกับการทำงานมากขึ้น การจัดให้มีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดีย่อมมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน หากจัดให้มีสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมสำหรับการทำงาน จะสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับบุคลากร ตรงกันข้ามหากสภาพแวดล้อมในการทำงานไม่เหมาะสม บุคลากรอาจเกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน อันเป็นสิ่งบั่นทอนทั้งทางร่างกายและจิตใจ อาจทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง (สวรัตน์ สวชน ไพบูลย์, 2548)

การที่บุคลากรจะทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพย่อมขึ้นอยู่กับความร่วมมือและความเสียสละในการทำงานอย่างจริงจังของบุคลากร ซึ่งความร่วมมือดังกล่าวอาจมีสาเหตุมาจากหลายประการ สาเหตุที่สำคัญประการหนึ่งคือ ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากร เพราะความพึงพอใจจะเป็นแรงผลักดันให้บุคลากรทำงานด้วยความกระตือรือร้น มีความเต็มใจในการปฏิบัติงาน ทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย ความพึงพอใจในงานจึงมีความสำคัญสำหรับบุคลากรทุกคน ผู้บริหารทุกระดับจึงควรให้ความสนใจและนำมาเป็นองค์ประกอบในการกำหนดแนวทางการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลให้เกิดความพึงพอใจในงาน อันจะนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน และเกิดประโยชน์สูงสุด (นลพรรณ บุญฤทธิ์, 2558)

จากเหตุผลที่กล่าวมาข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาว่าในส่วนของบุคลากรกรมศุลกากรนั้น จะมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับใดและมีปัจจัยอะไรบ้างที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมศุลกากร ทั้งนี้ เพื่อนำผลการศึกษาวิจัยที่ได้มาเป็นข้อมูลในการสร้างสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี และการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมศุลกากร รวมถึงเป็นข้อมูลในการวางแผนพัฒนาการสร้างสภาพแวดล้อมในการทำงานและสร้างแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรกรมศุลกากร เพื่อให้มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้นต่อไปในอนาคต

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

ผู้วิจัยกำหนดวัตถุประสงค์การวิจัย ดังนี้

1. เพื่อศึกษาลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม
2. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานของบุคลากร

กรมศุลกากร

3. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นต่อแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรกรมศุลกากร
4. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมศุลกากร
5. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมศุลกากร จำแนกตาม

ลักษณะประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ตำแหน่งงานปัจจุบัน และระยะเวลาปฏิบัติงาน

6. เพื่อศึกษาผลกระทบของสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมศุลกากร

7. เพื่อศึกษาผลกระทบของแรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมศุลกากร

สมมุติฐานในการวิจัย

1. บุคลากรกรมศุลกากรที่มีลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ตำแหน่งงานปัจจุบัน และระยะเวลาปฏิบัติงานต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานต่างกัน

2. สภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านระบบการทำงาน ด้านบุคลากร ด้านโครงสร้าง และด้านค่านิยมร่วมของคนในองค์กร ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

3. แรงจูงใจในการทำงาน ด้านความสำเร็จในงาน ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านความรับผิดชอบในงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร ด้านค่าจ้างและผลตอบแทน และด้านการปกครองบังคับบัญชา ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

4. ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ขอบเขตของการวิจัย

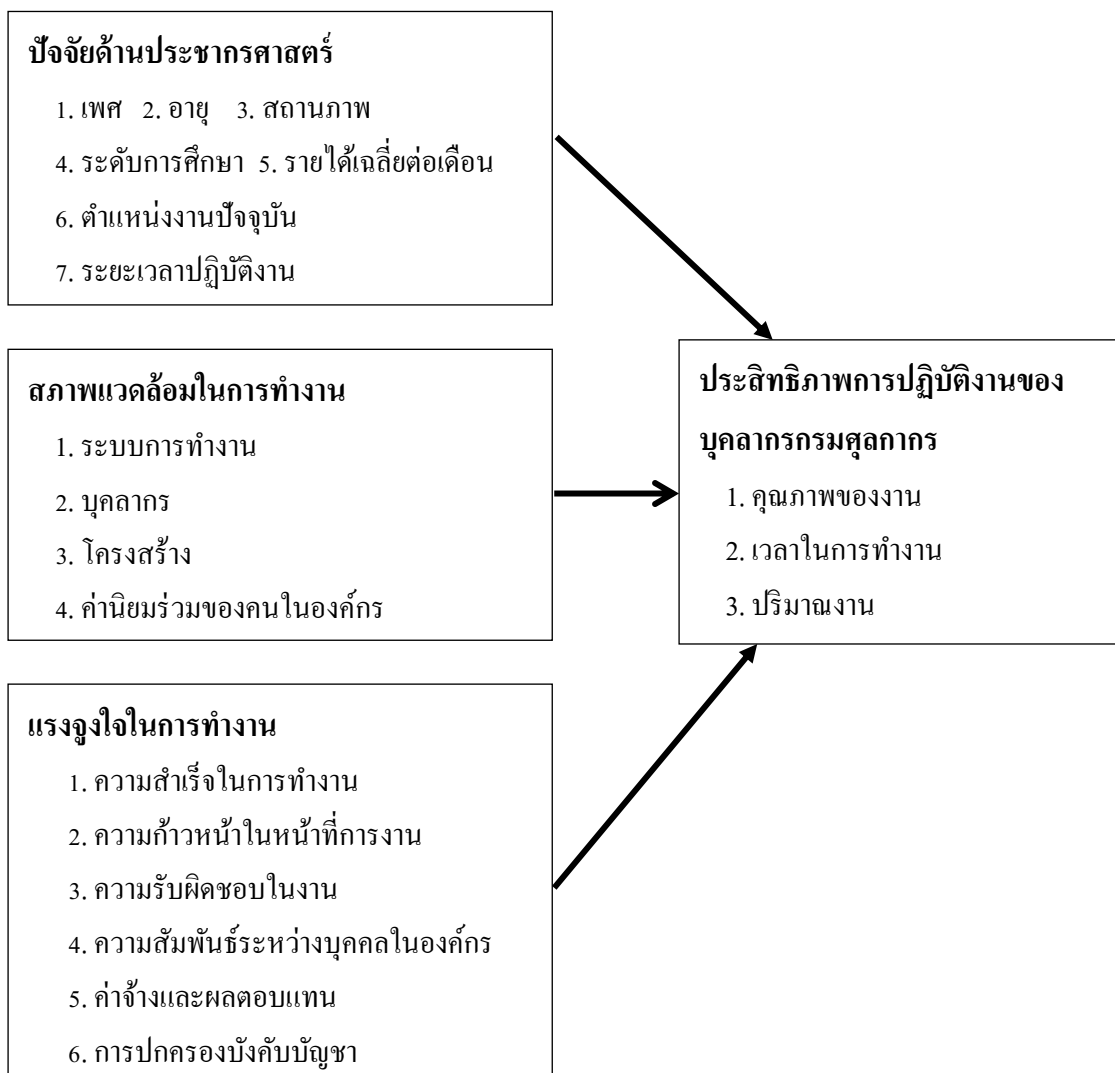
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ บุคลากรกรม
ศุลกากร จำนวน 6,061 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 2 พ.ค. 2562) โดยศึกษาเฉพาะบุคลากรที่
ปฏิบัติงาน ณ กรมศุลกากรส่วนกลาง กรุงเทพมหานคร จำนวน 1,997 คน

การเลือกกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ ใช้สูตรของทาโร ยามาเน (อ้างใน
กฤษฎา ตั้งชัยศักดิ์, 2559, น. 185) กำหนดความคาดเคลื่อน 0.05 จะได้จำนวนกลุ่ม
ตัวอย่าง 334 คน ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษา เดือนพฤษภาคม 2562 ถึงเดือนมิถุนายน
2562 เท่านั้น

กรอบแนวความคิดในการวิจัย

ตัวแปรต้น

ตัวแปรตาม



เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลของการวิจัยครั้งนี้ จะใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูล ซึ่งมีลักษณะเป็นคำถามปลายปิด (closed-ended question) และเป็นคำถามปลายเปิด (open-ended question) ซึ่งมี 5 ส่วนใหญ่ ๆ ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล แบบให้เลือกตอบจำนวน 7 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ตำแหน่งงานปัจจุบัน และระยะเวลาปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นคำถามแบบปลายปิด

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยมีเนื้อหา จำนวน 20 ข้อ แบ่งออกเป็น 4 ด้าน คือ

1. ด้านระบบการทำงาน ข้อ 1-5
2. ด้านบุคลากร ข้อ 6-10
3. ด้านโครงสร้าง ข้อ 11-15
4. ด้านค่านิยมร่วมของคนในองค์กร ข้อ 16-20

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน โดยมีเนื้อหา จำนวน 30 ข้อ แบ่งออกเป็น 6 ด้าน คือ

1. ด้านความสำเร็จในงาน ข้อ 21-25
2. ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ข้อ 26-30
3. ด้านความรับผิดชอบในงาน ข้อ 31-35
4. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร ข้อ 36-40
5. ด้านค่าจ้างและผลตอบแทน ข้อ 41-45
6. ด้านการปกครองบังคับบัญชา ข้อ 46-50

ส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยมีเนื้อหา จำนวน 15 ข้อ แบ่งออกเป็น 3 ด้าน คือ

1. ด้านคุณภาพงาน ข้อ 51-55
2. ด้านเวลาในการทำงาน ข้อ 56-60
3. ด้านปริมาณงาน ข้อ 61-65

โดยแบบสอบถามในส่วนที่ 2, ส่วนที่ 3 และส่วนที่ 4 จะเป็นแบบสอบถามที่สร้างขึ้นตามมาตรวัดแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) ตามแบบของ Likert โดยมีคำตอบให้เลือก 5 ระดับตามความคิดเห็น

