

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมการค้าต่างประเทศ¹

FACTORS INFLUENCING PERFORMANCE OF THE DEPARTMENT OF FOREIGN TRADE PERSONNEL

ชานนท์ ยุติธรรม²

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมการค้าต่างประเทศ มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมการค้าต่างประเทศ 2) เพื่อศึกษาปัจจัยด้านการจัดการและแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมการค้าต่างประเทศ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ บุคลากรกรมการค้าต่างประเทศ จำนวน 236 คน โดยวิธีการสุ่มอย่างง่าย ด้วยการใ้แบบสอบถาม ที่ประกอบไปด้วย 4 ส่วน คือ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยด้านการจัดการ ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ความถี่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ Multiple Regression Analysis โดยกำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ในการทดสอบสมมติฐาน ผลการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมการค้าต่างประเทศในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาประสิทธิภาพในแต่ละด้านจะพบว่าด้านคุณภาพของงานอยู่ในระดับมาก ด้านปริมาณงานอยู่ในระดับมาก ด้านระยะเวลาในการดำเนินงานอยู่ในระดับมาก และด้านค่าใช้จ่ายอยู่ในระดับมากที่สุด ปัจจัยด้านการจัดการทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการวางแผน ด้านการจัดการองค์การ ด้านการนำ และด้านการควบคุม มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมการค้าต่างประเทศ และแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมการค้าต่างประเทศมี 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความรับผิดชอบ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ

คำสำคัญ : ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน การจัดการ แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

¹ บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าอิสระเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมการค้าต่างประเทศ

² นักศึกษาปริญญาโท โครงการทวิปริญญาโท หลักสูตรทวิปริญญาโททางรัฐประศาสนศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

Abstract

The research 'Factors influencing the performances of the Department of Foreign Trade personnel' has the following objectives: 1) To study the performances of the Department of Foreign Trade personnel 2) To study the management factors and motivations of personnel's performances that influencing working efficiency of the Department of Foreign Trade personnel. The samples used on this research are 236 personnel of the Department of Foreign Trade by a simple random method by using a questionnaire which contains 4 parts: General information of the respondents, Management factors, Performance motivation factors, and working efficiency, as a tool for gathering information. The statistics used in data analysis are percentage, frequency, median, and standard deviation. The hypothesis is tested with Multiple Regression Analysis (MRA) which the statistic significance is set at 0.05 in the hypothesis test. The research demonstrates that the overall working efficiency of the Department of Foreign Trade personnel is at a high level. While considering the working efficiency in each aspect, it is shown that the quality of work is at high level, the quantity of work is at high level, the duration of work is at high level, and the expenses is at max level. The four management factors, which are planning, organizational management, leadership, and control, affect work efficiency of the Department of Foreign Trade personnel. Performance motivation affects the performance of the Department of Foreign Trade personnel has 3 aspects, which are responsibility, working environment, and compensation and benefits.

Keywords : performances efficiency , management , motivations

ที่มาและความสำคัญของปัญหา

บริบทและสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วเต็มไปด้วยความผันผวน ความซับซ้อน ความไม่แน่นอน และกำกวม ล้วนเป็นตัวกระตุ้นให้เกิดการปรับตัวของนานาประเทศทั่วโลก และประเทศไทยก็ได้รับอิทธิพลของการเปลี่ยนแปลงเหล่านั้น ทั้งในด้านสังคม เศรษฐกิจ การเมืองการปกครอง โดยเฉพาะความก้าวหน้าทางวิทยาศาสตร์ และเทคโนโลยีที่ล้ำหน้าอย่างก้าวกระโดดส่งผลให้เกิดนวัตกรรมใหม่ๆ ที่เข้ามาสนับสนุนและอำนวยความสะดวกในการดำรงชีวิตของคนในสังคม ส่งผลให้พฤติกรรม การดำรงชีวิตของผู้คนในสังคมนั้นเปลี่ยนแปลงไปจากเดิมอย่างมาก เรียกได้ว่าเป็นการเปลี่ยนแปลงแบบฉับพลัน ทำให้ประเทศถูกผลักดันให้เร่งพัฒนาและสร้างความเจริญเพื่อปรับตัวและเตรียมการรองรับให้ทันต่อสถานการณ์ ความเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้น

