

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานเลขาธิการกรม กรมศุลกากร
Personnel performance efficiency Office of the Secretary of the
Customs Department

อรวรรณ เหาตะวานิช
สาขาการบัญชี คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ประเทศไทย
ผู้รับผิดชอบบทความ

Orawan Haotawanit
E-mail : 109066@customs.go.th
Accounting, Faculty of Business Administration, Ramkhamhaeng University, Thailand
Corresponding author

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานเลขาธิการกรม กรมศุลกากร (2) เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานเลขาธิการกรม กรมศุลกากร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในสำนักงานเลขาธิการกรม กรมศุลกากร จำนวน 139 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์เชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบ โดยใช้สถิติ t-test และสถิติความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) หากพบความแตกต่างระหว่างตัวแปรจะนำไปเปรียบเทียบเป็นรายคู่โดยใช้วิธีของ LSD

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า บุคลากรที่ปฏิบัติงานในสำนักงานเลขาธิการกรม กรมศุลกากร ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานเลขาธิการกรม กรมศุลกากร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านความสำเร็จตรงเวลาในการปฏิบัติงาน บุคลากรสำนักงานเลขาธิการกรม กรมศุลกากร ที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน ทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน; การปฏิบัติงานของบุคลากร; สำนักงานเลขาธิการกรม

Abstract

The purpose of this research study (1) is to study the performance of personnel Office of the Secretary of the Customs Department (2) to study the performance of personnel Office of the Secretary of the Department of Customs classified by personal factors

The sample group used in this research was 139 personnel working in the Office of the Secretary of the Customs Department, using questionnaires as a tool for data collection. The statistics used for the descriptive analysis were frequency, percentage, mean (\bar{x}) and standard deviation (SD). The hypothesis was tested for comparison using t-test and one-way ANOVA. The differences were found between the variables and were compared individually by means of LSD.

The results of the hypothesis testing showed that personnel working in the Office of the Secretary of the Customs Department, the performance of personnel The Office of the Secretary of the Customs Department, overall, is at a high level. When considering each aspect, it was found that the side with the highest mean value was The aspect of success, on time for performance. Personnel of the Secretariat of the Customs Department with different monthly income Resulting in different operational efficiency Statistically significant at a level of 0.05

Keywords: operational efficiency; Performance of personnel; Department of Secretary Office

บทนำ

ปัจจุบันการเปลี่ยนแปลงทางสังคม เศรษฐกิจ และความเจริญก้าวหน้าทาง เทคโนโลยีของโลก ส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในทุก ๆ ด้านอย่างรวดเร็ว ทำให้ทุกหน่วยงานได้เล็งเห็นถึงความจำเป็นที่จะต้องพัฒนาบุคลากร เพื่อให้เกิดความพร้อมรับมือต่อการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นในอนาคต หลักสำคัญของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ คือการพัฒนาความรู้ที่ทันสมัย การเพิ่มพูนประสบการณ์ ทางด้านวิชาการการฝึกอบรม รวมทั้งการปลูกฝังคุณธรรม และจริยธรรมควบคู่กันไปด้วย ส่งผลให้ รัฐบาลมีนโยบายปฏิรูประบบราชการ ที่มุ่งเน้นให้ส่วนราชการมีการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ ที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น ตลอดจนการปรับบทบาท ภารกิจ โครงสร้าง ให้มีความเหมาะสม ทันสมัย และสอดคล้องกับสังคมปัจจุบัน โดยมีเป้าประสงค์เพื่อสนองตอบต่อการบริการประชาชนที่สะดวก รวดเร็ว ลดขั้นตอนการปฏิบัติที่ไม่จำเป็น ตามเจตนารมณ์ของพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการบริหาร จัดการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546

กรมศุลกากรเป็นองค์การภาครัฐ แต่เดิมมีภารกิจหลักที่มุ่งเน้นการจัดเก็บภาษีอากร จากสินค้าต่างๆ ที่นำเข้ามาและส่งออกไปนอกราชอาณาจักร มุ่งเน้นพัฒนาส่งเสริมด้านการค้าระหว่างประเทศและการส่งออกของไทยให้มีศักยภาพในการแข่งขันกับตลาดการค้าของโลกควบคู่กันนั้น กรมศุลกากรจึงได้มีการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร ซึ่งในปัจจุบันจากสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปตาม

กระแสโลกาภิวัตน์และสังคมยุคดิจิทัล ส่งผลให้ทางกรมศุลกากรต้องปรับเปลี่ยนกระบวนทัศน์ วัฒนธรรมและค่านิยมในการบริหารจัดการองค์การ เพื่อให้เป็นไปตามแผนยุทธศาสตร์ การพัฒนาระบบราชการไทย กรมศุลกากรได้เล็งเห็นความสำคัญของการพัฒนาองค์การอย่างต่อเนื่อง จึงจำเป็นต้องมีความพร้อมในการปฏิบัติงานของบุคลากรเพื่อให้มีความสอดคล้องกับความเจริญก้าวหน้าทางเศรษฐกิจของประเทศรองรับปริมาณงานที่เพิ่มขึ้น เมื่อบุคลากรมีความพร้อมในการปฏิบัติงาน มีความตั้งใจ และเต็มใจที่จะปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ ก็จะส่งผลให้องค์กรเกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่องในทุก ๆ ด้านได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไปในอนาคต ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

การเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานนั้น ย่อมขึ้นอยู่กับความร่วมมือและเสียสละในการปฏิบัติงานอย่างจริงจังของบุคลากร ซึ่งเป็นกลไกขับเคลื่อนไปสู่หนทางแห่งความสำเร็จ เพราะบุคลากรถือเป็นทรัพยากรที่เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญมากและมีอิทธิพลต่อความสำเร็จขององค์การมากที่สุด หากขาดบุคลากร กระบวนการในการปฏิบัติงานก็ไม่สามารถบรรลุความสำเร็จได้ กรมศุลกากรจึงมุ่งเน้นพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ความสามารถ สนับสนุนการเรียนรู้ เพิ่มประสบการณ์และความรู้ในการปฏิบัติงาน เพื่อยกระดับมาตรฐานในการปฏิบัติงาน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานเลขานุการกรม กรมศุลกากร
 2. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานเลขานุการกรม กรมศุลกากร
- จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ขอบเขตงานวิจัย

1. ประชากรและตัวอย่าง คือ บุคลากรที่ปฏิบัติงานสำนักงานเลขานุการกรม กรมศุลกากร ในตำแหน่ง ข้าราชการ 114 คน พนักงานราชการ 77 คน ลูกจ้างประจำ 5 คน ลูกจ้างชั่วคราว 15 คน รวมทั้งสิ้น 211 คน (ข้อมูลอ้างอิงจาก กองบริหารทรัพยากรบุคคล กรมศุลกากร, 2563) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย จำนวน 139 คน

2. ด้านเนื้อหา คือ เป็นการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีต่างๆ รวมถึงการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานเลขานุการกรม กรมศุลกากร โดยมีองค์ประกอบทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านปริมาณงาน ด้านคุณภาพงานด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน ด้านความสำเร็จตรงเวลาในการปฏิบัติงาน และด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ประสบการณ์การทำงาน ระดับการศึกษา ประเภทตำแหน่งงาน และรายได้ต่อเดือน

2. ตัวแปรตาม ได้แก่ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานเลขาธิการ กรม ศุลกากร ประกอบด้วย ด้านปริมาณงาน ด้านคุณภาพงานด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน ด้านความสำเร็จตรงเวลาในการปฏิบัติงาน และด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้ทราบถึงระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานเลขาธิการ กรม ศุลกากร
2. เพื่อนำผลวิจัยที่ได้ไปปรับปรุงและพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้เหมาะสมต่อบุคลากร สำนักงานเลขาธิการ กรมศุลกากร

บทบทวนวรรณกรรม

จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้แยกประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ บุคลากร ออกเป็น 5 ด้าน ดังนี้

ด้านปริมาณงาน

นลพรรณ บุญฤทธิ์ (2558) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ปริมาณงาน หมายถึง บุคลากรจะต้องปฏิบัติงาน ให้ได้ผลงานเป็นไปตามที่หน่วยงานกำหนด หรือคาดหวังไว้

ไอรดา จันทร์อารักษ์ (2560) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ปริมาณงาน หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานสร้างงาน เป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงาน

สิรินภา ทาระนัด (2561) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ปริมาณงาน หมายถึง จำนวนงานที่เกิดขึ้นจะต้อง เป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงาน โดยผลงานที่ปฏิบัติได้มีปริมาณที่เหมาะสมตามที่กำหนดไว้ใน แผนงานหรือเป้าหมายขององค์กร

ดังนั้นผู้วิจัยได้ให้ความหมายของ ด้านปริมาณงาน หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานสร้างผลงานเป็นไปตามที่ หน่วยงานกำหนด มีปริมาณที่เหมาะสม จำนวนงานที่เกิดขึ้นได้จัดลำดับความสำคัญจะต้องเป็นไปตามความ คาดหวังของหน่วยงานตามที่กำหนดไว้ในแผนงานหรือเป้าหมายขององค์กร

ด้านคุณภาพงาน

นลพรรณ บุญฤทธิ์ (2558) ได้ให้ความหมายไว้ว่า คุณภาพงาน หมายถึง บุคลากรจะต้องปฏิบัติงาน ให้ได้ผลงานที่ถูกต้องแม่นยำ ไม่มีข้อผิดพลาด หน่วยงานนั้นๆ ต้องได้ประโยชน์คุ้มค่า และมีความพึงพอใจ

ไอรดา จันทร์อารักษ์ (2560) ได้ให้ความหมายไว้ว่า คุณภาพงาน หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานจะต้องผลิต งานที่มีคุณภาพสูง ได้รับประโยชน์คุ้มค่าและเป็นที่ยอมรับ

สิรินภา ทาระนัด (2561) ได้ให้ความหมายไว้ว่า คุณภาพงาน หมายถึง ต้องมีคุณภาพสูง ผู้ผลิตและ ผู้ใช้ได้ประโยชน์คุ้มค่าและมีความพึงพอใจผลการดำเนินงานมีความถูกต้องได้ตามมาตรฐาน รวดเร็ว ซึ่งผลงานที่มี คุณภาพจะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรและสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้มารับบริการ

ดังนั้นผู้วิจัยได้ให้ความหมายของ ด้านคุณภาพงาน หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานจะต้องผลิตงานที่มี คุณภาพสูงได้ผลงานที่ถูกต้องแม่นยำ ไม่มีข้อผิดพลาด และมีความพึงพอใจผลการดำเนินงานมีความถูกต้องได้ ตามมาตรฐาน

ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน

วิชาญ ม่วงใหม่ (2559) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน หมายถึง ระยะเวลาในการปฏิบัติงานให้สำเร็จในแต่ละงาน มีการวางแผนการปฏิบัติงานไว้อย่างชัดเจน

ชลดา อักษรศิริวิทยา (2559) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน หมายถึง มีความกระตือรือร้น มีความเชื่อมั่นในการปฏิบัติงาน และสามารถให้บริการได้ทันเวลา

สิรินภา ทาระนัต (2561) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน หมายถึง เวลาที่ใช้ในการดำเนินงานจะต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้องตามหลักการ เหมาะสมกับงาน และทันสมัยมีการพัฒนาเทคนิคการทำงานให้สะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น ใช้เวลาในการปฏิบัติงานน้อยการส่งมอบตรงตามกำหนดถูกต้องและรวดเร็ว