เกณฑ์การให้คะแนนของ Likert มี 5 ระดับ ดังนี้

ระดับความคิดเห็น	คะแนน
เห็นด้วยมากที่สุด	5
เห็นด้วยมาก	4
เห็นด้วยปานกลาง	3
เห็นด้วยน้อย	2
เห็นด้วยน้อยที่สุด	1

ส่วนที่ 5 เป็นคำถามปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะ

การหาความเชื่อมั่น (reliability) โดยผู้วิจัยจะนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try-out) กับกลุ่มประชากรที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่างที่จะวิจัย จำนวน 30 คน หลังจากนั้นนำแบบสอบถามมาวิเคราะห์เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น โดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของ Cronbach (Cronbach Alpha coefficient) ซึ่งค่าแอลฟาที่ได้แสดงถึงระดับความคงที่ของแบบสอบถามโดยมีค่าระหว่าง $0 < \alpha < 1$ ถ้ามีค่าใกล้เคียงกับ 1 มาก แสดงว่า มีความเชื่อมั่นมาก โดยค่าความเชื่อมั่นของคำถามแต่ละด้าน มีดังนี้

1. ด้านระบบการทำงาน เท่ากับ 0.898
2. ด้านบุคลากร เท่ากับ 0.775
3. ด้านโครงสร้าง เท่ากับ 0.917
4. ด้านค่านิยมร่วมของคนในองค์กร เท่ากับ 0.831

แรงจูงใจในการทำงาน

1. ด้านความสำเร็จในงาน เท่ากับ 0.749
2. ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน เท่ากับ 0.957
3. ด้านความรับผิดชอบในงาน เท่ากับ 0.815

4. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร เท่ากับ 0.967
5. ด้านค่าจ้างและผลตอบแทน เท่ากับ 0.927
6. ด้านการปกครองบังคับบัญชา เท่ากับ 0.951

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

1. ด้านคุณภาพงาน เท่ากับ 0.933
2. ด้านเวลาในการทำงาน เท่ากับ 0.883
3. ด้านปริมาณงาน เท่ากับ 0.910

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ค่าร้อยละ (percentage) ใช้วิเคราะห์ขนาดของข้อมูล ลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ตำแหน่งงานปัจจุบัน และระยะเวลาปฏิบัติงาน

2. ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (mean) เพื่อวัดแนวโน้มสู่ส่วนกลาง และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) เพื่อวัดลักษณะการกระจายข้อมูลของระดับสภาพแวดล้อมในการทำงาน ระดับแรงจูงใจในการทำงาน และระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

3. สถิติ t-test (independent sample t test) เพื่อวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรเพศชายและหญิง

4. สถิติ One-way ANOVA เพื่อวิเคราะห์ความแตกต่างลักษณะส่วนบุคคลมี ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานต่างกัน ซึ่งในกรณีที่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ จะวิเคราะห์ความแตกต่างรายคู่ (Post-hoc analysis) เพื่อวิเคราะห์ความแตกต่างนั้นเกิดขึ้นระหว่างกลุ่มใด โดยวิธีการของเชฟเฟ้ (Scheffe's test)

5. สถิติ Multiple Linear Regression Analysis (MLR) เพื่อวิเคราะห์ผลกระทบของสภาพแวดล้อมในการทำงานและแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมศุลกากร

สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูล สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31-40 ปี สถานภาพสมรส การศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 20,001-25,000 บาท ตำแหน่งงานข้าราชการ และมีระยะเวลาปฏิบัติงานระหว่าง 1-5 ปี
2. กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.05, SD = 0.36$) และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นระดับมากในด้านโครงสร้าง ($\bar{X} = 4.17, SD = 0.52$) รองลงมาคือด้านบุคลากร ($\bar{X} = 4.10, SD = 0.45$) ด้านระบบการทำงาน ($\bar{X} = 4.06, SD = 0.47$) และด้านค่านิยมร่วมของคนในองค์กร ($\bar{X} = 3.89, SD = 0.38$)
3. กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.91, SD = 0.32$) และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นระดับมากในด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร ($\bar{X} = 4.17, SD = 0.42$) รองลงมาคือด้านการปกครองบังคับบัญชา ($\bar{X} = 4.11, SD = 0.42$) ด้านความรับผิดชอบในงาน ($\bar{X} = 3.95, SD = 0.36$) ด้านความสำเร็จในการทำงาน ($\bar{X} = 3.83, SD = 0.40$) ด้านค่าจ้างและผลตอบแทน ($\bar{X} = 3.78, SD = 0.46$) และด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ($\bar{X} = 3.64, SD = 0.57$)
4. กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.96, SD = 0.33$) และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นระดับมากในด้านคุณภาพของงาน ($\bar{X} = 4.04, SD = 0.34$) รองลงมาคือด้านปริมาณงาน ($\bar{X} = 3.95, SD = 0.38$) และด้านเวลาในการทำงาน ($\bar{X} = 3.90, SD = 0.37$)
5. ผลการทดสอบสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 1 บุคลากรกรมศุลกากร ที่มีลักษณะส่วนบุคคลต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า
1.1 บุคลากรกรมศุลกากร เพศชายและหญิง มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

