

แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานศุลกากร
DEVELOPMENT GUIDELINES FOR PERFORMANCE
EFFICIENCY OF CUSTOMS DEPARTMENT OFFICERS

อากร พัฒนสุขชัย
สาขาวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ประเทศไทย
ผู้รับผิดชอบบทความ

Arkorn Pathanasuchai
Faculty of Business Administration, Management, Ramkhamhaeng University, Thailand.
Corresponding author

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ 1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานศุลกากร 2. เพื่อศึกษาปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานศุลกากร 3. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานศุลกากร 4. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลในการปฏิบัติงานของพนักงานศุลกากรที่มีผลต่อแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานศุลกากร 5. เพื่อศึกษาปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานศุลกากรที่มีผลต่อแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานศุลกากรโดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้มีจำนวน 380 คน และใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือค่า ร้อยละ (Percentage) ค่าความถี่ (Frequency) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ส่วนสถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลใช้สถิติ t-test และ One way ANOVA และใช้สถิติถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูล แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานศุลกากร

ผลการศึกษา พบว่า พนักงานศุลกากรส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 30-40 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี มีสถานภาพโสด ระยะเวลาในการทำงานในกรมศุลกากร 3-5 ปี และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 17,001 – 25,000 บาท และผลการศึกษายังพบว่า พนักงานศุลกากร ที่มีปัจจัยส่วนบุคคล อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส ระยะเวลาในการทำงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานศุลกากร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และพนักงานศุลกากร ที่มีเพศ ต่างกัน แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานศุลกากรไม่แตกต่างกัน ส่วนปัจจัยแรงจูงใจ มีผลต่อแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานศุลกากร พบว่า ปัจจัยจูงใจด้านด้านนโยบายและการบริหาร ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสอดคล้องของงานที่ปฏิบัติ และด้านความปลอดภัยและความมั่นคงในการปฏิบัติงาน มีผลต่อ แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานศุลกากร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ยกเว้น ด้านเงินเดือนและค่าตอบแทนในการปฏิบัติงาน ที่ไม่มีผลต่อแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานศุลกากร

คำสำคัญ: ปัจจัยแรงจูงใจ, แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่ของพนักงานศุลกากร

Abstract

This research aims to study This research aims to study 1. To study the personal factors of the Customs Department officers. 2. To study the motivation factors of the Customs Department officers. 3. To study the performance efficiency of the Customs Department officers 4. To study the personal factors affecting the performance efficiency of the Customs Department officers 5. To study motivation factors affecting the performance efficiency of the Customs Department officers. The sample group used in this research consisted of 380 people and questionnaires were used to collect data. The statistics used to analyze the data were Percentage, Frequency, Mean, and Standard Deviation. t-test and One way ANOVA and Multiple Regression were used to analyze the development guidelines for performance efficiency of the customs department officers.

The results of the study revealed that 1. Most of personnel of the Customs Department officers were male. aged between 30-40 years old, have education level bachelor's degree, having single status, having work experience between 3 to 5 years, and having average monthly income between 17,001 - 25,00 baht. 2. The results were as follows: the difference of age, education, marital status, work experience, and average monthly income have statistically significant effected on the officers' efficiency performance by 0.05, but the difference of age has no statistically significant effected on the officers' efficiency performance. Moreover, the results of hypothesis testing in Motivation Factors (Policy and administration, Interpersonal relationship supervisor, work congruence, safety, and stability) are affected on the officers' efficiency performance by 0.05, excepted Salary and compensation.

Keyword: Motivation Factors, The Performance Efficiency, Customs Department officers

บทนำ

ในปัจจุบันการเปลี่ยนแปลงในประเด็นต่าง ๆ ทั้งในประเทศและต่างประเทศ เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว และต่อเนื่อง โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านเศรษฐกิจ สังคม และ เทคโนโลยี ซึ่งส่งผลให้รูปแบบการดำเนินชีวิต การทำการค้าระหว่างประเทศ ตลอดจนอาชญากรรมการกระทำความผิดเปลี่ยนแปลงไป กรมศุลกากรผู้เป็นหน่วยงานหน้าด่าน ซึ่งมีบทบาทสำคัญในการอำนวยความสะดวกทางการค้า การจัดเก็บรายได้ การเสริมสร้างมาตรการการส่งเสริมการค้าและการลงทุน และ การปกป้องสังคม จึงมีความจำเป็นต้องพัฒนาในด้านต่าง ๆ เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลง ดังกล่าวทั้งการพัฒนาระบบการทำงาน และบุคลากร ให้สอดคล้องกับสถานการณ์ทั้งในปัจจุบัน และ อนาคต ในฐานะที่ผู้วิจัยเป็นส่วนหนึ่งของพนักงานศุลกากร ได้พบประเด็นปัจจัยที่ส่งผลในการปฏิบัติงานของพนักงานศุลกากร 6 ด้าน ดังนี้

1. ด้านความสอดคล้องของงานที่ปฏิบัติ เนื่องจากพนักงานศุลกากรมีลักษณะงาน และ ความรู้ความสามารถเฉพาะบุคคลที่แตกต่างกัน ซึ่งความแตกต่างนี้อาจส่งผลต่อการปฏิบัติงาน หากองค์กรไม่สามารถมอบหมายงานให้ตรงกับความสามารถของแต่ละบุคคล อาจก่อให้เกิดผลของการปฏิบัติงานที่ไม่ได้ตามเป้าหมายที่องค์กรกำหนดไว้

2. ด้านความปลอดภัยและความมั่นคงในการปฏิบัติงาน เนื่องจากพนักงานศุลกากรมีการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการบังคับใช้กฎหมาย และการปฏิบัติหน้าที่ในการจับกุมการกระทำความผิดต่าง ๆ ซึ่งบางครั้งอาจก่อให้เกิดการกระทบกระทั่งกับผู้กระทำความผิด และก่อให้เกิดความเสี่ยงในการปฏิบัติงาน และความมั่นคงของพนักงานศุลกากร

3. ด้านนโยบายและการบริหารงาน เนื่องจากพนักงานศุลกากร ต้องปฏิบัติงานภายใต้กรอบนโยบายที่กรมศุลกากรกำหนด ซึ่งนโยบายต่าง ๆ ที่ถูกกำหนดจะต้องสอดคล้องและไม่ทำให้การปฏิบัติงานของพนักงานศุลกากรเกิดความขัดข้อง

