

สมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2
Competence in the Work Performance of Personnel
Affiliated with Reginal Excise Office 2

สุจิน ชุ่มเย็น

สาขาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ผู้รับผิดชอบบทความ

Sujin Chumyen

Email : 6414991013@rumail.ru.ac.th

Faculty of Business Administration Program in Management

Ramkhamhaeng University

Corresponding author

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยเรื่องสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาลักษณะปัจจัยข้อมูลส่วนบุคคลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 (2) เพื่อศึกษาปัจจัยในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 (3) เพื่อศึกษาระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 (4) เพื่อศึกษาปัจจัยข้อมูลส่วนบุคคลเปรียบเทียบกับสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 (5) เพื่อศึกษาปัจจัยในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2

กลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 ที่ปฏิบัติงานในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 จำนวน 260 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติการทดสอบแบบ t-test สถิติความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) หากพบความแตกต่างจะนำไปสู่การเปรียบเทียบเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี LSD และสถิติถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า บุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 ที่มีเพศ และระดับการศึกษาต่างกัน ทำให้สมรรถนะในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมต่างกัน และบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 ที่มีอายุ สถานภาพการสมรส รายได้ต่อเดือน และอายุงานต่างกัน ทำให้สมรรถนะในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมไม่ต่างกัน นอกจากนี้ปัจจัยในการปฏิบัติงาน ด้านความภูมิใจองค์กร ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านความ

รับผิดชอบ และด้านลักษณะงาน มีผลต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2

คำสำคัญ : สมรรถนะ

Abstract

This independent study aimed to (1) investigate the personal data characteristics in the work performance of personnel affiliated with Regional Excise Office 2, (2) examine the factors influencing the work performance of personnel affiliated with Regional Excise Office 2, (3) explore the level of competence in the work performance of personnel affiliated with Regional Excise Office 2, (4) compare personal data factors with competence in the work performance of personnel affiliated with Regional Excise Office 2, and (5) analyze the factors that affect work performance and competence of personnel affiliated with Regional Excise Office 2.

The sample group consisted of personnel affiliated with Regional Excise Office 2, totaling 260 individuals who work within the office's jurisdiction. Questionnaires were used as a tool for data collection. The statistical analyses included frequency, percentage, mean, and standard deviation. Hypothesis testing was conducted using a t-test and one-way ANOVA for testing variance. If significant differences were found, pairwise comparisons were performed using the LSD method and multiple regression analysis.

The results of hypothesis testing revealed that personnel affiliated with Regional Excise Office 2, who differed in gender and educational level, exhibited differences in overall work performance competence. However, personnel affiliated with Regional Excise Office 2, who differed in age, marital status, monthly income, and years of service, showed little difference in overall work performance competence. Factors such as organizational satisfaction, interpersonal relationships, work environment, policies and management, responsibility, and job characteristics impacted the work performance competence of personnel affiliated with Regional Excise Office 2.

Keywords: Competence

บทนำ

ในปัจจุบันการปรับเปลี่ยนด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ได้มีการนำแนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะ (Competency) มาใช้ในการบริหารราชการโดยนำกรอบนโยบายและวิสัยทัศน์ของส่วนราชการเข้ามาใช้ในการบริหาร

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์สมัยใหม่จึงได้ให้ ความสำคัญกับสมรรถนะ โดยมองว่าสมรรถนะนั้น เป็นปัจจัยหรือเกณฑ์ในการวัดศักยภาพหรือความสามารถของบุคลากร รวมทั้งใช้เป็นองค์ประกอบในการ พัฒนาทรัพยากรมนุษย์โดยมองว่าเป็นโอกาสในการปรับปรุงและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้มีคุณภาพหรือ ศักยภาพสามารถรองรับต่อการพัฒนาประเทศและปรับตัวได้ทันกับความเปลี่ยนแปลงของโลก