1.2 บุคลากรกรมศุลกากร ที่มีอายุแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

1.3 บุคลากรกรมศุลกากร ที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

1.4 บุคลากรกรมศุลกากร ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

1.5 บุคลากรกรมศุลกากร มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

1.6 บุคลากรกรมศุลกากร ที่มีตำแหน่งงานปัจจุบันแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

1.7 บุคลากรกรมศุลกากร ที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานที่ 2 สภาพแวดล้อมในการทำงานมี 4 ด้าน ได้แก่ ด้านระบบการทำงาน ด้านบุคลากร ด้านโครงสร้าง และด้านค่านิยมร่วมของคนในองค์กรมีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมศุลกากร ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า สภาพแวดล้อมในการทำงานส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

สมมติฐานที่ 3 แรงจูงใจในการทำงาน มี 6 ด้าน ได้แก่ ด้านความสำเร็จในงาน ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านความรับผิดชอบในงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร ด้านค่าจ้างและผลตอบแทน และด้านการปกครองบังคับบัญชา มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมศุลกากร ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า แรงจูงใจในการทำงาน ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

การอภิปรายผล

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้นำมาประยุกต์ใช้ในงานวิจัยเรื่องสภาพแวดล้อมในการทำงานและแรงจูงใจที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมศุลกากร กรุงเทพมหานคร อภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. บุคลากรกรมศุลกากร มีสภาพแวดล้อมในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก หมายถึง องค์กรมีการดำเนินงานอย่างเป็นระบบวางแผนการดำเนินงานอยู่เสมอ จัดสรรบุคลากรได้ตรงสายงานและเพียงพอด้วยโครงสร้างกำลังคนที่เหมาะสม เปิดโอกาสให้บุคลากรปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถพร้อมทั้งเสนอแนะแนวทางการทำงานและแนวทางการแก้ปัญหาต่างๆ ทำให้บุคลากรเกิดความร่วมมือกันในองค์กรเพื่อให้งานประสบความสำเร็จ ให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ให้คำแนะนำกันอยู่เสมอ มีการป้องกันไม่ให้เกิดข้อผิดพลาด ข้อขัดแย้งหรือปัญหาในการทำงาน ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ขนิษฐา นิ่มแก้ว (2554) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยสภาพแวดล้อมที่มี ความสัมพันธ์กับความผูกพันของบุคลากรในองค์กร กรณีศึกษา สำนักงานบริหาร โครงการ กรมชลประทาน สามเสน และคิวพร โปทยานนท์ (2554) ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมของผู้นำและสภาพแวดล้อมการทำงานที่ส่งผลต่อความสร้างสรรค์ในงานของ บุคลากร กรณีศึกษาองค์การธุรกิจไทยที่มีนวัตกรรมยอดเยี่ยมปี 2552 ซึ่งมีประเด็น อภิปราย ดังนี้

1.1 ด้านระบบการทำงาน กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เป็นไป ได้ว่า องค์กรมีวิธีการดำเนินงานที่เป็นระบบ มีความชัดเจนและวางแผนการดำเนินงาน อยู่เสมอ องค์กรมีระบบการประเมินผลงานของบุคลากรอย่างเหมาะสม และให้บุคลากร ทุกคนมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหา ซึ่งสอดคล้องกับ ทิพาวดี เมฆสวรรค์ (อ้างถึงใน ธานีรินทร์ สุทธิบุญชู, 2543, น. 10) ได้เสนอ แนวคิดในการปรับปรุงประสิทธิภาพการ บริหารงานภาครัฐ โดยศึกษาการปรับปรุงระบบ ราชการของต่างประเทศที่ได้รับการ ยอมรับว่าประสบความสำเร็จได้ ต้องกำหนดแนวทางและเป้าหมายของการเปลี่ยนแปลง ที่ชัดเจน หมายถึง การทำงานที่มีประสิทธิผลยึดถือผลสำเร็จ หรือผลสัมฤทธิ์ของงาน (results) เป็นหลักในการดำเนินงาน โดยมุ่งที่ผลลัพธ์ (outcome) โดยมีการประเมินผล และวัดผลสำเร็จของงานอย่างเป็นรูปธรรม สามารถตอบสนองและสร้างความพึงพอใจ

1.2 ด้านบุคลากร กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เป็นไปได้ว่า องค์กรมีการจัดสรรบุคลากรที่ความรู้ความสามารถตรงสายงาน จัดสรรบุคลากรอย่าง เพียงพอและให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ รวมไปถึงส่งเสริม ให้บุคลากรเสนอแนวความคิดในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับ Certo, Samuel C.