4. ด้านเงินเดือนและค่าตอบแทนในการปฏิบัติงาน เนื่องจากพนักงานศุลกากร ต้องเผชิญกับภาวะเศรษฐกิจที่ถดถอยไม่ต่างกับประชาชนทั่วไป ดังนั้นเงินเดือนและค่าตอบแทนในการปฏิบัติงานควรสอดคล้องกับสภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบัน

5. ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา เนื่องจากพนักงานศุลกากร ต้องทำงานภายใต้ของผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นการบังคับบัญชา ซึ่งการปฏิบัติของผู้บังคับบัญชาต่อผู้ใต้บังคับบัญชา ควรปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน

6. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร เนื่องจากพนักงานศุลกากร มีผู้ปฏิบัติงานหลายตำแหน่งและอายุของผู้ปฏิบัติงานมีความแตกต่างกัน การแสดงความรัก ยกย่อง ชมเชยและแสดงความชื่นชมยินดีต่อกัน ทำให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานนั้น มีกำลังใจและส่งผลให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานศุลกากร
2. เพื่อศึกษาปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานศุลกากร
3. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานศุลกากร
4. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลในการปฏิบัติงานของพนักงานศุลกากรที่มีผลต่อแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานศุลกากร

5. เพื่อศึกษาปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบุคลากรที่มีผลต่อแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานบุคลากร

สมมติฐานของการวิจัย

1. ปัจจัยด้านส่วนบุคคลที่ต่างกันทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานบุคลากรมีความแตกต่างกัน
2. ปัจจัยจูงใจ มีผลต่อการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานบุคลากร

ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาเรื่องแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานบุคลากร ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของงานวิจัยดังต่อไปนี้

1. ขอบเขตด้านประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานบุคลากร กรมบุคลากร จำนวน 4,484 คน (กรมบุคลากร, 2564) ในส่วนของกลุ่มตัวอย่าง เนื่องจากทราบประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานบุคลากรสังกัดกรมบุคลากร ที่มีจำนวนแน่นอน จึงใช้การกำหนดขนาดตัวอย่าง จากสูตรคำนวณตัวอย่างของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane, 1976) ได้กำหนดค่าความคาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้ที่ 0.05 มีระดับความเชื่อมั่นที่ 95% ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 367.24 คน อย่งน้อยใช้ 367 คน แต่เพื่อป้องกันการเก็บข้อมูลที่ไม่สมบูรณ์ จากแบบสอบถาม จึงเพิ่มขนาดตัวอย่างเป็นจำนวน 380 คน

2. ขอบเขตด้านเนื้อหาและประเด็นการศึกษา

ตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ 1. เพศ 2. อายุ 3. ระดับการศึกษา 4. สถานภาพการสมรส 5. ระยะเวลาในการทำงาน 6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และ ปัจจัยแรงจูงใจ ได้แก่ 1. ด้านความสอดคล้องของงานที่ปฏิบัติ 2. ด้านความปลอดภัยและความมั่นคงในการปฏิบัติงาน 3. ด้านนโยบายและการบริหารงาน 4. ด้านเงินเดือนและค่าตอบแทนในการปฏิบัติงาน 5. ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา 6. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร

ตัวแปรตามประกอบด้วย แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานบุคลากร

3. ขอบเขตด้านระยะเวลา

การวิจัยครั้งนี้ดำเนินการศึกษารวมทั้งเก็บข้อมูลตั้งแต่เดือน เมษายน 2566 จนถึงเดือนพฤษภาคม 2566

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบุคลากร เพื่อให้กรมบุคลากรสามารถนำข้อมูลดังกล่าวไปปรับใช้ในการกำหนดนโยบายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของพนักงานบุคลากร

2. เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบุคลากร เพื่อให้กรมบุคลากรสามารถนำข้อมูลดังกล่าวไปปรับใช้ในการกำหนดนโยบายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของพนักงานบุคลากร

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

แนวคิด และทฤษฎี

1. แนวคิดและทฤษฎีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

1.1 ความหมายของประสิทธิภาพ คือ การกระทำของแต่ละบุคคล ที่มีความสามารถ และความพร้อม พยายามทุ่มเทอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงาน ของตนเองอย่างคล่องแคล่ว ด้วยความมีระเบียบ มีกฎเกณฑ์ ปฏิบัติงานให้เสร็จทันเวลา รวดเร็ว ถูกต้องมีคุณภาพและมาตรฐาน จึงสรุปได้ว่าบุคคลจะมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ต้องเกิดจากความขยันหมั่นเพียรมีความรับผิดชอบและเอาใจใส่ในงานพร้อมด้วยจิตใจที่ซื่อสัตย์ และภักดีต่อองค์กร งานจะประสบความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กรที่กำหนดไว้หรือดียิ่งขึ้น พรรณิศา คำนาน(2562)

1.2 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

Becker และ Neuhauser (1975) อ้างอิงใน ศิริประภา ภาคิอรรถ (2562) ได้กล่าวเกี่ยวกับแบบจำลอง Model of Organization Efficiency ซึ่งสามารถสรุปได้ ดังนี้

1. ถ้าสภาพแวดล้อมในการทำงานขององค์กรมีการกำหนดระเบียบปฏิบัติไว้อย่างชัดเจน ไม่มีความซับซ้อน เข้าใจง่าย จะให้ก่อให้เกิดความมีประสิทธิภาพขององค์กรมากกว่าองค์กรที่มีสภาพการทำงานที่มีความซับซ้อนมากหรือมีความไม่ชัดเจนในการปฏิบัติงาน

2. การวางหลักปฏิบัติและระเบียบการปฏิบัติงานที่ชัดเจน สามารถส่งผลให้การทำงานที่ผลการทำงานที่สามารถสังเกตการณ์พร้อมทั้งติดตามผลของงานได้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