องค์การภาครัฐจึงต้องมีการปรับตัวรับมือกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอยู่เสมอจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องเพิ่มศักยภาพและความยืดหยุ่นในการปรับเปลี่ยนเพื่อตอบสนองความต้องการของระบบที่เปลี่ยนแปลงไป องค์การของรัฐจำเป็นต้องเปลี่ยนรูปแบบการบริหารงาน โดยให้ความสำคัญกับเรื่องประสิทธิภาพในดำเนินงานมากขึ้น เพื่อเพิ่มความสามารถในการแข่งขันของประเทศและการพัฒนา เศรษฐกิจและสังคม อาจนำรูปแบบการบริหารแบบเอกชนมาประยุกต์ใช้กับการจัดการองค์การรัฐ เช่น การคำนึงถึงเป้าหมายและผลการปฏิบัติงานเป็นสำคัญ เพื่อความเป็นเลิศและมีอาชีพ ให้ความสำคัญกับความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากรขององค์การ ปรับโครงสร้างองค์การให้เหมาะสมมีรูปแบบที่เป็นแนวราบมากขึ้น มีความคล่องตัว กะทัดรัดมากขึ้นและให้เอกชนเข้ามาดำเนินการด้านบริการสาธารณะมากขึ้น มีคุณธรรม จริยธรรม ยึดมั่นในจรรยาบรรณวิชาชีพ สร้างค่านิยมที่ดีงาม ตลอดจนให้ความสำคัญกับการบริการประชาชนด้วยความเต็มใจและให้บริการอย่างมีคุณภาพ

หน่วยงานราชการจึงต้องให้ความสำคัญเกี่ยวกับการจัดการทรัพยากรมนุษย์เป็นอย่างมาก เพราะถือว่าเป็นหัวใจสำคัญที่จะทำให้องค์การประสบความสำเร็จ สามารถพัฒนาและก้าวหน้าอย่างไร้ขีดจำกัด โดยมีเป้าหมายว่าทำอะไรจะดึงเอาศักยภาพของบุคคลากรมาใช้ในการปฏิบัติงานให้ได้มากที่สุด ซึ่งเมื่อบุคลากรได้ใช้ศักยภาพที่มีอยู่ในตัวเองปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่แล้ว ย่อมจะทำให้งานที่ได้มีประสิทธิภาพสูงขึ้นเกิดเป็นผลดีกับองค์การ ในการที่จะให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพตามเป้าหมายขององค์การนั้น จำเป็นจะต้องมีการกำหนดเป้าหมายไว้อย่างชัดเจน เพื่อให้บุคลากรมีการดำเนินงานไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งองค์กรที่มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสูง จะเป็นองค์กรที่ประสบความสำเร็จในการทำงานได้ตามเป้าหมาย ในทางตรงกันข้ามองค์กรที่มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่ำจะเป็นองค์กรที่ไม่ประสบความสำเร็จในการทำงานให้บรรลุเป้าหมาย ซึ่งเมื่อได้ ศึกษาแนวคิดทฤษฎีต่างๆ ที่เกี่ยวข้องแล้ว พบว่าปัจจัยด้านการจัดการ ได้แก่ การวางแผน การจัดการองค์การ การนำ และการควบคุม ตามทฤษฎีกระบวนการจัดการของ Bartol & Martin, 1997 และปัจจัยด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ตามทฤษฎี

สองปัจจัยของ Federick Herzberg et al. (1959, อ้างถึงใน เจริญผล สุวรรณ โขติ, 2551) ซึ่งประกอบไปด้วย ปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุนนั้น มีความสำคัญและส่งผลโดยตรงต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

คำถามในการวิจัย

1. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมการค้าต่างประเทศเป็นอย่างไร
2. ปัจจัยด้านการจัดการและแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมการค้าต่างประเทศหรือไม่