(2000) ได้กล่าวว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพขององค์กร ประกอบด้วยปัจจัยด้านบุคคล เป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดเพราะบุคคลคือหมู่คณะที่รวมตัวกันเป็นองค์กร มีวัตถุประสงค์ร่วมกัน มีบทบาทในการทำงาน หรือดำเนินงานต่าง ๆ สัมพันธ์กัน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ ดังนั้นบุคคลที่มีตำแหน่งหน้าที่ต่าง ๆ ตามโครงสร้างงานในองค์กร ครอบคลุมบุคคลระดับสูง กลาง และล่าง

1.3 ด้านโครงสร้าง กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เป็นไปได้ว่าองค์กรมีโครงสร้างการบริหารงานที่ชัดเจน แบ่งตำแหน่งหน้าที่รับผิดชอบและกำหนดนโยบายการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน มีการจัดโครงสร้างกำลังคนกับการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม ซึ่งสอดคล้องกับ Certo, Samuel C. (2000) ได้กล่าวว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพขององค์กร ประกอบด้วยปัจจัยด้านโครงสร้างองค์กร องค์กรจะมีประสิทธิภาพเพียงใดขึ้นอยู่กับลักษณะ โครงสร้างที่เหมาะสม นโยบายที่ครอบคลุมถึงการกำหนดวิสัยทัศน์ กำหนดพันธกิจที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์

1.4 ด้านค่านิยมร่วมของคนในองค์กร กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เป็นไปได้ว่า บุคลากรในองค์กรให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ยอมรับในคำชมและตักเตือน เชื่อมมั่นต่อบุคลากรในการปฏิบัติที่ได้รับมอบหมาย ทุกคนที่ความตั้งใจทำงานและมีความสามัคคีกัน ได้รับโอกาสในการแสดงความคิดเห็นเพื่อพัฒนาองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับ Nicklin (อ้างถึงใน ชูศรี มโนการ, 2548, น. 39) กล่าวว่า สภาพแวดล้อมในการทำงาน เป็นสภาพการทำงานที่จะส่งผลให้บุคลากรประสบความสำเร็จอย่างมาก คือ สัมพันธภาพที่ดี ที่ประกอบด้วย การชื่นชม ความนับถือ การให้กำลังใจ

2. บุคลากรกรมศุลกากร มีแรงจูงใจในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก หมายถึง บุคลากรสามารถปฏิบัติงานเองและร่วมงานกับผู้อื่นเพื่อให้งานสำเร็จตามเป้าหมาย ทำให้ได้รับการสนับสนุนในการพิจารณาปรับเลื่อนตำแหน่ง ได้รับเงินเดือนและค่าครองชีพที่เหมาะสม บุคลากรได้รับการสนับสนุนในเรื่องการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์ รวมไปถึงการศึกษาต่อเพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถ บุคลากรจะมีความมุ่งมั่นและเต็มใจในการปฏิบัติงาน เพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์ที่ดี ให้ความช่วยเหลือกัน ผู้บังคับบัญชาส่งเสริมให้กำลังใจรวมถึงให้คำปรึกษาในการปฏิบัติงานอยู่เสมอ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ปวีณรัตน์ สิงห์วิวัฒน์ (2557) ศึกษา

เรื่อง แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดอาชีวศึกษา จังหวัดลำปาง และเกษณรินทร์ งามเลิศ (2559) ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน และลูกจ้างองค์การคลังสินค้า ซึ่งมีประเด็นอภิปราย ดังนี้

2.1 ด้านความสำเร็จในการทำงาน กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เป็นไปได้ว่า บุคลากรสามารถทำงานร่วมกันเพื่อให้งานสำเร็จตามเป้าหมายและมาตรฐานอย่างเหมาะสม สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นขณะปฏิบัติงานได้ หาวิธีปรับปรุงงานให้ดียิ่งขึ้น และสร้างแนวทางใหม่ๆ ในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับ ทศพร ทรงเกียรติ (2554, น. 30) กล่าวว่า แรงจูงใจในการทำงาน หมายถึงแรงผลักดัน ที่กระตุ้นความต้องการที่จะทำงานด้วยความเต็มใจและมีความพึงพอใจมุ่งมั่นที่จะทำงานได้ดีที่สุด

2.2 ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เป็นไปได้ว่า องค์กรสนับสนุนการฝึกอบรมเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ มีหลักที่ยุติธรรมในการปรับเลื่อนตำแหน่งและสนับสนุนในการเลื่อนตำแหน่ง สนับสนุนในการพัฒนาความรู้และประสบการณ์ ถึงแม้จะมีการสนับสนุนการศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้นน้อย ซึ่งสอดคล้องกับ Gilmer (อ้างถึงใน รัตกัมพล พันธุ์เพ็ง, 2547, น. 12-14) ได้แบ่งลักษณะของสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เป็นองค์ประกอบที่จะเอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน ได้แก่ โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน (Opportunity for advancement) การได้โอกาสเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น องค์กรสนับสนุนให้พนักงานมีความก้าวหน้าในการทำงาน โดยพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือนอย่างเป็นธรรม พิจารณาเลื่อนตำแหน่งอย่างเหมาะสม ให้บำเหน็จรางวัลแก่ผู้ปฏิบัติงานดียอมรับและยกย่องชมเชยพนักงานเมื่อปฏิบัติงานดี