สมรรถนะเป็นเครื่องมือในการบริหารจัดการองค์การ ที่มีประโยชน์อย่างมากในการบริหาร ทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Management) ทั้งนี้เพราะ สมรรถนะเป็นสิ่งที่ช่วยพัฒนาศักยภาพ ของบุคลากรในองค์การให้ทำงานหรือผลิตผลงานที่องค์การต้องการได้และจะทำให้สนับสนุนวิสัยทัศน์หรือ เป้าหมาย ระยะยาวขององค์การได้ สมรรถนะสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ ในองค์การ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้องค์การสามารถบรรลุถึงวิสัยทัศน์ พันธกิจ และ กลยุทธ์ที่กำหนดไว้ได้อย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งปัจจุบันทิศทางการบริหารทรัพยากร มนุษย์ สมัยใหม่จะต้องมีเครื่องมือที่สามารถแปลงปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการนำกรอบ (Competency Model) หรือสมรรถนะมาใช้ในองค์การจะเกิดขึ้นได้ ก็ต่อเมื่อได้รับการสนับสนุนของ ผู้บริหารระดับสูง ได้รับความร่วมมือและการมีส่วนร่วมของบุคลากร (Commitment) และเห็นความสำคัญ ของการนำกรอบสมรรถนะมาใช้

สำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 เป็นหน่วยงานในสังกัดกรมสรรพสามิต กระทรวงการคลัง ประกอบ ไปด้วยส่วนราชการ 5 ส่วน ได้แก่ 1) ส่วนอำนวยการ 2) ส่วนบริหารการจัดเก็บภาษี 3) ส่วนตรวจสอบ ป้องกันและปราบปราม 4) ส่วนเทคโนโลยีสารสนเทศ 5) ส่วนกฎหมาย มีบทบาทภารกิจในการกำหนด ยุทธศาสตร์ ในการจัดเก็บภาษีสรรพสามิต กำหนดเป้าหมายการจัดเก็บภาษี กำกับเร่งรัด ติดตามการจัดเก็บ ภาษีสรรพสามิต สนับสนุนและช่วยเหลือทางวิชาการแก่สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ในสังกัดสำนักงาน สรรพสามิตภาคที่ 2 เสนอแนะปรับปรุง แก้ไขด้านกฎหมายสรรพสามิต ระเบียบและวิธีการปฏิบัติ ติดตาม วิเคราะห์และประเมินผลการบริหาร การจัดเก็บภาษีสรรพสามิต และงานด้านการปราบปรามของสำนักงาน สรรพสามิตในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 ตรวจสอบตราสารสอบสวนข้อมูล วางแผนปราบปรามผู้กระทำความ ผิดตลอดจนประสานงานกับสำนักงานสรรพสามิตในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 และกรมสรรพสามิต ตรวจสอบแนะนำร้านค้า โรงงานอุตสาหกรรมในความควบคุมให้ปฏิบัติตามกฎหมาย จัดทำรายงานผลการจัดเก็บ ภาษี การผลิต การจำหน่ายสินค้า ตรวจสอบการปฏิบัติงานของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ที่อยู่ในความ รับผิดชอบ การสนับสนุนและซ่อมบำรุงอุปกรณ์คอมพิวเตอร์และระบบงานต่าง ๆ ที่ใช้ในการกิจการของกรม สรรพสามิต ตลอดจนการบริหารงานด้านบุคคล ได้แก่ การสรรหาพนักงานราชการ และลูกจ้างชั่วคราว การแต่งตั้ง โยกย้าย การพัฒนาบุคลากร ด้วยการฝึกอบรมสัมมนา การประเมินผลการปฏิบัติราชการเพื่อ เลื่อนขั้นเงินเดือน การตรวจติดตามการให้บริการให้เป็นไปตามมาตรฐานของกรมสรรพสามิตและของสำนัก นายกรัฐมนตรีเกี่ยวกับการตั้งศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact)

บทบาทภารกิจของสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 ดังกล่าวจะเห็นได้ว่าสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 เป็นองค์กรที่สำคัญในการจัดเก็บภาษีเพื่อเป็นรายได้ให้รัฐบาลเพื่อนำไปบริหารประเทศ ผู้วิจัยจึงมีความ สนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 เพื่อให้ทราบถึงสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 ว่าอยู่ในระดับใด และมีปัจจัยใดบ้างที่ส่งผลต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 เพื่อนำผลการศึกษามาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและยกระดับขีดสมรรถนะให้มีความพร้อมในการ ปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาลักษณะปัจจัยข้อมูลส่วนบุคคลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2
2. เพื่อศึกษาปัจจัยในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2
3. เพื่อศึกษาระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2
4. เพื่อศึกษาปัจจัยข้อมูลส่วนบุคคลเปรียบเทียบกับสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2
5. เพื่อศึกษาปัจจัยในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตของประชากร บุคลากรสังกัด สำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 ประจำปีงบประมาณ 2566 ซึ่งประกอบด้วยบุคลากร 4 ประเภท คือ ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ ลูกจ้างชั่วคราว รวมทั้งสิ้น จำนวน 678 คน
2. ขอบเขตด้านเนื้อหาและประเด็นการศึกษา ตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยในการปฏิบัติงาน ตัวแปรตาม คือ สมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2
3. ขอบเขตระยะเวลา การดำเนินการวิจัยเริ่มตั้งแต่เดือน เมษายน พ.ศ. 2566 ถึงเดือนพฤษภาคม พ.ศ.2566

สมมติฐานการวิจัย

1. บุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส รายได้ต่อเดือน อายุงานที่ต่างกัน ทำให้สมรรถนะในการปฏิบัติงานต่างกัน
2. ปัจจัยในการปฏิบัติงานมีผลต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2
2. ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2

ทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2553) กล่าวว่า การแบ่งส่วนตลาดตามตัวแปรลักษณะส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ สถานภาพ อายุครอบครัว จำนวนสมาชิกในครอบครัว ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน ลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลเป็นลักษณะที่สำคัญ และสถิติที่วัดได้ของประชากรและ ช่วยในการกำหนดตลาดเป้าหมาย ในขณะที่ลักษณะด้านจิตวิทยาและสังคม วัฒนธรรมช่วยอธิบายถึง ความคิดและความรู้สึกของกลุ่มเป้าหมายนั้น ข้อมูลด้านประชากรจะสามารถเข้าถึงและมีประสิทธิผล ต่อการกำหนดตลาดเป้าหมายคนที่มีลักษณะประชากรศาสตร์ต่างกันจะมีลักษณะทางจิตวิทยาต่างกัน โดยวิเคราะห์จากปัจจัย ดังนี้

1. เพศ ความแตกต่างทางเพศ ทำให้บุคคลมีพฤติกรรมของการติดต่อสื่อสารต่างกัน คือ เพศ หญิงมีแนวโน้ม มีความต้องการที่จะส่งและรับข่าวสารมากกว่าเพศชาย ในขณะที่เพศชายไม่ได้มีความต้องการที่จะส่งและรับข่าวสารเพียงอย่างเดียวเท่านั้น แต่มีความต้องการที่จะสร้างความสัมพันธ์อันดี ให้เกิดขึ้นจากการรับและส่งข่าวสารนั้นด้วย นอกจากนี้เพศหญิงและเพศชายมีความแตกต่างกันอย่างมากในเรื่องความคิด ค่านิยมและทัศนคติ ทั้งนี้เพราะวัฒนธรรมและสังคม กำหนดบทบาทและ กิจกรรมของคนสองเพศไว้ต่างกัน

2. อายุเป็นปัจจัยที่ทำให้คนมีความแตกต่างกันในเรื่องของความคิดและพฤติกรรม คนที่มีอายุน้อย มักจะมีความคิดเสรีนิยม ยึดถืออุดมการณ์และมองโลกในแง่ดีมากกว่าคนที่อายุมาก ในขณะที่คนอายุมาก มักจะมีความคิดที่อนุรักษ์นิยม ยึดถือการปฏิบัติระมัดระวัง มองโลกในแง่ร้ายกว่าคนที่อายุน้อย เนื่องมาจากผ่านประสบการณ์ชีวิตที่แตกต่างกัน ลักษณะการใช้สื่อมวลชนก็ต่างกันคนที่อายุมากมักจะใช้สื่อเพื่อแสวงหาข่าวสารหนัก ๆ มากกว่าความบันเทิง