ดังนั้นผู้วิจัยได้ให้ความหมายของ ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน หมายถึง เวลาในการปฏิบัติงานน้อยการส่งมอบตรงตามกำหนดถูกต้อง รวดเร็ว มีความเชื่อมั่นในการปฏิบัติงาน มีการวางแผนการปฏิบัติงานไว้อย่างชัดเจน และสามารถให้บริการได้ทันเวลา

ด้านความสำเร็จตรงเวลาในการปฏิบัติงาน

ดาริน ปฎิเมธีภรณ์ (2556) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ด้านความสำเร็จตรงเวลาในการปฏิบัติงาน หมายถึง การที่พนักงานสามารถปฏิบัติงานในหน้าที่แล้วเสร็จตามเวลา รวมทั้งสามารถทำงานเสร็จตามที่ได้รับมอบหมาย และผลสำเร็จของงานเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด ทำให้เกิดแรงจูงใจในผลงาน

วิชาญ ม่วงใหม่ (2559) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ด้านความสำเร็จตรงเวลาในการปฏิบัติงาน หมายถึง มาตรฐานในการปฏิบัติงานของหน่วยงานอย่างชัดเจน ให้ความสำคัญกับความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน และใช้เทคโนโลยีที่สะดวกกว่าเดิม มีส่วนร่วมในการพัฒนาแผนงานเพื่อควบคุมให้งานได้ตามมาตรฐานที่กำหนด ซึ่งมีเครื่องมือที่ช่วยอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม

ไอรดา จันทร์อารักษ์ (2560) ได้ให้ความหมายไว้ว่า เวลา หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานใช้เวลาในการทำงานได้เหมาะสมกับเนื้องาน

สิรินภา ทาระนัต (2561) ได้ให้ความหมายไว้ว่า เวลา หมายถึง เวลาที่ใช้ในการดำเนินงานจะต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้องตามหลักการ เหมาะสมกับงาน และทันสมัยมีการพัฒนาเทคนิคการทำงานให้สะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้นใช้เวลาในการปฏิบัติงานน้อยการส่งมอบตรงตามกำหนดถูกต้อง และรวดเร็ว

ดังนั้นผู้วิจัยได้ให้ความหมายของ ด้านความสำเร็จตรงเวลาในการปฏิบัติงาน หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานในหน้าที่แล้วเสร็จตามเวลา มีมาตรฐานในการปฏิบัติงานของหน่วยงานอย่างชัดเจน ผู้ปฏิบัติงานใช้เวลาในการทำงานได้เหมาะสมกับเนื้องาน และผลสำเร็จของงานเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด

ด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน

ดาริน ปฎิเมธีภรณ์ (2556) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน หมายถึง องค์ประกอบซึ่งแสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานกับบุคลากรในหน่วยงาน ได้แก่ ความไว้วางใจ ความสามัคคี ความช่วยเหลือ การแบ่งปันข่าวสาร

ว่าที่ร้อยตรีอัศววัฒน์ นิธิจิรวงศ์ (2559) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน หมายถึง การปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลากรของหน่วยงาน เพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีระกวางผู้ร่วมงาน สร้างความสามัคคีในการทำงาน รวมทั้งการรับฟังความคิดเห็นซึ่งกันและกัน

พระมหาคณาธิป จันทรสง่า (2561) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน หมายถึง การให้ความช่วยเหลือ ตั้งใจทำงานในหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ ไม่มีความขัดแย้งกัน และสามารถทำงานร่วมกันเป็นทีมได้

ดังนั้นผู้วิจัยได้ให้ความหมายของ ด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน หมายถึง การให้ความช่วยเหลือ ตั้งใจทำงานในหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ สร้างความสามัคคีในการทำงาน ไม่มีความขัดแย้งกัน สามารถทำงานร่วมกันเป็นทีมได้ รวมทั้งการรับฟังความคิดเห็นซึ่งกันและกัน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

อุสุมา ศักดิ์ไพศาล (2556) อ่างใน ชนัญญา ทองสุข (2562) วิจัยเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท อินเตอร์ เรียลตี้ แมเนจเม้นท์ จำกัด พบว่า ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลด้านอายุ การศึกษา รายได้ ตำแหน่ง และอายุงานมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ พนักงานมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับสูง โดยมีคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัยเป็นอันดับสูงที่สุด และมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับสูง โดยมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านปริมาณงานเป็นอันดับสูงที่สุด ผลการทดสอบสมมติฐานคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัยและด้านความเป็นประชาธิปไตยในการทำงาน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.00 และ 0.20 ตามลำดับ และคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัยมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านปริมาณงานและด้านความรวดเร็วในการทำงานโดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.00 อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

นลพรรณ บุญฤทธิ์ (2558) อ่างใน ชนัญญา ทองสุข (2562) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยอิทธิพลต่อการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 แรงจูงใจในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56 และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 ซึ่งมีความสำคัญอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ การทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยอิทธิพลต่อการปฏิบัติงาน คือ โครงสร้างและความสามารถมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรอยู่ในระดับน้อย และมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นอกจากนี้ ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน คือ ความสำเร็จในงาน ตำแหน่งงาน ความรับผิดชอบในงาน และสถานภาพในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรอยู่ในระดับปานกลาง และมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานโดยรวม มีความสัมพันธ์กับ

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร อยู่ในระดับปานกลาง และมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนปัจจัยอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานโดยรวม ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี

วรรณพล วรติลก (2556 : บทคัดย่อ) พระมหาคณาธิป จันทร์สง่า (2561) ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในการปฏิบัติงานด้านการรักษาความปลอดภัยและให้บริการแก่นักท่องเที่ยวของตำรวจภูธรจังหวัดกระบี่ พบว่า 1) ตำรวจภูธรจังหวัดกระบี่ ที่ปฏิบัติงานด้านการรักษาความปลอดภัยและให้บริการแก่นักท่องเที่ยว มีระดับ ประสิทธิภาพของการปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง 2) ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการรักษาความปลอดภัยและให้บริการแก่นักท่องเที่ยวของตำรวจภูธรจังหวัดกระบี่ ได้แก่ อายุ การศึกษา ชั้นยศ จำนวนปีที่รับราชการตำรวจ ความรู้ความสามารถความเข้าใจในนโยบาย ทัศนคติต่อการดำเนินงาน แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน การประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ เก็บรวบรวมข้อเท็จจริงจากข้อมูลปฐมภูมิ และข้อทุติยภูมิ ด้วยการจัดทำแบบสอบถามโดยใช้ฐานข้อมูลทุติยภูมิเป็นข้อมูลในการออกแบบสอบถามและนำแบบสอบถามที่ได้จัดทำไว้เบื้องต้นไปให้ที่ปรึกษาวิพากษ์ และแก้ไขแบบสอบถามให้สมบูรณ์รวมทั้งทดสอบความน่าเชื่อถือของเครื่องมือตามหลักสถิติเพื่อจัดเก็บในขั้นตอนต่อไป ให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการศึกษาโดยการแจกเอกสาร และบุคลากรจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้เพื่อสร้างความเข้าใจ และเรียนรู้ในการศึกษาเรื่องประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานเลขานุการกรม กรมศุลกากร รวมทั้งได้นำทฤษฎีและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับประเด็นที่ศึกษาจากนั้นจึงนำข้อมูลที่ได้มาทำการวิเคราะห์และสังเคราะห์เพื่อนำไปใช้ประโยชน์ต่อไป

ประชากร (Population) ที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในสำนักงานเลขานุการกรม กรมศุลกากร จำนวน 211 คน (ที่มา : กองบริหารทรัพยากรบุคคล กรมศุลกากร, 2563)

กลุ่มตัวอย่างที่นำมาใช้ในการวิจัย ได้แก่ บุคลากรสำนักงานเลขานุการกรม กรมศุลกากร โดยได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากการใช้สูตรการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane, 1973) ที่ระดับความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 และยอมรับค่าความคลาดเคลื่อนได้ไม่มากกว่าร้อยละ 5 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย

1. แบบสอบถาม เป็นแบบเลือกตอบ โดยมีรายละเอียดประกอบด้วย

1.1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ประสบการณ์การทำงาน ระดับการศึกษา ประเภทตำแหน่งงาน และรายได้ต่อเดือน ลักษณะคำถามปลายปิด รวม 7 ข้อ โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบได้เพียงข้อเดียว

1.2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรของบุคลากรสำนักงานเลขาธิการกรม กรมศุลกากร โดยให้เลือกตอบได้เพียงคำตอบเดียว ซึ่งมีข้อคำถามทั้งหมดจำนวน 23 ข้อ ประกอบด้วย ด้านปริมาณงาน ด้านคุณภาพงาน ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน ด้านความสำเร็จตรงเวลาในการปฏิบัติงาน ด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน โดยแต่ละข้อประกอบด้วยคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่าโดยแบ่งระดับความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับ (Rating Scale) ซึ่งมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้ 5 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด, 4 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นมาก, 3 หมายถึง ระดับความคิดเห็นปานกลาง, 2 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นน้อย, 1 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด

1.3 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะอื่นๆ เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับ มีปัจจัยเรื่องใดอีกบ้างที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1.1 ใช้ค่าร้อยละ (Percentage) และความถี่ (Frequency) กับตัวแปรที่มีระดับ การวัดเชิงกลุ่ม ได้แก่ ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล เช่น เพศ อายุ สถานภาพ ประสบการณ์ในการทำงาน ระดับการศึกษา ประเภทตำแหน่งงาน และรายได้ต่อเดือน

1.2 ใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) กับตัวแปรที่มีระดับการวัดเชิงปริมาณ ได้แก่ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานเลขาธิการ กรมศุลกากร

2. สถิติเชิงอนุมาน (Inference Statistics) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

2.1 เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานเลขาธิการ กรมศุลกากร จำแนกตามเพศ โดยใช้สถิติ Independent Sample t-test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

2.2 เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานเลขาธิการ กรมศุลกากร จำแนกตามอายุ สถานภาพ ประสบการณ์ในการทำงาน ระดับการศึกษา ประเภทตำแหน่งงาน และรายได้ต่อเดือน โดยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติความแปรปรวนทางเดียว (One way ANOVA) หากพบความแตกต่างระหว่างตัวแปร จะนำไปสู่การเปรียบเทียบเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี LSD ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานเลขาธิการ กรมศุลกากร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับจากด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด พบว่า ได้แก่ ด้านความสำเร็จตรงเวลาในการปฏิบัติงาน ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน ด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน ด้านปริมาณงาน ด้านคุณภาพงาน

2. ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานเลขาธิการ กรมศุลกากร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ประสบการณ์การทำงาน ระดับการศึกษา ประเภทตำแหน่งงาน และรายได้ต่อเดือน สามารถสรุปการวิจัย ได้ดังนี้

2.1 บุคลากรสำนักงานเลขาธิการกรม กรมศุลกากร ที่มีเพศ อายุ สถานภาพ ประสบการณ์การทำงาน ระดับการศึกษา ประเภทตำแหน่งงาน และรายได้ต่อเดือน ต่างกัน ทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่างกัน

2.2 บุคลากรสำนักงานเลขาธิการกรม กรมศุลกากร ที่มีอายุต่างกัน ทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่ต่างกัน