2.3 ด้านความรับผิดชอบในงานกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เป็นไปได้ว่า บุคลากรปฏิบัติงานตามระเบียบและคำสั่งของหัวหน้าอย่างเคร่งครัด ทำงานสำเร็จตามเวลาและได้ปริมาณงานตามที่หัวหน้ามอบหมาย ถือเป็นการปฏิบัติงานสำเร็จตามเป้าหมายที่องค์กรวางไว้ บุคลากรปฏิบัติงานโดยใช้ทรัพยากรต่างๆ อย่างประหยัดและเหมาะสมกับงาน ซึ่งสอดคล้องกับ ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2544, น. 108) ที่ทีมงานหรือกลุ่มทำงานที่มีประสิทธิภาพจะต้องมีความรู้สึที่ดีต่อกันและกันใน หมู่สมาชิกและผู้ที่เป็นหัวหน้าต้องตระหนักว่าปัญหาส่วนใหญ่เกิดจากสภาพแวดล้อม

2.4 ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เป็นไปได้ว่า บุคลากรในองค์กรมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันเสมอ ให้ความช่วยเหลือกันเมื่อพบปัญหาในการปฏิบัติงาน เป็นที่พึ่งพาให้แก่กันและกัน ให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงาน และรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของกันและกัน ซึ่งสอดคล้องกับ ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2544, น. 108) ทีมงานหรือกลุ่มทำงานที่มีประสิทธิภาพจะต้องมีความรู้สึกที่ดีต่อกันและกันใน หมู่สมาชิกและผู้ที่ เป็นหัวหน้าต้องตระหนักว่าปัญหาส่วนใหญ่เกิดจากสภาพแวดล้อม และความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

2.5 ด้านค่าจ้างและผลตอบแทน กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เป็นไปได้ว่า อัตราเงินเดือนมีความเหมาะสมกับหน้าที่รับผิดชอบ และค่าครองชีพในปัจจุบัน องค์กรมีการจัดระบบสวัสดิการอย่างเพียงพอและเหมาะสม รวมไปถึงเงินช่วยเหลือในการปฏิบัติงานและเงินตอบแทนที่ช่วยปรับปรุงงาน องค์กรมีการจัดสรรให้เหมาะสม ซึ่งสอดคล้องกับ Gilmer (อ้างถึงใน รัตกัมพล พันธุ์เพ็ง, 2547, น. 12-14) ได้แบ่งลักษณะของสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เป็นองค์ประกอบที่จะเอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน ได้แก่ ค่าจ้าง (Wages) ได้แก่เงินเดือนซึ่งเป็นค่าตอบแทนการทำงาน โดยพิจารณาในเรื่องของจำนวนค่าจ้างที่เหมาะสมกับปริมาณของผลงาน และมีวิธีการจ่ายค่าจ้างที่ยุติธรรมเสมอภาค

2.6 ด้านการปกครองบังคับบัญชา กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เป็นไปได้ว่า หัวหน้าให้กำลังใจ ส่งเสริมการปฏิบัติงาน มีความเป็นกันเองและรับฟังความคิดเห็นตลอดจนเปิดโอกาสให้ลูกน้องมีส่วนร่วมในการเสนอแนะความคิดในการทำงาน หัวหน้างานประเมินผลงานอย่างยุติธรรม ให้คำปรึกษาและช่วยเหลือเมื่อเกิดปัญหา อธิบายงานที่มอบหมายให้ลูกน้องได้ชัดเจน ซึ่งสอดคล้องกับ โทมัส ฮาร์เรล (Harrell, 1964, น. 260 – 273) ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานพบว่ามีส่วนเกี่ยวข้องกับปัจจัยต่างๆ ซึ่งใช้เป็นเครื่องมือในการบ่งชี้ถึงสาเหตุของปัญหาที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน คือ การสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา พนักงานมีความต้องการที่จะรู้ว่า การทำงานของตนเป็นอย่างไร จะปรับปรุงการทำงานของตนเองอย่างไร ข่าวสารจากบริษัท หน่วยงานต่างๆจึงมีความหมายและความสำคัญมาก

3. บุคลากรกรมศุลกากร มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก หมายถึง บุคลากรสามารถทำงานครบถ้วนถูกต้องตามเนื้อหาและสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนด วางแผนการทำงานอยู่เสมอ รวมไปถึงมีการพัฒนาวิทยาการใหม่ๆ เพื่อนำมาใช้ปรับปรุงการปฏิบัติงานให้สะดวกมากขึ้น ทำให้งานที่ออกมาได้ปริมาณตรงตามเป้าหมายที่องค์กรกำหนด บุคลากรมีการจัดลำดับความสำคัญของงานและแบ่งเวลาในการทำงานที่ชัดเจน เพื่อใช้เวลาในการทำงานที่เหมาะสม ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ อัครเดช ไม้จันทร์ (2560) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา และนลพรรณ บุญฤทธิ์ (2558) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ซึ่งมีประเด็นอภิปราย ดังนี้