3. ผลลัพธ์ของการทำงานที่มองเห็นได้มีผลในแง่ดีกับประสิทธิภาพ

4. ในเรื่องการกำหนดระเบียบการปฏิบัติงานไว้อย่างชัดเจน และ ผลการทำงานที่สามารถสังเกตการณ์พร้อมทั้งติดตามผลของงานได้ เมื่อนำทั้งสองเรื่องนี้มาพิจารณาร่วมกัน จะเห็นได้ว่าทั้งสองเรื่องจะมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพมากกว่าตัวแปรแต่ละตัวตามลำพัง ทั้งนี้ Becker และ Neuhauser ยังมีความคิดที่ว่า การที่เราสามารถติดตามและสังเกตการณ์ผลของงานได้ สามารถส่งผลกับควมมีประสิทธิภาพขององค์กรเพราะองค์กรสามารถเลือกใช้ระเบียบการปฏิบัติงาน ประกอบกับทรัพยากรขององค์กรในการบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรได้ ดังนั้น ระเบียบปฏิบัติ โครงสร้างของงาน และผลของการปฏิบัติงานจึงส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

2. แนวคิดและทฤษฎีปัจจัยแรงจูงใจ

2.1 ความหมายของแรงจูงใจ คือ การแสดงออก หรือ การกระทำของบุคคลที่ได้รับผลกระทบจากสิ่งจูงใจ สิ่งเร้าต่าง ๆ ให้แสดงออกในสิ่งที่บุคคลนั้นต้องการเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ซึ่งการกระทำดังกล่าวจะส่งผลต่อคุณภาพของงาน ทำให้งานออกมาสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี และ ส่งผลให้องค์กรประสบผลสำเร็จ (ชนภรณ์ พรรณราย, 2565)

2.2 ประเภทของแรงจูงใจสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภท คือ 1. แรงจูงใจภายในตัวบุคคล เป็นแรงจูงใจที่มีต้นกำเนิดจากในตัวบุคคลที่เห็นคุณค่าของการทำสิ่งต่าง ๆ และความต้องการที่จะสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งใจไว้ จนเกิดความภูมิใจในตนเอง 2. แรงจูงใจที่เกิดจากภายนอก เป็นแรงจูงใจที่เกิดจากปัจจัยต่าง ๆ ที่อยู่รอบตัวบุคคล ซึ่งเป็นแรงกระตุ้นให้เกิดความ ต้องการที่จะสำเร็จตามสิ่งที่ปรารถนาไว้ เช่น พ่อ แม่ ญาติ พี่น้องที่คอยสนับสนุน เป็นกำลังใจให้ตัวบุคคลนั้น ประสบความสำเร็จ (เปรมทิพย์ คำทะเนตร, 2564)

2.3 ความสำคัญของการจูงใจ

ความสำคัญของการจูงใจคือ แรงจูงใจเป็นสิ่งสำคัญที่จะเป็นพลังหรือเป็นแรงขับเคลื่อนที่จะทำให้บุคคลนั้นแสดงออกในพฤติกรรมหนึ่งพฤติกรรมใดหรือหลายพฤติกรรมอย่างต่อเนื่องด้วยความพยายามอย่างเต็มความสามารถ เพื่อที่จะทำให้เราไปถึงเป้าหมายนั้นได้โดยประสบความสำเร็จ (รุจิรา ตัณฑพงษ์, 2563)

2.4 ทฤษฎีของแรงจูงใจ

ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ มาสโลว์ (Maslow's Hierarchy Of Needs Theory) อ้างใน (รุจิรา ตัณฑพงษ์ 2563) สามารถสรุปได้ว่า ความต้องการในขั้นพื้นฐานของมนุษย์ จะถูกแบ่งออกเป็นลำดับขั้น ซึ่งจะมีความต้องการจากลำดับล่างสุดไปจนถึงบนสุด ตามลำดับ หากความต้องการลำดับล่างสุดไม่ได้รับการตอบสนอง มนุษย์ก็จะไม่มีความต้องการในลำดับสูงขึ้นไป

ทฤษฎีแรงจูงใจของแมคคลินแลนด (McClelland's Theory) อ้างใน (พัชรี พันธุ์แดงไทย 2564) แบ่งออกได้เป็น 3 ประเภท ดังนี้

1. แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ เป็นความต้องการที่จะกระทำให้สิ่งหนึ่งสิ่งใดให้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี โดยพยายามแข่งกับมาตรฐานอันดีเลิศ มีความสบายใจเมื่อประสบความสำเร็จ และจะมีความวิตกกังวลเมื่อพบกับความล้มเหลว

2. แรงจูงใจใฝ่สัมพันธ์ เป็นความต้องการที่จะเป็นที่ยอมรับจากคนอื่นและเป็นส่วนหนึ่งในสังคม ความเป็นมิตรและสัมพันธ์ที่ดีกับบุคคลอื่น สิ่งเหล่านี้เป็นแรงจูงใจที่จะทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรม เพื่อให้ได้มาซึ่งการยอมรับจากบุคคลอื่น

3. แรงจูงใจใฝ่อำนาจ เป็นความต้องการ ที่จะได้มาซึ่งอิทธิพลที่เหนือกว่าคนอื่น ๆ ในสังคมทำให้บุคคลแสวงหาอำนาจ เพราะจะเกิดความรู้สึกว่าหากทำอะไรได้เหนือคนอื่นเป็นความภาคภูมิใจ ผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่อำนาจสูงจะเป็นผู้ที่พยายามควบคุมสิ่งต่าง ๆ เพื่อให้ตนเองบรรลุตามความต้องการที่จะมีอิทธิพลเหนือบุคคลอื่น จากทฤษฎีแรงจูงใจของแมคคลินแลนด (McClelland's Theory) ข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า ในแต่ละบุคคลนั้นอาจมีความต้องการของแรงจูงใจที่กล่าวมาข้างต้นรวมกัน หรืออาจจะมีความต้องการในประเภทของแรงจูงใจประเภทใดประเภทหนึ่ง ซึ่งความต้องการในประเภทของแรงจูงใจใดประเภทหนึ่งที่สูงกว่าประเภทของแรงจูงใจอื่น จะส่งผลให้บุคคลนั้นแสดงพฤติกรรมเพื่อตอบสนองสิ่งที่ต้องการนั้น

ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

คณาธิป จันทรสง่า(2561) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานเขตสำนักงาน เขตสัมพันธวงศ์ กรุงเทพมหานครโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานเขตสัมพันธวงศ์ กรุงเทพมหานคร และ เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานเขตสัมพันธวงศ์ กรุงเทพมหานคร ซึ่งจากการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงาน เขตสัมพันธวงศ์ กรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยครั้งนี้ มีจำนวนรวมทั้งสิ้น 113 คน ส่วน ใหญ่มีรายได้ 15,001 - 20,000 บาทต่อเดือน จำนวน 36 คน มีการศึกษาระดับปริญญาตรีจำนวน 68 คน ส่วนใหญ่มีตำแหน่งงานระดับระดับปฏิบัติงาน จำนวน 33 คน ส่วนใหญ่มีระยะเวลาการ ปฏิบัติงานไม่เกิน 10 ปี จำนวน 58 คน พบว่า ข้าราชการที่มีรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และ ข้าราชการที่มีระดับการศึกษาระดับ ตำแหน่ง ระยะเวลาการปฏิบัติงาน ที่ แตกต่างกัน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ โอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน การยอมรับนับถือ และสัมพันธ์ภาพกับเพื่อนร่วมงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

พรรณนิดา คำนา (2562) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยเอื้อต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยศิลปากร โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อทราบ ปัจจัยเอื้อต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงานสายสนับสนุน และ ผลการยืนยันปัจจัยเอื้อต่อประสิทธิภาพการ ปฏิบัติงานของพนักงานสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยศิลปากร โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง คือพนักงานสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยศิลปากร จำนวน 269 คน และแบบยืนยันองค์ประกอบสอบถามผู้ทรงคุณวุฒิและผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 คน จากการวิจัยพบว่า ปัจจัยเอื้อต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยศิลปากร ประกอบด้วย 6 ปัจจัย ได้แก่ ด้านนโยบายและการบริหารงานขององค์กร ด้านทักษะความสามารถของบุคลากร ด้านการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบ ด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านการพัฒนาบุคลากร และด้านคุณธรรมและจริยธรรมของบุคลากร และจากผลการตรวจสอบยืนยันโดยวิธีอ้างอิงผู้เชี่ยวชาญและผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 5 คน เห็นสอดคล้องกันว่า ปัจจัยเอื้อต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยศิลปากร จำนวน 6 ปัจจัยที่กล่าวมาดังกล่าว มีความถูกต้อง มีความเหมาะสม มีความเป็นไปได้และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้จริง

ศิริประภา ภาคิอรรถ (2562) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กร โดยมีวัตถุประสงค์ 1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรแตกต่างกัน 2. เพื่อศึกษาปัจจัยความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร ซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ บุคลากรในองค์กรทั้งหมด 117 คน พบว่าบุคลากรส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 30-35 ปี การศึกษาปริญญาโท มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 20,001 บาท ขึ้นไป มีตำแหน่งงานเจ้าหน้าที่สนับสนุน และมีระยะเวลาการปฏิบัติงานน้อยกว่า 2 ปี จากการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรในองค์กรที่แตกต่างกันในด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ ตำแหน่งงาน และระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา และตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กรไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนรายได้และระยะเวลาที่ปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สำหรับผลการศึกษปัจจัยด้านความพึงพอใจในงานของบุคลากรในองค์กรมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติพบว่าปัจจัยโดยรวม ได้แก่ ด้านความสำเร็จในงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้า ด้านเงินเดือน ด้านโอกาสได้รับความก้าวหน้าในอนาคต ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว ด้านความมั่นคงในการทำงาน และด้านวิธีการปกครองบังคับบัญชา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

รุจิรา ตัณฑพงษ์ (2563) ได้ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานกับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร ศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานกับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร ซึ่งกลุ่มตัวอย่างเป็นบุคลากรสำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร จำนวน 160 คน ในการวิเคราะห์ข้อมูลใช้วิธีทางสถิติและคำนวณค่าต่าง ๆ ได้แก่ ความถี่ ค่าร้อยละ ใช้วิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ใช้วิเคราะห์แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน t-Test และ F-

Test จากการวิจัยพบว่าปัจจัยจิตใจและปัจจัยค้ำจุนมีค่าแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งปัจจัยจิตใจที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านปัจจัยค้ำจุนที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ในส่วนระดับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมมีค่าความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน นอกจากนี้พบว่าปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ สถานภาพ ระดับการศึกษา และ ตำแหน่งงาน ที่แตกต่างกัน ส่งผลให้มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

พัชรี พันธุ์แดงไทย (2564) ได้ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์ มีวัตถุประสงค์ 1.เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์ 2.เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์ 3.เพื่อศึกษาปัจจัยแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์ โดยใช้วิธีในการเก็บข้อมูลโดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Proportional Stratified Random Sampling) จากกลุ่มตัวอย่าง จำนวนทั้งสิ้น 219 คน ได้แก่ บุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์ ประกอบด้วย ข้าราชการพลเรือน ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย จากผลการวิจัยพบว่า ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ความสำเร็จของงาน รองลงมาได้แก่ ความต้องการด้านความสัมพันธ์ทางสังคม และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ความต้องการความเจริญก้าวหน้าในส่วนของการศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานนั้นโดยภาพรวม อยู่ในระดับมากเช่นกัน โดยค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านคุณภาพงาน รองลงมาคือ ด้านค่าใช้จ่าย ด้านเวลา และระดับประสิทธิภาพที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านปริมาณงาน และการศึกษาแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน พบว่า อันดับแรกคือแรงจูงใจด้านความสำเร็จของงาน รองลงมา คือ สภาพแวดล้อมการทำงาน การได้รับการยอมรับ และนโยบายการบริหาร ตามลำดับ

ภัสสร ศรีอรุณ (2564) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมศุลกากร กระทรวงการคลัง มีวัตถุประสงค์คือ เพื่อศึกษาปัจจัยจิตใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมศุลกากร กระทรวงการคลัง โดยมีกลุ่มตัวอย่างเป็นข้าราชการกรมศุลกากร จำนวน 380 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 30-40 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 – 40,000 บาท มีอายุงานต่ำกว่า 5 ปี และมีตำแหน่งงานระดับปฏิบัติการ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยจิตใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน มีจำนวน 3 ด้าน คือ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความสำเร็จในการทำงาน และด้านความรับผิดชอบ ส่วนปัจจัยจิตใจที่ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน มีจำนวน 7 ด้าน คือ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่งาน ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านค่าตอบแทนและผลประโยชน์