อภิปรายผล

ผลการวิจัย ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานเลขาธิการกรม กรมศุลกากร สามารถสรุปตามวัตถุประสงค์ได้ดังนี้

1. ผลการศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานเลขาธิการกรม กรมศุลกากร โดยรวมอยู่ในระดับมาก

1.1 ด้านความสำเร็จตรงเวลาในการปฏิบัติงาน มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด เป็นไปได้ว่า บุคลากรสำนักงานเลขาธิการกรม กรมศุลกากร มีผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานในหน้าที่แล้วเสร็จตามเวลา มีมาตรฐานในการปฏิบัติงานของหน่วยงานอย่างชัดเจน ผู้ปฏิบัติงานใช้เวลาในการทำงานได้เหมาะสมกับเนื้อหา และผลสำเร็จของงานเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด สอดคล้องกับผลการวิจัยของ ดา ริน ปฎิเมธีภรณ์ (2556) ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จตรงเวลาในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด คือ การที่พนักงานสามารถปฏิบัติงานในหน้าที่แล้วเสร็จตามเวลา รวมทั้งสามารถทำงานเสร็จตามที่ได้รับมอบหมาย และผลสำเร็จของงานเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด ทำให้เกิดแรงจูงใจในผลงาน ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ วิชาญ ม่วงใหม่ (2559) ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จตรงเวลาในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด คือ มาตรฐานในการปฏิบัติงานของหน่วยงานอย่างชัดเจน ให้ความสำคัญกับความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน และใช้เทคโนโลยีที่สะดวกกว่าเดิม มีส่วนร่วมในการพัฒนาแผนงานเพื่อควบคุมให้งานได้ตามมาตรฐานที่กำหนด ซึ่งมีเครื่องมือที่ช่วยอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ไอรดา จันทร์อาร์ักษ์ (2560) ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จตรงเวลาในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ผู้ปฏิบัติงานใช้เวลาในการทำงานได้เหมาะสมกับเนื้อหา ทันทเวลา และมีสอดคล้องกับผลการวิจัยของ สิริินภา ทาระนัต (2561) ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จตรงเวลาในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด คือ เวลาที่ใช้ในการดำเนินงานจะต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้องตามหลักการ เหมาะสมกับงาน และทันสมัยมีการพัฒนาเทคนิคการทำงานให้สะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้นใช้เวลาในการปฏิบัติงานน้อยการส่งมอบตรงตามกำหนดถูกต้อง และรวดเร็ว

1.2 ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เป็นไปได้ว่า บุคลากรสำนักงานเลขาธิการกรม กรมศุลกากร มีเวลาในการปฏิบัติงานน้อยการส่งมอบตรงตามกำหนด ถูกต้อง รวดเร็ว มีความเชื่อมั่นในการปฏิบัติงาน มีการวางแผนการปฏิบัติงานไว้อย่างชัดเจน และสามารถให้บริการได้ทันเวลา สอดคล้องกับผลการวิจัยของ วิชาญ ม่วงใหม่ (2559) ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ระยะเวลาในการปฏิบัติงานให้สำเร็จในแต่ละงาน มี

การวางแผนการปฏิบัติงานไว้อย่างชัดเจน ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ชลดา อักษรศิริวิทยา (2559) ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก คือ มีความกระตือรือร้น มีความเชื่อมั่นในการปฏิบัติงาน และสามารถให้บริการได้ทันเวลา และมีสอดคล้องกับผลการวิจัยของ สิริณาทา ธาระนัด (2561) ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก คือ เวลาที่ใช้ในการดำเนินงานจะต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้องตามหลักการ เหมาะสมกับงาน และทันสมัยมีการพัฒนาเทคนิคการทำงาน ให้สะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น ใช้เวลาในการปฏิบัติงานน้อยการส่งมอบตรงตามกำหนดถูกต้อง และรวดเร็ว

1.3 ด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เป็นไปได้ว่า บุคลากรสำนักงานเลขานุการกรม กรมศุลกากร ให้ความช่วยเหลือ ตั้งใจทำงานในหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ สร้างความสามัคคีในการทำงาน ไม่มีความขัดแย้งกัน สามารถทำงานร่วมกันเป็นทีมได้ รวมทั้งการรับฟังความคิดเห็นซึ่งกันและกัน สอดคล้องกับผลการวิจัยของ ดาริน ปฏิเมธีภรณ์ (2556) ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน อยู่ในระดับมาก คือ องค์ประกอบซึ่งแสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานกับบุคลากรในหน่วยงาน ได้แก่ ความไว้วางใจ ความสามัคคี ความช่วยเหลือ การแบ่งปันข่าวสาร ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ว่าที่ร้อยตรีอัครวัฒน์ นิธิจิรวงศ์ (2559) ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน อยู่ในระดับมาก คือ การปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรของหน่วยงาน เพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้ร่วมงาน สร้างความสามัคคีในการทำงาน รวมทั้งการรับฟังความคิดเห็นซึ่งกันและกัน และมีสอดคล้องกับผลการวิจัยของ พระมหาคณาธิป จันท์สง่า (2561) ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน อยู่ในระดับมาก คือ การให้ความช่วยเหลือ ตั้งใจทำงานในหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ ไม่มีความขัดแย้งกัน และสามารถทำงานร่วมกันเป็นทีมได้