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมการค้าต่างประเทศ
2. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านการจัดการและแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมการค้าต่างประเทศ

สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยด้านการจัดการมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมการค้าต่างประเทศ
2. ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมการค้าต่างประเทศ

สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยด้านการจัดการมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมการค้าต่างประเทศ
2. ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมการค้าต่างประเทศ

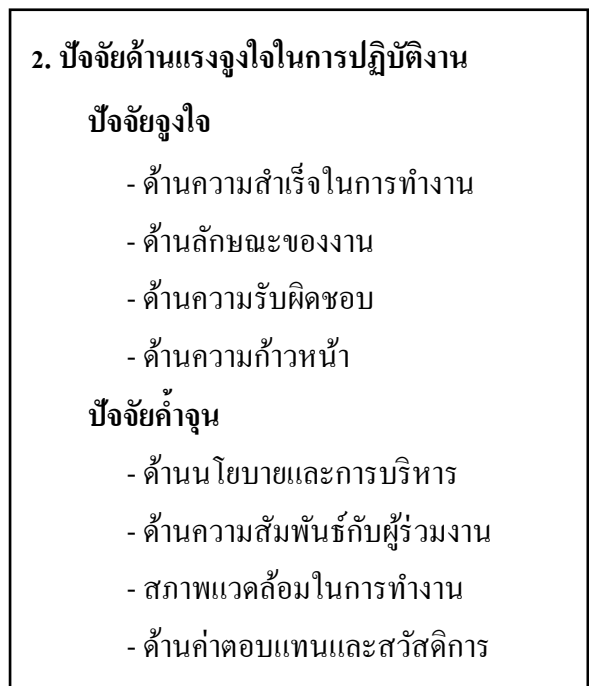
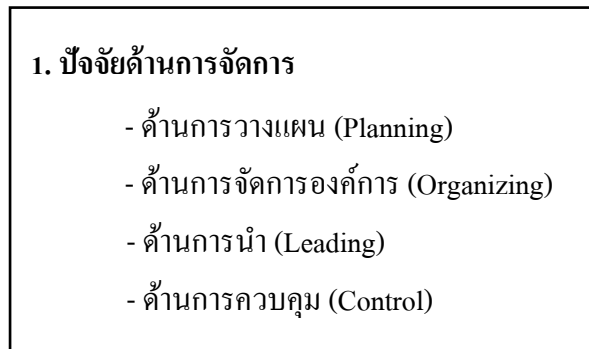
ทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย

การค้นคว้าอิสระเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมการค้าต่างประเทศ ผู้วิจัยได้ทำการทบทวนวรรณกรรม ศึกษาแนวคิดทฤษฎี เอกสารทางวิชาการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

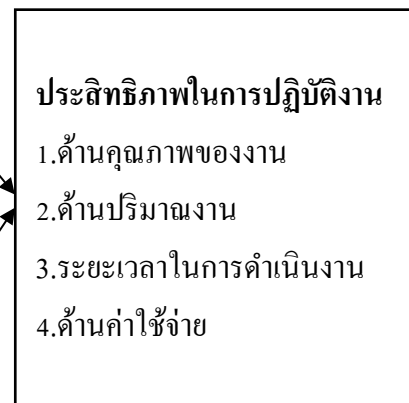
1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับกระบวนการจัดการ
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
5. กรอบแนวคิดในการวิจัย

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ (Independent Variable)



ตัวแปรตาม (Dependent Variable)



ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยนี้ใช้รูปแบบการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยทำการเก็บข้อมูลจากการใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการศึกษาวิจัย เพื่อสำรวจตัวแปรต่างๆ ที่ใช้ในการวิจัย ซึ่งมีรายละเอียด วิธีดำเนินการวิจัยตามลำดับต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร คือ ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ บุคลากรกรมการค้าต่างประเทศจำนวน 526 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรกรมการค้าต่างประเทศ คัดสรรโดยใช้สูตรการคำนวณของ Taro Yamane (1970) กำหนดระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ด้วยค่าความคลาดเคลื่อน 0.05 เมื่อแทนค่าในสูตรของ Taro Yamane แล้วได้กลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 228 คน โดยการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย

2. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย การศึกษาวิจัยนี้ ผู้วิจัยมีตัวแปรอิสระและตัวแปรตามที่ใช้ในการวิจัย ดังนี้
ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) ประกอบไปด้วย 2 ปัจจัย

1) ปัจจัยด้านการจัดการแบ่งออกเป็น 4 ด้าน

1.1 ด้านการวางแผน (planning)

1.2 ด้านการจัดการองค์การ (organizing)

1.3 ด้านการนำ (leading)

1.4 ด้านการควบคุม (control)

2) ปัจจัยแรงจูงใจแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน แบ่งออกเป็น 8 ด้าน

2.1 ด้านความสำเร็จในการทำงาน

2.2 ด้านลักษณะของงาน

2.3 ด้านความรับผิดชอบ

2.4 ด้านความก้าวหน้า

2.5 ด้านนโยบายและการบริหาร

2.6 ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน

2.7 สภาพแวดล้อมในการทำงาน

2.8 ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ

ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ได้แก่

1) ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน แบ่งออกเป็น 4 ด้าน

1.1) ด้านคุณภาพของงาน

1.2) ด้านปริมาณงาน

1.3) ด้านเวลา

1.4) ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยได้ทบทวนแนวความคิด ทฤษฎี ผลงานวิจัย และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง นำมาสู่การสร้างกรอบแนวคิด และสร้างแบบสอบถามให้เหมาะสมกับการศึกษาในครั้งนี้ ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ทั้งนี้แบบทดสอบแบ่งออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยมีลักษณะเป็นคำถามแบบปลายปิด ซึ่งเป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และระดับเงินเดือน

ส่วนที่ 2 ปัจจัยด้านการจัดการ เป็นแบบสอบถามปลายปิดเกี่ยวกับปัจจัยด้านการจัดการ โดยแบ่งออกเป็น 4 ด้าน จำนวน 16 ข้อ

ส่วนที่ 3 แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน เป็นแบบสอบถามปลายปิดเกี่ยวกับปัจจัยด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยแบ่งออกเป็น 8 ด้าน จำนวน 24 ข้อ

ส่วนที่ 4 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เป็นแบบสอบถามปลายปิดที่วัดระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยแบ่งออกเป็น 4 ด้าน จำนวน 16 ข้อ

ส่วนที่ 5 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เป็นแบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติมหรืออื่น ๆ ที่สามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้ดียิ่งขึ้น

โดยแบบสอบถามส่วนที่ 2 และส่วนที่ 4 แต่ละข้อคำถาม ได้ออกแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ตามรูปแบบของ Likert's Scale

4. การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย

4.1 ความถูกต้องเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) เป็นการหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา และการใช้ข้อความที่ถูกต้องเหมาะสม ผู้วิจัยได้ทำการปรึกษาและสอบถามความคิดเห็นจากอาจารย์ที่ปรึกษา และทำการแก้ไขปรับปรุงตามคำแนะนำให้เหมาะสม ก่อนนำไปทดสอบความน่าเชื่อถือของเครื่องมือ

4.2 ความน่าเชื่อถือได้ (Reliability) หลังจากปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา แล้วนั้น ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปทดสอบความน่าเชื่อถือของเครื่องมือ (Pilot test) กับกลุ่มทดสอบ จำนวน 30 คน โดยใช้เทคนิคการวัดความสอดคล้องของแบบสอบถาม ด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์ Cronbach's Alpha ซึ่งจะยอมรับการทดสอบเมื่อมีค่า Alpha มากกว่าหรือเท่ากับ 0.7 ผลการทดสอบพบว่าแบบสอบถามภาพรวมทุกด้านมีค่า Cronbach's Alpha เท่ากับ 0.71 แสดงว่าแบบสอบถามนั้นมีความน่าเชื่อถือ สามารถนำแบบสอบถามไปศึกษากลุ่มตัวอย่างจริงได้