เปรมทิพย์ คำทะเนตร (2564) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยแรงจูงใจที่ส่งผลต่อภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาในจังหวัดสกลนคร ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยแรงจูงใจที่ส่งผลต่อภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมากที่สุด คือ การได้รับความสำเร็จในงาน ส่วนการโน้มน้าวหรือชักจูงอย่างมีอุดมการณ์ส่งผลต่อภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ การสร้างแรงบันดาลใจ และพบว่า ปัจจัยจิตใจสำหรับลักษณะการเปิดสอนที่แตกต่างกัน คือ ในด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ส่วนในด้านการสร้างแรงบันดาลใจ ส่งผลต่อภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงในลักษณะการเปิดสอนที่แตกต่างกัน สำหรับปัจจัยแรงจูงใจที่มีอำนาจพยากรณ์ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง พบว่ามี 6 ข้อที่ดีที่สุด คือ ความสัมพันธ์กับบุคลากร ลักษณะงานที่ปฏิบัติ นโยบายและการบริหาร คุณภาพการบังคับบัญชา

เงินเดือนและค่าจ้าง และการได้รับความสำเร็จในงาน

อุไรลักษณ์ ปุ่มเป้า (2565) ได้ศึกษาเรื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรรองการบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอปลาปาก จังหวัดนครพนม วัตถุประสงค์ในการศึกษาครั้งนี้ คือ เพื่อศึกษาระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และสมรรถนะการปฏิบัติงาน เพื่อเปรียบเทียบสมรรถนะการปฏิบัติงาน เมื่อจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และเพื่อศึกษาอิทธิพลของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรรองการบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอปลาปาก จังหวัดนครพนม ที่ส่งผลต่อสมรรถนะการปฏิบัติงานโดยมีตัวแปรต้น ดังต่อไปนี้ ปัจจัยส่วนบุคคล และ แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และตัวแปรตาม คือ สมรรถนะในการปฏิบัติงาน ผลการวิจัยพบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีผลต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานโดยเฉพาะในด้านความก้าวหน้า มีผลต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานสูงสุด รองลงมาคือ นโยบายและการบริหาร และสภาวะการทำงาน มีผลต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานน้อยที่สุด ตามลำดับ นอกจากนี้ยังพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลในด้านรายได้ มีผลต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงาน ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลในด้านอายุ มีผลต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานในด้านการบริการที่ดี โดยบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอปลาปาก จังหวัดนครพนม มีสมรรถนะในการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก

ธนภรณ์ พรธรราย (2565) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรรองการบริหารส่วนจังหวัดสงขลา มีวัตถุประสงค์คือ เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรรองการบริหารส่วนจังหวัดสงขลา ซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือบุคลากรในองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา จำนวน 259 คน เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถาม (Questionnaire) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบที่ใช้ (Independent Sample t-test) การวิเคราะห์ ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Anova) และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ผลการวิจัยพบว่า ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีความเห็นมากที่สุดคือ ด้านปริมาณงาน รองลงมาคือด้านคุณภาพของงาน และน้อยที่สุดคือด้านเวลา และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ พบว่า ปัจจัยภายในองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านโครงสร้าง ด้านรูปแบบการบริหาร และด้านความสามารถ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และปัจจัยจูงใจ ได้แก่ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความรับผิดชอบในการทำงาน และด้านความก้าวหน้าในอาชีพ อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.05 และปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทบุคลากร ระยะเวลาการทำงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

วิลาสณี ใจผ่องใส (2565) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตพื้นที่จังหวัดกรุงเทพมหานคร ซึ่งวัตถุประสงค์ของการวิจัยคือ 1. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตพื้นที่จังหวัดกรุงเทพมหานคร 2. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตพื้นที่จังหวัดกรุงเทพมหานครโดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับได้ดังนี้ ความรู้ความเข้าใจในงาน ลักษณะของงานที่ทำ ความรับผิดชอบในงานทำ การได้รับการยอมรับนับถือ ความสำเร็จของงาน โอกาสและความก้าวหน้าในงาน ตามลำดับ ส่วนปัจจัยค่าจ้าง พบว่า ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานมีระดับมากที่สุด ตามด้วยสภาพแวดล้อมในการทำงาน การปกครองของผู้บังคับบัญชา นโยบายและการบริหาร สภาพชีวิตส่วนบุคคล ความมั่นคงในการทำงาน และน้อยที่สุดคือ เงินเดือนและค่าตอบแทน ตามลำดับ ผลการวิเคราะห์โดยจำแนกตามข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า พนักงานบริษัทเอกชนที่มีเพศ อายุ สถานภาพ รายได้ต่อเดือน และอายุการทำงานที่ต่างกัน ส่งผลให้

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ส่วนความต่างในเรื่องระดับการศึกษา และตำแหน่งงาน ไม่ทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่างกัน

ปิยธิดา กวินภัทรเวช (2557) ได้ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายผลิต โรงงานผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ในเขตนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยแรงจูงใจภายในที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากที่สุดได้แก่ ผลสำเร็จในการปฏิบัติงานในด้านองค์การบรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ส่วนด้านการมีอำนาจในหน้าที่ มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่น้อยที่สุด สำหรับปัจจัยจูงใจภายนอก คือ ด้านความปลอดภัยในงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากที่สุด รองลงมาคือด้านนโยบายและการบริหาร และน้อยที่สุดคือ ด้านการเลื่อนตำแหน่ง

วิธีดำเนินการวิจัย

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อใช้ในการศึกษาวิจัย โดยมีขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูลจากพนักงานสุลกากร ที่ปฏิบัติงานในส่วนกลาง(สังกัดภายในกรมสุลกากร) โดยใช้วิธีการแบบสุ่มสะดวก (Convenient Sampling) ซึ่งเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 380 คน โดยวิธีการแจกแบบสอบถาม และเก็บรวบรวมข้อมูลผ่านทาง Google Form โดยเริ่มเก็บข้อมูลตั้งแต่เดือนพฤษภาคม ถึงเดือนมิถุนายน 2566 จนได้ข้อมูลครบถ้วนตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างข้างต้น