1.4 ด้านปริมาณงาน มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เป็นไปได้ว่า บุคลากรสำนักงานเลขานุการกรม กรมศุลกากร มีผู้ปฏิบัติงานสามารถสร้างผลงานเป็นไปตามที่หน่วยงานกำหนด มีปริมาณที่เหมาะสม จำนวนงานที่เกิดขึ้นได้จัดลำดับความสำคัญจะต้องเป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงานตามที่กำหนดไว้ในแผนงานหรือเป้าหมายขององค์กร สอดคล้องกับผลการวิจัยของ นลพรรณ บุญฤทธิ์ (2558) พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านปริมาณงานอยู่ในระดับมาก คือ บุคลากรจะต้องปฏิบัติงานให้ได้ผลงานเป็นไปตามที่หน่วยงานกำหนด หรือคาดหวังไว้ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของไอรดา จันท์อารักษ์ (2560) พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านปริมาณงานอยู่ในระดับมาก คือ ผู้ปฏิบัติงานสร้างงานเป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงาน และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ สิริณาทา ธาระนัด (2561) พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านปริมาณงานอยู่ในระดับมาก คือ จำนวนงานที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงาน โดยผลงานที่ปฏิบัติได้มีปริมาณที่เหมาะสมตามที่กำหนดไว้ในแผนงานหรือเป้าหมายขององค์กร

1.5 ด้านคุณภาพงาน มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เป็นไปได้ว่า บุคลากรสำนักงานเลขานุการกรม กรมศุลกากร มีผู้ปฏิบัติงานจะต้องผลิตงานที่มีคุณภาพสูงได้ผลงานที่ถูกต้องแม่นยำ ไม่มีข้อผิดพลาด และมีความพึงพอใจผลการทำงานมีความถูกต้องได้ตามมาตรฐาน สอดคล้องกับผลการวิจัยของ นลพรรณ บุญฤทธิ์ (2558) พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพงานอยู่ในระดับมาก คือ บุคลากรจะต้องปฏิบัติงานให้ได้ผลงานที่ถูกต้องแม่นยำ ไม่มีข้อผิดพลาด หน่วยงานนั้นๆ ต้องได้ประโยชน์คุ้มค่า และมีความพึงพอใจ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ไอรดา จันท์อารักษ์ (2560) ประสิทธิภาพใน

การปฏิบัติงานด้านคุณภาพงานอยู่ในระดับมาก คือ ผู้ปฏิบัติงานจะต้องผลิตงานที่มีคุณภาพสูง ได้รับประโยชน์คุ้มค่าและเป็นที่ยอมรับ และมีส่วนคล้อยกับผลการวิจัยของสิรินภา ทาระนัด (2561) ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพงานอยู่ในระดับมาก คือ ต้องมีคุณภาพสูง ผู้ผลิตและผู้ใช้ได้ประโยชน์คุ้มค่าและมีความพึงพอใจผลการปฏิบัติงานมีความถูกต้องได้ตามมาตรฐาน รวดเร็ว ซึ่งผลงานที่มีคุณภาพจะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรและสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้มารับบริการ

2. ผลการศึกษาเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานเลขานุการกรม กรมศุลกากร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ประสบการณ์ในการทำงาน ระดับการศึกษา ประเภทตำแหน่งงาน และรายได้ต่อเดือน อภิปรายผลได้ดังนี้

2.1 บุคลากรสำนักงานเลขานุการกรม กรมศุลกากร ที่มีเพศต่างกัน ทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่ต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานทุกด้านก็ไม่ต่างกัน ซึ่งผลการวิจัยพบว่า เพศหญิง ซึ่งผลการวิจัยพบว่า เพศหญิงในสำนักงาน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากกว่าเพศชาย ทั้งในด้านปริมาณงาน ด้านคุณภาพงาน ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน ด้านความสำเร็จตรงเวลาในการปฏิบัติงาน และด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน สอดคล้องกับผลการวิจัยของชลดา อักษรศิริวิทยา (2559) ได้ทำการศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายการเดินรถองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ พบว่า พนักงานฝ่ายการเดินรถที่มีเพศต่างกัน ทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ สิรินภา ทาระนัด (2561) ได้ทำการศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการส่วนท้องถิ่น ในเขตพื้นที่อำเภอจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ข้าราชการส่วนท้องถิ่นที่มีเพศต่างกัน ทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน เนื่องการมอบหมายงานนั้นมีการกำหนดหน้าที่การปฏิบัติงานไว้อย่างชัดเจน ดังนั้นบุคลากรจึงมุ่งผลสำเร็จไปที่ประสิทธิภาพของงานเป็นหลัก เพศชายและเพศหญิงจึงไม่ได้ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

2.2 บุคลากรสำนักงานเลขานุการกรม กรมศุลกากร ที่มีอายุต่างกัน ทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่ต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานทุกด้านก็ไม่ต่างกัน ทั้งในด้านปริมาณงาน ด้านคุณภาพงาน ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน ด้านความสำเร็จตรงเวลาในการปฏิบัติงาน และด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน สอดคล้องกับผลการวิจัยของ สิรินภา ทาระนัด (2561) ได้ทำการศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการส่วนท้องถิ่น ในเขตพื้นที่อำเภอจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ข้าราชการส่วนท้องถิ่นที่มีอายุต่างกัน ทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ชนัญญา ทองสุข (2562) ได้ทำการศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3 พบว่า บุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3 ที่มีอายุต่างกัน เนื่องการมอบหมายงานนั้นมีการกำหนดหน้าที่การทำงานไว้อย่างชัดเจน ในแต่ละตำแหน่ง ดังนั้นบุคลากรจึงมุ่งผลสำเร็จไปที่ประสิทธิภาพของงานเป็นหลัก อายุจึงไม่ได้ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน

2.3 บุคลากรสำนักงานเลขานุการกรม กรมศุลกากร ที่มีสถานภาพต่างกัน ทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่ต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานทุกด้านก็ไม่ต่างกัน ทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน ทั้งในด้านปริมาณงาน ด้านคุณภาพงาน ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน ด้านความสำเร็จตรงเวลาในการปฏิบัติงาน และ