3.1 ด้านคุณภาพของงาน กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เป็นไปได้ว่า การปฏิบัติงานของบุคลากรมีความน่าเชื่อถือ โปร่งใสตรวจสอบได้ ผลงานที่ทำสำเร็จมีความถูกต้องครบถ้วนตามเนื้อหา บุคลากรมีการวางแผนการทำงานอยู่เสมอ ซึ่งสอดคล้องกับ สมใจ ลักษณะ (อ้างถึงใน อัครเดช ไม้จันทร์, 2560, น. 17) กล่าวว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานคือ บุคคลที่ตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ ใช้กลวิธีหรือเทคนิคการทำงานที่จะสร้างผลงานได้มาก เป็นผลงานที่มีคุณภาพเป็นที่น่าพอใจ โดยสิ้นเปลืองทุนค่าใช้จ่าย พลังงาน และเวลาน้อย เป็นบุคคลที่มีความสุขและพอใจ

3.2 ด้านเวลาในการทำงาน กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เป็นไปได้ว่า บุคลากรมีการแบ่งเวลาการทำงาน ทำให้ทำงานสำเร็จตามเวลาที่กำหนด มีการปรับปรุงการทำงานเพื่อลดขั้นตอนการทำงานไม่ให้ซับซ้อน ทำงานได้รวดเร็วมากขึ้นซึ่งสอดคล้องกับ จตุผล พัฒนกิจเจริญการ (2552, น. 32) กล่าวว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน คือการปฏิบัติงานหรือการทำกิจกรรมใดๆ ที่ได้มีการตั้งเป้าหมายไว้ โดยสามารถปฏิบัติให้เป็นไปตามแผนที่วางเอาไว้ การใช้ทรัพยากรที่กำหนดไว้ ทันเวลา มีคุณภาพ

3.3 ด้านปริมาณงาน กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากเป็นไปได้ว่า บุคลากรปฏิบัติงานได้ปริมาณงานตรงตามเป้าหมาย มีการจัดลำดับความสำคัญของงานเพื่อบริหารจัดการการปฏิบัติงานให้ได้ปริมาณงานที่องค์กรต้องการ ซึ่งสอดคล้องกับ

สิริกร ปะวะโก (2559, น. 43) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ คือความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จตามเป้าหมายได้อย่างรวดเร็ว ประหยัดและทันตามกำหนดเวลา ได้แก่ปริมาณงานเมื่อเทียบกับเป้าหมาย คุณภาพงานเมื่อเทียบกับเป้าหมาย ความสามารถในการปฏิบัติงานให้บรรลุตามเป้าหมายที่หน่วยงานกำหนดไว้ การปฏิบัติงานด้วยความทุ่มเทเพื่อให้สำเร็จตามเวลาที่กำหนด ปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานเพื่อให้งานมีผลสำเร็จมากขึ้น

4. ความแตกต่างด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมศุลกากรตามลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ตำแหน่งงานปัจจุบัน และระยะเวลาปฏิบัติงานต่างกัน อภิปรายได้ดังนี้

4.1 บุคลากรกรมศุลกากรเพศชายและหญิง มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ซึ่งเพศหญิงมีค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพการปฏิบัติงานสูงกว่าเพศชาย อธิบายได้ว่าเพศมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยขึ้นอยู่กับลักษณะของงาน ความต้องการทางการเงินและระดับความทะเยอทะยาน ซึ่งเพศหญิงจะมีความอดทนมากกว่าเพศชาย รวมถึงมีความชำนาญในลักษณะของงานที่ต้องใช้ฝีมือและงานที่ต้องการความละเอียดอ่อน สอดคล้องกับ สมยศ แยมเพื่อน (2551, น. 175) *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานปฏิบัติการ บริษัท เอเซีย มาร์ติน เซอร์วิสเซ่ จำกัด (มหาชน)*

4.2 บุคลากรกรมศุลกากรที่มีอายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงานปัจจุบัน และระยะเวลาปฏิบัติงานต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งลักษณะส่วนบุคคลทั้ง 4 ด้านนี้ มีความใกล้เคียงและสอดคล้องกัน จึงทำให้มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับ อัครเดช ไม้จันทร์ (2560, น. 66-67) *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา และนันทน ทองแสน (2557, น. 63) ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานกลุ่มธุรกิจผลิตเครื่องสำอางในเขตจังหวัดปทุมธานี*

4.3 บุคลากรกรมศุลกากรที่มีสถานภาพสมรส และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ซึ่งสถานภาพที่แตกต่างนี้อาจส่งผลต่อการ

ปฏิบัติงาน โดยเฉพาะสถานภาพหย่าร้างจะมีค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมากกว่าสถานภาพโสดและสมรส ในส่วนรายได้เฉลี่ยต่อเดือน รายได้เฉลี่ยน้อยจะส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมากกว่ารายได้เฉลี่ยสูง สอดคล้องกับ สมยศ แยมเพื่อน (2551, น. 176) ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานปฏิบัติการ บริษัท เอเชีย นามารีน เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) และจุฑามาศ ศรีบำรุงเกียรติ (2555, น. 66) ปัจจัยแรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวังในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ท่อส่งปิโตรเลียม จำกัด (แทปไลน์)