2. เมื่อได้รับแบบสอบถามครบถ้วนแล้ว ผู้วิจัยได้ตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยใช้โปรแกรมวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ SPSS สำหรับวิเคราะห์ข้อมูล มีดังนี้ 1. สถิติพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percent) ความถี่ (Frequency) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และ 2. สถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ วิเคราะห์สถิติ T-Test วิเคราะห์สถิติความแปรปรวนทางเดียว (One way ANOVA) ซึ่งหากพบว่ามีค่าแตกต่างจะนำไปสู่การเปรียบเทียบเป็นรายคู่ โดยใช้สถิติ LSD ต่อไป และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression)

สรุปผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานสุลกากร พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 227 คน คิดเป็นร้อยละ 59.7 ช่วงอายุ 30 – 40 ปี จำนวน 241 คน คิดเป็นร้อยละ 63.4 ระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 282 คน คิดเป็นร้อยละ 74.2 สถานภาพโสด จำนวน 282 คน คิดเป็นร้อยละ 74.2 ระยะเวลาในการทำงานในกรมสุลกากร 3 - 5 ปี จำนวน 198 คน คิดเป็นร้อยละ 52.1 และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 17,001 – 25,000 บาท จำนวน 192 คน คิดเป็นร้อยละ 50.5

2. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยแรงจูงใจที่ส่งผลต่อแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสุลกากรพบว่า พนักงานสุลกากรให้ความสำคัญในเรื่องปัจจัยจูงใจในแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่โดยรวมอยู่ในระดับมากในทุกด้านโดยเรียงลำดับได้ดังนี้ ด้านเงินเดือนและค่าตอบแทนในการปฏิบัติงาน ด้านความสอดคล้องของงานที่ปฏิบัติ ด้านความปลอดภัยและความมั่นคงในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และ ด้านนโยบายและการบริหารงาน ตามลำดับ

3. ผลการวิเคราะห์แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานศุลกากร พบว่า พนักงานศุลกากรให้ความสำคัญในเรื่องแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานศุลกากร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก คือ 2. ท่านสามารถจัดลำดับความสำคัญของงาน เพื่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน 3. ท่านมีความรู้ ความเข้าใจ ต่องานที่ได้รับมอบหมายเป็นอย่างดี ทำให้ผลของงานมีคุณภาพและถูกต้องตามข้อกำหนด และระเบียบที่เกี่ยวข้อง 6. ท่านสามารถพัฒนาวิธีการปฏิบัติงานโดยใช้นวัตกรรมให้งานที่ปฏิบัติมีประสิทธิภาพมากขึ้น 4. ท่านทำงานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จ ล่วงตามระยะเวลาที่หน่วยงานกำหนดไว้ และ 5. ท่านสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ ตามลำดับ และมีระดับมากที่สุดคือ 1. ท่านปฏิบัติงานได้ตรงตาม หลักเกณฑ์ และระเบียบที่หน่วยงานกำหนดไว้

4. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานศุลกากรโดยจำแนกตามข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส ระยะเวลาในการทำงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน สามารถสรุปผลการวิจัย ได้ดังต่อไปนี้

พนักงานศุลกากร ที่มีเพศต่างกัน มีแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ไม่แตกต่างกัน

พนักงานศุลกากร ที่มีอายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส ระยะเวลาในการทำงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่างกัน มีแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยแรงจูงใจที่มีผลต่อเรื่อง แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานศุลกากร สามารถสรุปผลการวิจัย ได้ ว่า ปัจจัยแรงจูงใจ ด้านความสอดคล้องของงานที่ปฏิบัติ ด้านความปลอดภัยและความมั่นคงในการปฏิบัติงาน ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร มีผลต่อแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานศุลกากร ส่วนด้านด้านเงินเดือนและค่าตอบแทนในการปฏิบัติงาน ไม่ส่งผลต่อแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานศุลกากร

อภิปรายผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกัน ทำให้แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานศุลกากรต่างกัน ผลการวิจัยพบว่าพนักงานศุลกากร ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ ระดับการศึกษา มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานศุลกากรแตกต่างกัน จากผลการวิจัยในด้านอายุ และ ระดับการศึกษา พบว่าพนักงานศุลกากรที่มีอายุมากมีค่าเฉลี่ยที่มากกว่าพนักงานศุลกากรที่มีอายุน้อย เนื่องจากพนักงานศุลกากรที่มีอายุมาก จะมีประสบการณ์จากการทำงานที่มากกว่าซึ่งอาจส่งผลให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากกว่าซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานที่ผู้วิจัยตั้งไว้ สอดคล้องกับงานวิจัยของปิยธิดา กวินภัทรเวช (2557) ที่ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายผลิต โรงงานผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ในเขตนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี พบว่าประสิทธิภาพจะมีความแตกต่างกันตาม อายุ และ ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน เนื่องจากกลุ่มอายุที่มากขึ้นย่อมสะท้อนให้เห็นถึงประสบการณ์ที่มากขึ้น รวมถึงเป็นอายุที่อยู่ในวัยของผู้ใหญ่เต็มที่ ที่มีการใช้วิจารณญาณ หลักการและเหตุผล ซึ่งเป็นสิ่งที่สั่งสมมาพร้อมกับการทำงานการผ่านประสบการณ์ด้านการทำงาน จึงทำให้มีมุมมองความคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานครอบคลุมมากกว่า

พนักงานศุลกากร ที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงานในกรมศุลกากร และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพ

ในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานบุคลากรแตกต่างกัน จากผลการวิจัยในด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า พนักงานบุคลากรที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่มากขึ้นย่อมส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน เนื่องจากวิธีการแก้ไขปัญหาคือได้สั่งสมมาจากการปฏิบัติงาน และ ประสบการณ์ในด้านต่าง ๆ ที่มากขึ้น ในส่วนของด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน พบว่า พนักงานบุคลากรที่ได้รับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่มากขึ้นส่งผลให้มีประสิทธิภาพการทำงานที่สูงขึ้น ซึ่งการที่พนักงานบุคลากรได้รับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่สูงขึ้นเป็นผลสืบเนื่องมาจากระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่มากขึ้น และ ตำแหน่งงานที่สูงขึ้น ซึ่งจากปัจจัยที่กล่าวมาทำให้พนักงานบุคลากรมีความรอบคอบ และมีวิธีการแก้ไขปัญหาที่หลากหลายขึ้นจากประสบการณ์การปฏิบัติงานที่ผ่านมาทำให้ผลของงานที่ออกมามีประสิทธิภาพมากขึ้น ประกอบ กับงานวิจัยของ วิลาสิณี ใจม่วงใส(2565) ที่ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตพื้นที่จังหวัดกรุงเทพมหานคร พบว่าประสิทธิภาพจะมีความแตกต่างกันตาม ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ในส่วนของรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันเนื่องจาก รายได้เป็นปัจจัยที่บุคคลที่ปฏิบัติงานอยู่ในองค์กรต้องการและทำให้บุคคลเหล่านั้นเกิดความรูสึกพอใจหรือไม่พอใจจะปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพ ในส่วนของระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกันเนื่องจาก มุมมอง ความคิด และ ประสบการณ์การทำงานที่แตกต่างกัน ทำให้แต่ละบุคคลสามารถนำมาประยุกต์ให้เกิดหรือไม่เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้