3. การศึกษา เป็นปัจจัยที่ทำให้คนมีความคิด ค่านิยม ทัศนคติและพฤติกรรมแตกต่างกันคนที่มีการศึกษาสูงจะได้เปรียบอย่างมากในการเป็นผู้รับสารที่ดีเพราะเป็น ผู้มีความกว้างขวางและเข้าใจสารได้ดี แต่จะเป็นคนที่ไม่เชื่ออะไรง่าย ๆ ถ้าไม่มีหลักฐานหรือเหตุผลเพียงพอ ในขณะที่คนมีการศึกษาต่ำมักจะใช้สื่อประเภทวิทยุโทรทัศน์และภาพยนตร์ หากผู้มีการศึกษาสูงมีเวลาว่างพอก็จะใช้สื่อสิ่งพิมพ์วิทยุโทรทัศน์และภาพยนตร์แต่หากมีเวลาจำกัดก็มักจะแสวงหาข่าวสารจากสื่อสิ่งพิมพ์มากกว่าประเภทอื่น

4. สถานะทางสังคมและเศรษฐกิจ หมายถึง อาชีพ รายได้และสถานภาพทางสังคมของบุคคล มีอิทธิพลอย่างสำคัญต่อปฏิกริยาของผู้รับสารที่มีต่อผู้ส่งสารเพราะแต่ละคนมีวัฒนธรรมประสบการณ์ ทัศนคติ ค่านิยมและเป้าหมายที่ต่างกัน ปัจจัยบางอย่างที่เกี่ยวข้องกับตัวผู้รับสารแต่ละคน เช่นปัจจัยทางจิตวิทยา และสังคมที่จะมีอิทธิพลต่อการรับข่าวสาร

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจูงใจ

ปัจจัยจูงใจ (มลทา พิทักษ์, 2554, หน้า 41) ประกอบด้วย

1. ความสำเร็จในการทำงาน (Achievement) หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้ สำเร็จเสร็จสิ้นและประสบความสำเร็จอย่างเต็มความสามารถในการแก้ปัญหาต่าง ๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้นเมื่อผลงานสำเร็จจึงเกิดความรู้สึกพอใจและปลอบปลื้มในผลสำเร็จของงานนั้น ๆ

2. การยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือไม่ว่าจะได้รับจากผู้บังคับบัญชา จากเพื่อน จากผู้มาขอรับคำปรึกษาหารือ จากบุคคลในหน่วยงาน การยอมรับนี้อาจจะอยู่ในรูปแบบยกย่องชมเชยแสดงความยินดีให้กำลังใจ หรือการแสดงออกอื่นใดที่สื่อให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถเมื่อได้ทำงานอย่างหนึ่งอย่างใดบรรลุผลสำเร็จ การยอมรับนับถือจะแฝงอยู่กับความสำเร็จในงานด้วย

3. ลักษณะงาน (Work Itself) หมายถึง งานที่น่าสนใจ งานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่ม และสร้างสรรค์ทำทนายให้ต้องลงมือทำ หรืองานที่มีลักษณะที่สามารถกระทำได้ตั้งแต่ต้นจนจบโดยลำพังแต่ผู้เดียว

4. ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ ๆ และมีอำนาจในการรับผิดชอบได้อย่างเต็มที่ไม่มีมีการตรวจหรือ ควบคุมอย่างใกล้ชิด

5. ความก้าวหน้าในตำแหน่ง (Advancement) หมายถึง การได้รับเลื่อนขั้น เลื่อน ตำแหน่งให้สูงขึ้นของบุคลากรภายในองค์กร การได้มีโอกาสได้ศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มเติม หรือ ได้รับการฝึกอบรม

ปัจจัยค้ำจุน (มลทา พิทักษ์, 2554, หน้า 41) ประกอบด้วย

1. เงินเดือน (Salary) หมายถึง เงินเดือนและการเลื่อนขั้นเงินเดือนในหน่วยงานนั้น ๆ โดยเป็นทีพอใจของบุคลากรที่ทำงาน

2. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal Relationship) หมายถึง การติดต่อไม่ว่าจะเป็นกิริยาหรือวาจาที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจซึ่งกันและกัน