5. สภาพแวดล้อมในการทำงานโดยรวมส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมศุลกากร เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่าด้านโครงสร้างและด้านค่านิยมร่วมของคนในองค์กร ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมศุลกากรมากที่สุด สอดคล้องกับ Gilmer (อ้างถึงใน รัตกัมพล พันธุ์เพ็ง, 2547, น. 12-14) กล่าวถึงสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เป็นองค์ประกอบที่จะเอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงานไว้ 10 ด้าน ได้แก่ ความมั่นคงปลอดภัย โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน องค์การและการจัดการ ค่าจ้าง คุณลักษณะเฉพาะของงาน การนิเทศงาน คุณลักษณะทางสังคมของงาน การติดต่อสื่อสาร สภาพการทำงาน สวัสดิการหรือผลประโยชน์อื่น ๆ ที่ได้รับ โดยมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ถือเป็นปัจจัยหลักในการช่วยกระตุ้นให้พนักงานทำงานอย่างเต็มความสามารถ

6. แรงจูงใจในการทำงานโดยรวมส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมศุลกากร เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านความรับผิดชอบในงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร และด้านค่าจ้างและผลตอบแทน ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมศุลกากรมากที่สุด สอดคล้องกับชูเกียรติ ยิ้มพวง (2554) ที่ศึกษาแรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน กรณีศึกษาบริษัทบางกอกกล๊าส จำกัด โรงงานปทุมธานี พบว่า แรงจูงใจมีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงาน เนื่องจากแรงจูงใจในการปฏิบัติงานเป็น สิ่งเร้าที่ทำให้เกิดความพึงพอใจแล้วจะปฏิบัติงานอย่างมีความสุขและปฏิบัติงานอย่างเต็มกำลังความสามารถ ก่อให้เกิดประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเพื่อนำไปใช้

1. องค์กรควรพิจารณาจัดสรรสวัสดิการให้มีความเหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจ และพิจารณาถึงความเพียงพอในการดำรงชีวิตของบุคลากร เช่น มีการให้รางวัล เมื่อมีผลงาน สร้างชื่อเสียงให้กับองค์กร และความสะดวกรวดเร็วในการเบิกจ่ายค่าเบี่ยเลี้ยง และค่าทำงานล่วงเวลา
2. องค์กรควรสนับสนุนความคิดสร้างสรรค์ใหม่ๆ ของบุคลากร สนับสนุนให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการสร้างแนวทางการแก้ไขปัญหา และรับฟังความคิดเห็นของบุคลากร
3. องค์กรควรสร้างสภาพแวดล้อมที่ดีในการทำงาน มีความสะอาดปลอดภัย มีมุมพักผ่อนเพื่อผ่อนคลายความเครียดจากการทำงาน หากสถานที่ทำงานมีสภาพแวดล้อมที่ดีจะช่วยให้บุคลากรมีแรงจูงใจในการทำงาน ทำให้ผลงานออกมามีประสิทธิภาพที่ดี ตรงตามที่ต้องการ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาเรื่องความต้องการในการพัฒนาตนเองของพนักงานด้านการศึกษา ในระดับที่สูงขึ้นทุกระดับการศึกษา เพื่อเป็นแนวทางในการจัดทำแผนการพัฒนา การศึกษาในระดับที่สูงขึ้นให้แก่บุคลากร เพื่อให้เสริมสร้างแรงจูงใจในการทำงาน
2. ควรศึกษาเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในเชิงลึกแบบรายด้านและทำการวิเคราะห์ผลเพื่อติดตามผลการเปลี่ยนแปลงของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรอย่างต่อเนื่อง
3. ควรศึกษาวิจัยเปรียบเทียบการประเมินสภาพการทำงาน ปัญหาและอุปสรรค ของบุคลากรเฉพาะแต่ละหน่วยงาน เพื่อนำปัญหาและอุปสรรคมาดำเนินการปรับปรุง แก้ไขในการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรต่อไป

บรรณานุกรม

- นลพรรณ บุญฤทธิ. (2558). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- กฤษดา ตั้งชัยศักดิ์. (2559). วิจัยวิจัยทางธุรกิจ. กรุงเทพมหานคร: แดเน็กซ์ อินเทอร์เน็ตเซอร์โพรเรชั่น
- ปวีณรัตน์ สิงห์วิวัฒน์. (2557). แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดอาชีวศึกษาจังหวัดลำปาง. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเนชั่น.
- เกศณรินทร์ งามเลิศ. (2559). แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน และลูกจ้างองค์การคลังสินค้า. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ณัฐวัตร เป็งวันปลูก. (2560). ปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ของข้าราชการทหารประจำสังกัดกองพันทหารราบที่ 1 กรมทหารราบที่ 7. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
- ทศพร ทรงเกียรติ. (2554). แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานด้วยภูมิสารสนเทศของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
- อัครเดช ไม้จันทร์. (2560). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- นันทนา ทองแสน. (2557). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานกลุ่มธุรกิจผลิตเครื่องสำอางในเขตจังหวัดปทุมธานี. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.