พนักงานบุคลากร ที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ด้านสถานภาพ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานบุคลากรแตกต่างกัน จากผลการวิจัยด้านสถานภาพ พบว่าพนักงานบุคลากรที่มีสถานภาพ สมรส หย่า/แยกกันอยู่/หม้าย มีความผูกพันต่อสถานที่ปฏิบัติงานมากกว่าสถานภาพโสด ซึ่งมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ รุจิรา ตัณฑพงษ์ (2563) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานกับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสำนักงาน นโยบายและแผนการขนส่งและจราจร พบว่า บุคลากรที่มีสถานภาพสมรส และ หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่ มีความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานและในภาพรวมมากกว่าบุคลากรที่มีสถานภาพโสด

2. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบุคลากรที่มีผลต่อแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานบุคลากร

จากการศึกษา พบว่า มีตัวแปรอิสระจำนวน 6 ด้านที่มีผลต่อแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานบุคลากร ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยจะขอกล่าวถึงตัวแปรอิสระเพียง 4 ด้านที่มีข้อมูลสนับสนุนมากพอ ดังนี้

(1) ด้านนโยบายและการบริหารงาน แสดงให้เห็นว่า พนักงานบุคลากร ให้ความสำคัญกับด้านนโยบายและการบริหารงานมากที่สุด โดยหากการกำหนดนโยบายของฝ่ายบริหารสอดคล้องกับการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติจะทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพที่มากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ รุจิรา ตัณฑพงษ์(2563) ที่ได้ศึกษา เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานกับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร พบว่า องค์กรมีการกำหนดแผนงานและเป้าหมายในการดำเนินงานไว้อย่างชัดเจน องค์กรได้กำหนดบทบาท หน้าที่ บุคลากรไว้อย่างชัดเจน องค์กรมีการกำหนดโครงสร้างหน่วยงาน และขอบข่ายการปฏิบัติงานไว้อย่างชัดเจน องค์กรมีนโยบายและแนวทางที่ปฏิบัติอย่างชัดเจน และ นอกจากนั้นนโยบายขององค์กรสามารถนำไปปฏิบัติได้จริงตามลำดับ

(2) ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร ซึ่งพนักงานบุคลากรให้ความสำคัญกับความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กรค่อนข้างมาก เนื่องจากการปฏิบัติงานในองค์กรใด ๆ จะต้องอาศัยบุคคลอื่นใน

องค์กรช่วยเหลือ สนับสนุน งานจึงจะสำเร็จและมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับ งานวิจัยของรุจิรา ตัณฑพงษ์(2563) ที่ได้ศึกษา เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานกับความผูกพันต่อองค์กร ของบุคลากรสำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร พบว่า มีปัจจัยมาจากบุคลากรสามารถเข้ากับเพื่อนร่วมงานได้เป็นอย่างดี ได้รับความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานเมื่อเกิดปัญหา นอกจากนี้ตนกับเพื่อนร่วมงาน มีการรับฟัง ความคิดเห็นซึ่งกันและกัน แม้ว่าจะมีความขัดแย้งเกิดขึ้นระหว่างตนกับเพื่อนร่วมงาน แต่ในสุดท้ายก็ สามารถปรับความเข้าใจกันได้ด้วยดี

(3) ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ซึ่งพนักงานบุคลากรให้ความสำคัญกับด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา เนื่องจากการปฏิบัติงานส่วนใหญ่จะต้องได้รับความเห็นชอบจากผู้บังคับบัญชาก่อนจึงจะสามารถกระทำได้ และในงานที่พนักงานบุคลากรปฏิบัติบางงานหากขาดคำแนะนำและความช่วยเหลือจากผู้บังคับบัญชางานที่ปฏิบัติอาจเกิดความผิดพลาดได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ วิลาสิณี ใจผ่องใส (2565) ที่ได้ศึกษา เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตพื้นที่จังหวัดกรุงเทพมหานคร พบว่า การที่มีผู้บังคับบัญชาที่มีความสัมพันธ์ที่ดีต่อพนักงาน ให้การสนับสนุนพนักงานผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาและมีความสัมพันธ์อันดีต่อกัน รวมถึงการช่วยเหลือเกื้อกูลกัน จึงส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

(4) ด้านความสอดคล้องของงานที่ปฏิบัติ พนักงานบุคลากรให้ความสำคัญกับด้านความสอดคล้องของงานที่ปฏิบัติ เนื่องจากการปฏิบัติงานหากขาดซึ่งความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติแล้ว อาจทำให้งานที่ออกมาไม่มีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ รุจิรา ตัณฑพงษ์(2563) ที่ได้ศึกษา เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานกับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร พบว่า ปัจจัยที่ก่อให้เกิดประสิทธิภาพมาจากงานที่ทำอยู่ในปัจจุบันเป็นงานที่มีความท้าทาย เป็นงานที่ตรงกับความถนัด ของตน เป็นงานที่ตรงกับความต้องการ และเป็นงานที่ตรงกับความรู้ ความสามารถที่ได้ศึกษามาของ บุคลากรนั้น ๆ ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันทำให้แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานบุคลากรต่างกัน

ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ และ ระยะเวลาในการทำงาน จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า พนักงานบุคลากร ที่มีอายุ และ ระยะเวลาในการทำงานที่ต่างกันมีแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่แตกต่างกัน เนื่องจากในปัจจุบันบุคลากรที่มีประสบการณ์ ระยะเวลาในการทำงาน และความรู้ความสามารถสูงของกรมบุคลากรเริ่มทยอยเกษียณอายุ และอัตราการรับบุคลากรใหม่มีสูงขึ้น ซึ่งส่งผลให้การส่งต่อความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานต่อบุคลากรรุ่นใหม่ขาดช่วง ดังนั้น องค์กรควรมีการจัดอบรมสัมมนา เพื่อเพิ่มพูนความรู้ในเชิงเนื้อหาและเชิงปฏิบัติในทุก ๆ เดือน โดยให้ผู้ที่ปฏิบัติงานมาแล้วในระยะเวลาที่มากกว่าหรือเชิญบุคลากรที่เกษียณอายุไปแล้วซึ่งมีประสบการณ์ทำงานในหลายๆ ด้านมาถ่ายทอดความรู้และเล่าถึงปัญหาที่เคยเกิดขึ้นและวิธีการแก้ไขปัญหานั้น ๆ เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานให้เกิดผลสำเร็จและบรรลุเป้าหมายขององค์กร

2. ปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบุคลากรที่มีผลต่อแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานบุคลากร

จากการศึกษาปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบุคลากรที่มีผลต่อแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานบุคลากร พบว่า ปัจจัยแรงจูงใจที่มีผลต่อแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานบุคลากร คือ ด้านนโยบายและการบริหาร และ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร ดังนั้น องค์กรควรกำหนดนโยบาย เป้าหมายในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนเหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน สามารถนำไปปฏิบัติงานได้จริง มีการกำหนดบทบาท หน้าที่ในการปฏิบัติงานไว้อย่างชัดเจน เพื่อที่จะได้ไม่เกิดความสับสนในการปฏิบัติงาน มีการจัดกิจกรรมเชื่อมสัมพันธ์ระหว่างกัน เพื่อนร่วมงานมีการให้การสนับสนุนช่วยเหลือเกื้อกูลและรับฟังความคิดเห็นซึ่งกันและกัน ผู้บังคับบัญชาควรให้คำแนะนำและปรึกษาแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา ใส่ใจผู้ใต้บังคับบัญชาและไม่เลือกปฏิบัติ มอบหมายงานให้เหมาะสมกับแต่ละบุคคล มีการส่งเสริมสร้างแรงจูงใจให้พนักงานมีความรู้สึกรักงานที่ทำอยู่ มีความปลอดภัยและมั่นคงสามารถทุ่มเทความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานเพื่อองค์กรให้เกิดความสำเร็จและบรรลุเป้าหมาย

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาถึงปัจจัยหรือตัวแปรอื่น ๆ เพิ่มเติม ที่อาจจะส่งผลต่อแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานบุคลากร เช่น ปัจจัยวิกฤตจากสงคราม โรคระบาด เทคโนโลยี ด้านความเติบโตในตำแหน่งหน้าที่การงาน และ ด้านความผูกพันของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อองค์กร เพื่อให้ทราบความคิดเห็นที่แตกต่างและหลากหลาย งานวิจัยจะได้ข้อมูลที่ครอบคลุม และครบถ้วนมากยิ่งขึ้น
2. การศึกษาคำนี้ เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณในลักษณะสำรวจ เป็นการเก็บข้อมูลโดยใช้เพียงแค่แบบสอบถาม ในการศึกษาครั้งถัดไปควรศึกษาเพิ่มเติมโดยการใช้วิธีวิจัยเชิงคุณภาพ เช่น การพูดคุย แลกเปลี่ยนความคิดเห็นเป็นกลุ่ม หรือการสัมภาษณ์รายบุคคลเชิงลึก เพื่อให้ผลของงานวิจัย มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- กรมศุลกากร. (2564). รายงานประจำปี 2564. ค้นเมื่อ 18 เมษายน 2566, จากเว็บไซต์ <https://www.customs.go.th>
- คุณธิป จันทรสง่า (2561). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานเขตสำนักงานเขตสัมพันธวงศ์ กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตร์ มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสยาม. กรุงเทพฯ.
- ธนภรณ์ พรณราย (2565). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. สงขลา.
- เปรมทิพย์ คำทะเนตร. (2564). ปัจจัยแรงจูงใจที่ส่งผลต่อภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาในจังหวัดสกลนคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร. สกลนคร.
- ปิยธิดา กวินภัทรเวช (2557) แรงจูงใจที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายผลิต โรงงานผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ในเขตนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี
- พัชรี พันธุ์แดงไทย. (2564). แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์. อุดรดิตถ์.

พรรณนิดา คำนา. (2562). ปัจจัยที่เอื้อต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยศิลปากร. วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร. กรุงเทพฯ.

ภัสสรุ ศรีอรุณ.(2564). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ กรมศุลกากร กระทรวงการคลัง. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง. กรุงเทพฯ.

มนัสนันท์ มีทรัพย์ทอง. (2563). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครู สังกัดวิทยาลัยเทคนิคในภาคตะวันออกเฉียงใต้. วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี. จันทบุรี.

มานะ ศรีวิชัย. (2563). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของผู้บริหารในหน่วยงานแห่งหนึ่งในจังหวัดสกลนคร. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.สกลนคร.

รุจิรา ตันตพวงษ์. (2563). ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานกับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร. กรุงเทพฯ.

วิลาสิณี ใจผ่องใส.(2565). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตพื้นที่จังหวัดกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง. กรุงเทพฯ.

ศิริประภา ภาคิอรรถ. (2562). ความพึงพอใจในงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กร. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. กรุงเทพฯ.

ส่วนสื่อสารองค์กร สำนักงานเลขานุการ กรมศุลกากร. (2566). แผนที่หน่วยงานกรมศุลกากร. ค้นเมื่อ 18 เมษายน 2566. จากเว็บไซต์ <https://www.customs.go.th>

อุไรลักษณ์ ปุ่มเป้า.(2565). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอปลาปาก จังหวัดนครพนม.วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.

Herzberg, F. (1959). The motivation to work, by Frederick Herzberg and others. New York: John Wiley and Sons.

Lovell R. B. (1980). Adult Learning. London: Croom Helm 1980.

Peterson, E. & Plowman, E. G. (1989). Business Organization and Management. Homewood, Illinois: Richard D. Irwin.

Woodcock, M. (1989). Team Development Manual. Worcester: Billing and Son.