3. การปกครองบังคับบัญชา (Supervision Technical) หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการบริหารจัดการและดำเนินงาน หรือความยุติธรรมในการบริหาร

4. นโยบายและการบริหาร (Policy and Administration) หมายถึง การจัดการและการบริหารขององค์กรติดต่อสื่อสารภายในองค์กร

5. สภาพการปฏิบัติงาน (Working Condition) หมายถึง สภาพทางกายภาพภายในของงาน เช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน รวมทั้งลักษณะของสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ เช่น อุปกรณ์ หรือเครื่องมือต่าง ๆ อีกด้วย

6. สถานภาพของวิชาชีพ (Status) หมายถึง อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคมที่มีเกียรติและศักดิ์ศรี

7. ความมั่นคงในการปฏิบัติงาน (Job Security) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน ความยั่งยืนของอาชีพหรือความมั่นคงขององค์กร

8. ชีวิตความเป็นอยู่ส่วนตัว (Factor in Personal Life) หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดี ต่อองค์กรอันเป็นผลที่ได้รับจากงานในหน้าที่ของเขา เช่น การที่บุคคลต้องถูกย้ายไปทำงานในที่แห่งใหม่ซึ่งห่างไกลจากครอบครัวทำให้เขาไม่มีความสุขและไม่พอใจกับการทำงานในที่แห่งใหม่ เป็นต้น

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับสมรรถนะ

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.) กล่าวว่า “สมรรถนะคือ คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่เป็นผลมาจากความรู้ทักษะ/ความสามารถและคุณลักษณะอื่น ๆ ที่ทำให้บุคคลสามารถสร้างผลงานได้โดดเด่นกว่าเพื่อนร่วมงานอื่น ๆ ในองค์กร” กล่าวคือ การที่บุคคลจะแสดงสมรรถนะใดสมรรถนะหนึ่งได้มักจะต้องมีองค์ประกอบของทั้งความรู้ทักษะ/ความสามารถ และคุณลักษณะอื่น ๆ ตัวอย่างเช่น สมรรถนะ การบริการที่ดี ซึ่งอธิบายว่า “สามารถให้บริการที่ผู้รับบริการต้องการได้” นั้น หากขาดองค์ประกอบต่าง ๆ ได้แก่ความรู้ในงานหรือทักษะที่เกี่ยวข้อง เช่น อาจต้องหาข้อมูลจากคอมพิวเตอร์และคุณลักษณะของบุคคลที่ เป็นคนใจเย็น อุดหนุน ชอบ ช่วยเหลือผู้อื่น แล้วบุคคลก็ไม่อาจจะแสดงสมรรถนะของการบริการที่ดีด้วยการ ให้บริการที่ ผู้รับบริการต้องการได้จากที่กล่าวข้างต้นสรุปได้ว่า สมรรถนะจึงเป็นความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะที่จำเป็นของบุคคลในการทำงานให้ประสบความสำเร็จ มีผลงานได้ตามเกณฑ์หรือมาตรฐานที่กำหนดหรือสูงกว่า

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สรุณา สุพงษ์ (2562) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและ 2) ปัจจัยที่ส่งผลต่อสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือข้าราชการลูกจ้างประจำพนักงานจ้างตามภารกิจและพนักงานจ้างทั่วไปที่สังกัดอยู่ในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา รวม 18 แห่ง จำนวน 300 คน ซึ่งได้มาโดยวิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบแบ่งกลุ่ม เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ที่มีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.94 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ความถี่ร้อยละค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการวิจัย พบว่า 1) ระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยคือด้านความร่วมมือร่วมใจด้านจริยธรรม ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ และด้านการบริการที่ดี และ 2) ปัจจัยจุดใจและปัจจัยค้ำจุนมีผลต่อสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 โดยปัจจัยจุดใจประกอบด้วยความสำเร็จในการทำงาน การยอมรับนับถือลักษณะงาน ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าในตำแหน่งและปัจจัยค้ำจุน ประกอบด้วย เงินเดือน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลการปกครองบังคับบัญชา นโยบายและการบริหาร สภาพการปฏิบัติงาน ความมั่นคงในการปฏิบัติงาน และชีวิตความเป็นอยู่ส่วนตัว