ด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน สอดคล้องกับผลการวิจัยของ ชลดา อักษรศิริวิทยา (2559) ได้ทำการศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายการเดินรถ องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ พบว่าพนักงานฝ่ายการเดินรถที่มีสถานภาพต่างกัน ทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ สิริรักษา ทาระนัต (2561) ได้ทำการศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการส่วนท้องถิ่น ในเขตพื้นที่อำเภอจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ข้าราชการส่วนท้องถิ่นที่มีสถานภาพต่างกัน ทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน เนื่องการมอบหมายงานนั้นมีการกำหนดหน้าที่การปฏิบัติงานไว้อย่างชัดเจน ดังนั้นบุคลากรจึงมุ่งผลสำเร็จไปที่ประสิทธิภาพของงานเป็นหลัก สถานภาพจึงไม่ได้ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

2.4 บุคลากรสำนักงานเลขานุการกรม กรมศุลกากร ที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน ทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่ต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานทุกด้านก็ไม่ต่างกัน ทั้งในด้านปริมาณงาน ด้านคุณภาพงาน ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน ด้านความสำเร็จตรงเวลาในการปฏิบัติงาน และด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน สอดคล้องกับผลการวิจัยของ พระมหาศานติวิมล จันทรสง่า (2561) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานเขตสัมพันธวงศ์ กรุงเทพมหานคร พบว่า ข้าราชการที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน ทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ สิริรักษา ทาระนัต (2561) ได้ทำการศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการส่วนท้องถิ่น ในเขตพื้นที่อำเภอจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ข้าราชการส่วนท้องถิ่นที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน ทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน เนื่องการมอบหมายงานนั้นมีการกำหนดหน้าที่การปฏิบัติงานไว้อย่างชัดเจน ดังนั้นบุคลากรจึงมุ่งผลสำเร็จไปที่ประสิทธิภาพของงานเป็นหลัก ประสบการณ์การทำงานจึงไม่ได้ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

2.5 บุคลากรสำนักงานเลขานุการกรม กรมศุลกากร ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน ทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่ต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานทุกด้านก็ไม่ต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานทุกด้านก็ไม่ต่างกัน ทั้งในด้านปริมาณงาน ด้านคุณภาพงาน ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน ด้านความสำเร็จตรงเวลาในการปฏิบัติงาน และด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน สอดคล้องกับผลการวิจัยของ สิริรักษา ทาระนัต (2561) ได้ทำการศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการส่วนท้องถิ่น ในเขตพื้นที่อำเภอจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ข้าราชการส่วนท้องถิ่นที่มีระดับการศึกษาต่างกัน ทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ สุรพงษ์ ฉันทพัฒน์พงศ์ (2558) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานสายเทคโนโลยีของธนาคารแห่งหนึ่ง พบว่า พนักงานสายเทคโนโลยีที่มีระดับการศึกษาต่างกัน ทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน เนื่องการมอบหมายงานนั้นมีการกำหนดหน้าที่การปฏิบัติงานไว้อย่างชัดเจน ดังนั้นบุคลากรจึงมุ่งผลสำเร็จไปที่ประสิทธิภาพของงานเป็นหลัก ระดับการศึกษาจึงไม่ได้ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

2.6 บุคลากรสำนักงานเลขานุการกรม กรมศุลกากร ที่มีประเภทตำแหน่งงานต่างกัน ทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่ต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานทุกด้านก็ไม่ต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานทุกด้านก็ไม่ต่างกัน ทั้งในด้านปริมาณงาน ด้านคุณภาพงาน ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน ด้านความสำเร็จตรงเวลา

ในการปฏิบัติงาน และด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน สอดคล้องกับผลการวิจัยของ ปัญญาพร ฐิติพงศ์ (2558) ได้ทำการศึกษาแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรใน บริษัทก่อสร้าง: กรณีศึกษา บริษัท อินเตอร์ เอ็กซ์เพิร์ท คอนสตรัคชั่น จำกัด พบว่า บุคลากรที่มีประเภทตำแหน่งงานต่างกัน ทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ สมพงษ์ รัตนนุพงษ์ (2558) ได้ทำการศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานศูนย์ข่าว SMM พบว่า บุคลากรที่มีประเภทตำแหน่งงานต่างกัน ทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน เนื่องการมอบหมายงานนั้นมีการกำหนดหน้าที่การปฏิบัติงานไว้อย่างชัดเจน ดังนั้นบุคลากรจึงมุ่งผลสำเร็จไปที่ประสิทธิภาพของงานเป็นหลัก ประเภทตำแหน่งงานจึงไม่ได้ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

2.7 บุคลากรสำนักงานเลขานุการกรม กรมศุลกากร ที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน ทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมต่างกัน ซึ่งผลการวิจัยพบว่า บุคลากรสำนักงานเลขานุการกรม กรมศุลกากรที่มีรายได้ต่อเดือน 40,001 บาทขึ้นไป มีความต่างกันประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรด้านปริมาณงาน สอดคล้องกับผลการวิจัยของ ชนัญญา ทองสุข (2562) ได้ทำการศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3 พบว่า บุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3 ที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน ทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ สมพงษ์ รัตนนุพงษ์ (2558) ได้ทำการศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานศูนย์ข่าว SMM พบว่า บุคลากรที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน ทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และอีก 4 ด้านที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีระดับมีระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ได้แก่ ด้านด้านคุณภาพงาน ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน ด้านความสำเร็จตรงเวลาในการปฏิบัติงาน และด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน

ข้อเสนอแนะ

ปัจจัยส่วนบุคคล

จากผลการวิจัย พบว่า บุคลากรสำนักงานเลขานุการกรม กรมศุลกากรส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุอยู่ในช่วงระหว่าง 30-40 ปี มีสถานภาพโสด ประสบการณ์การทำงาน 11 ปีขึ้นไป ระดับการศึกษาปริญญาตรี ประเภทตำแหน่งงานเป็นข้าราชการ และรายได้ต่อเดือนอยู่ในช่วง 20,000-30,000 บาท จะเห็นได้ว่า ปริมาณเพศหญิงมากกว่าเพศชายอย่างเห็นได้ชัดหน่วยงานควรพิจารณาขั้นตอนการสรรหา และบรรจุแต่งตั้งบุคคลเข้าทำงานให้กระจายระหว่างเพศชายกับเพศหญิงในปริมาณที่เหมาะสมเพื่อไม่ให้เกิดความเหลื่อมล้ำ เมื่อพิจารณาอายุ ของบุคลากร และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน หน่วยงานควรต้องเริ่มวางแผนในการบริหารบุคคลในทุกๆ ปี เนื่องจากมีบุคลากรที่เกษียณอายุราชการพร้อมๆ กัน จึงควรเตรียมความพร้อมในการสรรหาบุคลากรใหม่ทดแทนบุคลากรเดิมที่กำลังจะเกษียณอายุราชการให้เพียงพอ เพื่อให้เกิดการเรียนรู้งาน และเมื่อพิจารณารายได้ต่อเดือน หน่วยงานควรพิจารณาถึงจำนวนงานที่เกิดขึ้นมีปริมาณที่เหมาะสม ผู้บังคับบัญชาควรส่งมอบงานและกระจายงานให้ผู้ใต้บังคับบัญชา โดยมีการจัดลำดับความสำคัญของปริมาณงาน ควรมีการวางแผน บริหารจัดการปริมาณงาน เพื่อสร้างผลงานเป็นไปตามที่หน่วยงานกำหนด โดยที่งานไม่ไปอยู่ที่บุคคลใดบุคคลหนึ่งมากเกินไป และเพื่อให้งานเป็นไปด้วยความราบรื่น

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

1. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านปริมาณงาน หัวหน้างานควรมอบหมายงานให้บุคลากรตามความสามารถและปริมาณที่ยังคงค้างโดยไม่มากจนทำให้งานล้นมือ หัวหน้างานควรมีการกระตุ้นการทำงานของบุคลากรและติดตามการทำงานอย่างสม่ำเสมอ

2. จากผลการศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน บุคลากรมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ในระดับมากอยู่แล้ว โดยมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จตรงเวลาในการปฏิบัติงานสูงสุด ดังนั้นหน่วยงานจึงควรคงความเป็นมาตรฐานของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบนี้สืบต่อไปย่อมจะส่งผลให้หน่วยงานสามารถบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ และลดปัญหาการลาออกหรือย้ายหน่วยงาน ซึ่งจะส่งผลต่อการคงอยู่ของหน่วยงานและการบริหารจัดการหน่วยงานที่ดีต่อไปในอนาคต

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานเลขานุการกรม กรมศุลกากร ในด้านอื่นที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เพื่อขยายผลการศึกษาและเป็นข้อเสนอแนะกับสำนักงานอื่นๆ

2. ควรศึกษาเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในเชิงลึกเป็นรายด้านและทำการวิเคราะห์ผลเพื่อติดตามผลการเปลี่ยนแปลงของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง

3. การศึกษาครั้งนี้ได้ศึกษาเพียงบุคลากรของสำนักงานเลขานุการกรม กรมศุลกากร เท่านั้น ควรขยายขอบเขตการศึกษาให้กว้างออกไป เช่น สำนักงานที่อื่นๆ ที่อยู่ภายใต้สังกัดกรมศุลกากร เพื่อนำผลมาเปรียบเทียบ ซึ่งผลอาจมีความแตกต่างกันมากน้อยก็สามารถนำมาปรับใช้ให้เข้ากับลักษณะหน่วยงานได้มากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- ชนัญญา ทองสุข. (2562). คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ชลดา อักษรศิริวิทยา. (2559). ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายการเดินรถ องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ. ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกริก.
- ดาริน ปฎิเมธีภรณ์. (2556). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการ ทำงานของพนักงาน บริษัท ขนส่งทางอากาศของเอกชนแห่งหนึ่ง. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- นลพรรณ บุญฤทธิ์. (2558). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ปัญญาพร ฐิติพงศ์. (2558). แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในบริษัทก่อสร้าง: กรณีศึกษา บริษัท อินเตอร์ เอ็กซ์เพิร์ท คอนสตรัคชั่น จำกัด. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปกร
- พระมหาศานติบ จันทร์สง่า. (2561). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ ข้าราชการสำนักงานเขตสัมพันธวงศ์ กรุงเทพมหานคร. รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสยาม.

- วิชาญ ม่วงใหม่. (2559). การศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบัณฑิตแรงงาน ในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้. การป้องกันราชอาณาจักร, วิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร.
- สิรินภา ทาระนัด. (2561). การศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการส่วนท้องถิ่น ในเขตพื้นที่อำเภอจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.
- สุรพงษ์ ฉันทพัฒน์พงศ์. (2558). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานสายเทคโนโลยีของธนาคารแห่งหนึ่ง. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- สมพงศ์ รัตนนุกพงศ์. (2558). คุณภาพชีวิตในการทำงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานศูนย์ข่าว SMM. พัฒนาแรงงานและสวัสดิการมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อัศววัฒน์ นิธิจิรวงศ์. (2559). ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจตามแผนปฏิบัติงานฝ่ายเทศกิจ กรุงเทพมหานคร. รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ไอรดา จันทร์อารักษ์. (2560). ความสัมพันธ์ระหว่างการเสริมสร้างพลังอำนาจด้านโครงสร้าง และการเสริมสร้างพลังอำนาจด้านจิตใจ กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ พนักงานระดับปฏิบัติการ การกีฬาแห่งประเทศไทย. วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.