จุรี วรรณณาเจริญกุล (2557) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน การค้นคว้าอิสระครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของ ข้าราชการสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ซึ่งผู้วิจัยได้ออกแบบสอบถามเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล 320 ตัวอย่าง ในเขต กรุงเทพมหานคร ระหว่างวันที่ 1-20 พฤศจิกายน 2557 และประมวลผลโดยใช้โปรแกรม SPSS for windows ผลการวิจัยพบว่า ข้าราชการสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31-35 ปี มีสถานภาพโสด มีอายุราชการต่ำกว่า 5 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี ดำรงตำแหน่งระดับชำนาญการ จากการศึกษา ปัจจัยจุดใจ หรือปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นในการปฏิบัติงาน

พบว่า ข้าราชการสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินให้ความสำคัญกับ แรงจูงใจในการปฏิบัติงานในด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือด้านลักษณะของงานที่ ปฏิบัติ ด้านการได้รับการยอมรับ และด้านความรับผิดชอบ ตามลำดับ และจากการศึกษาปัจจัยค้ำจุน หรือปัจจัยที่ช่วย ลดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานพบว่าข้าราชการสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินให้ความสำคัญกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้าและผู้บังคับบัญชาอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ด้านความมั่นคงในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา ด้านการบังคับบัญชาและการควบคุมดูแล ด้าน ตำแหน่งงาน และด้านชีวิตส่วนตัว ตามลำดับ ข้อเสนอแนะในการวิจัยคือ สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินควรสนับสนุนการปฏิบัติงานของข้าราชการให้สามารถ นำไปสู่ความสำเร็จในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยกำหนดแผนความก้าวหน้าในวิชาชีพ ตลอดจนนโยบาย แผนการบริหาร หรือแผนพัฒนาองค์กร ซึ่งจะทำให้ข้าราชการที่ปฏิบัติงานมีความรู้สึกพอใจในการปฏิบัติงาน และเป็นส่วนหนึ่ง ขององค์กร

วิธีดำเนินการวิจัย

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

แหล่งข้อมูลของผู้วิจัย คือ บุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 และเป็นข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ที่ได้รับการแก้ไขและผ่านความเห็นชอบของอาจารย์ที่ปรึกษาแล้วมาดำเนินการจัดทำแบบสอบถามออนไลน์ โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. ผู้วิจัยได้จัดทำการแจกแบบสอบถามให้กับบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 ระหว่างวันที่ 18 เมษายน พ.ศ. 2566 ถึง วันที่ 2 พฤษภาคม พ.ศ. 2566 ในการแจกและเก็บแบบสอบถาม
2. ดำเนินการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 จนครบถ้วนแล้ว ผู้วิจัยตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ครบถ้วนของแบบสอบถามเพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้
 - 1.1 ใช้ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) กับตัวแปรที่มีระดับการวัดเชิงกลุ่ม ได้แก่ ปัจจัยข้อมูลส่วนบุคคลที่ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส รายได้ต่อเดือน และอายุงาน
 - 1.2 ใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) กับตัวแปรที่มีระดับการวัดเชิงปริมาณ ได้แก่ ปัจจัยที่ส่งผลต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงาน และสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2
2. สถิติอนุมาน (Inferential Statistic) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้
 - 2.1 สมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 จำแนกตามเพศ จะใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติการทดสอบ t-test

2.2 สมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 จำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส รายได้ต่อเดือน และอายุงาน จะใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) หากพบความแตกต่างจะนำไปสู่การเปรียบเทียบเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี LSD

2.3 ปัจจัยที่ส่งผลต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 จะใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

สรุปผลการวิจัย

1. สรุปผลการวิเคราะห์ปัจจัยข้อมูลส่วนบุคคล

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 41 – 50 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีสถานภาพสมรส มีรายได้ต่อเดือน 10,000 – 20,000 บาท มีอายุงาน 5 – 10 ปี

2. สรุปผลการวิเคราะห์ปัจจัยในการปฏิบัติงาน

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าปัจจัยจิตใจ ด้านความรับผิดชอบมีผลต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานมากที่สุด และปัจจัยค่าจุน ด้านความภูมิใจองค์กรมีผลต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานมากที่สุด

3. สรุปผลการวิเคราะห์สมรรถนะในการปฏิบัติงาน

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านบริการที่ดี และด้านจริยธรรม มากที่สุด

4. ผลการทดสอบสมมติฐาน

ผลการทดสอบพบว่า บุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 ที่มีเพศ และระดับการศึกษาต่างกัน ทำให้สมรรถนะในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมต่างกัน และบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 ที่มีอายุ สถานภาพการสมรส รายได้ต่อเดือน และอายุงานต่างกัน ทำให้สมรรถนะในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมไม่ต่างกัน นอกจากนี้ปัจจัยในการปฏิบัติงาน ด้านความภูมิใจองค์กร ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านความรับผิดชอบ และด้านลักษณะงาน มีผลต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2

อภิปรายผลการวิจัย

1. ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอายุระหว่าง 41 – 50 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี มีอายุงาน 5 – 10 ปี สอดคล้องกับงานวิจัยของอัครวิน แสงคำ (2561) ศึกษาเรื่อง การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงราย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงราย และศึกษาระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงราย พบว่าบุคลากรส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 41-50 ปี มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 7-10 ปี ขึ้นไป

2. ผลการศึกษาปัจจัยในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 พบว่าปัจจัยในการปฏิบัติงานทั้งด้านปัจจัยจิตใจและปัจจัยค้ำจุนมีผลต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด สอดคล้องกับงานวิจัยของ จุรี วรรณมาเจริญกุล (2557, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน พบว่าปัจจัยจิตใจ หรือปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นในการปฏิบัติงานพบว่า ข้าราชการสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินให้ความสำคัญกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติด้านการได้รับการยอมรับ และด้านความรับผิดชอบ และปัจจัยค้ำจุน หรือปัจจัยที่ช่วยลดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานพบว่าข้าราชการสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินให้ความสำคัญกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้าและผู้บังคับบัญชาอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ด้านความมั่นคงในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา ด้านการบังคับบัญชาและการควบคุมดูแล ด้านตำแหน่งงาน และด้านชีวิตส่วนตัว และยังสอดคล้องกับ ชูศักดิ์ เจนประโคน (2555, หน้า 49) ที่ได้กล่าวถึง สาเหตุของการจูงใจให้บุคคลได้ทำงานของ เฟร็ดเดอริก เฮอริชเบอร์เกอร์ ว่ามีปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการทำงานอยู่ 2 ปัจจัยที่เป็นองค์ประกอบที่เกิดจากลักษณะของภายใน และภายนอกของงานเอง ดังนี้ (1) ปัจจัยจูงใจ ซึ่งเป็นปัจจัยที่จะกระตุ้นให้คนที่ทำงานแล้ว มีความรู้สึกพอใจในงานที่ทำอยู่กล่าวคือ มีความรู้สึกในด้านที่ดี และเป็นการจูงใจภายในของงาน จึงทำให้เกิดความพอใจในงานมากขึ้น ปัจจัยเหล่านี้ส่วนใหญ่มักจะเกี่ยวข้องกับงานที่ปฏิบัติอยู่เป็นประจำ ซึ่งคนจะถูกจูงใจในการให้ผลผลิต และปัจจัยกระตุ้น เหล่านี้จะนำไปสู่การจูงใจ ในวิธีการบริหารงาน ประกอบด้วย ความสำเร็จในการทำงาน การยอมรับนับถือ ลักษณะงาน ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้าในตำแหน่ง (2) ปัจจัยค้ำจุน ซึ่งเป็นปัจจัยที่ป้องกันมิให้คนเกิดความไม่พอใจในงานที่ปฏิบัติอยู่เป็นประจำ โดยปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้จะมีได้เป็นแรงจูงใจ ที่จะทำให้เกิดผลผลิตเพิ่มขึ้น แต่ก็ส่งเสริมให้คนที่ทำงานได้ดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย เท่านั้นและเป็นการจูงใจภายนอกของงาน ประกอบด้วย เงินเดือน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล การปกครองบังคับบัญชา นโยบายและการบริหารสภาพการปฏิบัติงาน สถานภาพของวิชาชีพ ความมั่นคงในการปฏิบัติงาน และชีวิตความเป็นอยู่ส่วนตัว

3. ผลการศึกษาสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 อยู่ในระดับสูงเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีสมรรถนะอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ด้านบริการที่ดี ด้านจริยธรรม ด้านมุ่งผลสัมฤทธิ์ ด้านความส่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ และด้านการทำงานเป็นทีม สอดคล้องกับงานวิจัยของ สรญา สุพงษ์ (2562, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการวิจัย พบว่า ระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่าในภาพรวมอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยคือด้านความร่วมมือร่วมใจด้านจริยธรรม ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ด้านการส่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ และด้านการบริการที่ดี และสอดคล้องงานวิจัยของรุจิรา แสงผา (2559) พบว่า ระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบลองค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอมืองนครพนม จังหวัดนครพนม โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณา เป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 1 ด้าน และอยู่ในระดับมาก จำนวน 4 ด้าน เรียง ลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยดังนี้ การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม และจริยธรรม การบริการที่ดี การทำงานเป็นทีม การส่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ การมุ่งผลสัมฤทธิ์

ข้อเสนอแนะในงานวิจัย

จากการศึกษาสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเพื่อนำมาเป็นแนวทางในการพัฒนาต่อไป

1. จากการศึกษาปัจจัยข้อมูลส่วนบุคคลของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 41 – 50 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรี และมีอายุงาน 5 – 10 ปี ผู้วิจัยจึงเสนอแนะว่า ผู้บริหารองค์กรควรพิจารณาข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลเพื่อใช้ในการวางแผนในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 เพื่อให้บุคลากรมีสมรรถนะในการปฏิบัติงานมากขึ้น

2. จากการศึกษาปัจจัยในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 พบว่าบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 ให้ความสำคัญกับปัจจัยในการปฏิบัติงานทั้งปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ผู้วิจัยจึงเสนอแนะว่าผู้บริหารองค์กรควรสนับสนุนปัจจัยในการปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ ให้กับผู้ปฏิบัติงานให้มีความเหมาะสม และเป็นธรรมชาติที่สุด เพื่อให้บุคลากรมีสมรรถนะในการปฏิบัติงานมากขึ้นและปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3. จากการศึกษาสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 พบว่าระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับสูงผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับบุคลากร มีการช่วยแนะนำแนวทางในการปฏิบัติงานให้แก่บุคลากร ส่งเสริมให้บุคลากรมีขวัญ และกำลังใจในการปฏิบัติงาน เพื่อให้บุคลากรมีการพัฒนาและรักษาสมรรถนะในการปฏิบัติงานต่อไป

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งถัดไป

1. ควรศึกษากลยุทธ์ที่ใช้ในการเพิ่มสมรรถนะในการปฏิบัติงานที่มีหลากหลาย เพื่อนำมาปรับใช้ให้เหมาะสมกับบุคลากร ภารกิจ และเป้าหมายขององค์กรต่อไป

2. ควรศึกษาปัจจัยที่เป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2

3. ควรศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 กับบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคอื่น

เอกสารอ้างอิง

จูรี วรรณณาเจริญกุล. (2563). ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน. วารสารรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ปีที่ 3 ฉบับที่ 2. มหาวิทยาลัยสยาม.

สรญา สุพงษ์. (2562). ปัจจัยที่ส่งผลต่อสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

- อัศวิน แสงทองคำ. (2561). ปัจจัยที่ส่งผลต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานที่ดิน จังหวัดเชียงราย. การค้นคว้าอิสระ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยพะเยา.
- มลฑา พิทักษ์. (2554). ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน สังกัดสำนักงานมหาวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต , มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ.2551. (ม.ป.ป.). จาก http://www.ocsc.go.th/ocsc/th/index.php?option=com_content&view=article&id=433&Itemid=209