5. การเก็บรวบรวมข้อมูล การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพในการเก็บข้อมูล โดยทำการแจกแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 236 คน ซึ่งเป็นข้อมูลปฐมภูมิ ส่วนข้อมูลทุติยภูมิ ได้มาจากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

6. การวิเคราะห์ข้อมูล เมื่อเก็บรวบรวมข้อมูลได้ครบและมีการตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามทุกชุดเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยจะทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS เพื่อหาค่าสถิติและวิเคราะห์ข้อมูล โดยแบ่งเป็น 2 ส่วน คือ

1) วิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ใช้ในการวิเคราะห์ปัจจัยด้านการจัดการ แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

2) การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน ใช้ในการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ (MRA) สำหรับ วิเคราะห์หาความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านการจัดการและปัจจัยด้านแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ผลการศึกษา

1. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมการค้าต่างประเทศในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาประสิทธิภาพในแต่ละด้านจะพบว่า ด้านคุณภาพของงานอยู่ในระดับมาก ด้านปริมาณงานอยู่ในระดับมาก ด้านระยะเวลาในการดำเนินงานอยู่ในระดับมาก และด้านค่าใช้จ่ายอยู่ในระดับมากที่สุด

2. บุคลากรมีระดับความคิดเห็นของปัจจัยด้านการจัดการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสามารถเรียงลำดับจากมากไปน้อย ด้านการวางแผน ด้านการควบคุม และด้านการจัดการองค์การ ด้านการนำ

3. บุคลากรมีระดับความคิดเห็นของปัจจัยด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสามารถเรียงลำดับจากด้านที่มากน้อยที่สุด คือ ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านลักษณะของงาน ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านความก้าวหน้า (Mean : 4.14 , S.D. : 0.672) และ ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าปัจจัยด้านการจัดการทั้ง 4 ปัจจัยนี้สามารถทำนายประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมการค้าต่างประเทศ ได้ร้อยละ 39.5 (Adjusted $R^2 = 0.395$) และมีค่า p-value น้อยกว่า 0.001 โดยปัจจัยด้านการจัดการทั้ง 4 ปัจจัย ได้แก่ ด้านการวางแผน ด้านการจัดการองค์การ ด้านการนำ และด้านการควบคุม มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมการค้าต่างประเทศ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าพบว่าปัจจัยด้านแรงจูงใจทั้ง 8 ปัจจัยนี้สามารถทำนายประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมการค้าต่างประเทศ ได้ร้อยละ 46.3 (Adjusted $R^2 = 0.463$) และมีค่า p-value น้อยกว่า 0.001 โดยปัจจัยด้านแรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมการค้าต่างประเทศ 3 ปัจจัย ได้แก่ ด้านความรับผิดชอบ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. ผู้บริหารควรมีการกำหนดนโยบายเรื่องของการจัดการองค์การ การวางแผนปฏิบัติงานให้ครอบคลุมยิ่งขึ้น และกำหนดการประเมินผลความสำเร็จให้ชัดเจน โดยมีเป้าหมายที่จะบรรลุความสำเร็จในการปฏิบัติงานสูงขึ้น เพื่อให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ดียิ่งกว่าเดิม

2. ผู้บริหารควรเสริมสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้กับบุคลากรทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ยึดหลักความเสมอภาค ทั้งในเรื่องของการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง การดูแลเรื่องเงินค่าตอบแทนและสวัสดิการต่าง ๆ โดยกำหนดนโยบายการเสริมสร้างขวัญกำลังใจ เพื่อให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

เพื่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หน่วยงานควรมีการศึกษาเรื่องแรงจูงใจของบุคลากร เพื่อจะได้ทราบว่าด้านใดบ้างที่จะทำให้การปฏิบัติงานดีขึ้นและทราบถึงความต้องการของบุคลากรอย่างแท้จริง เพื่อจะทราบแนวทางในการสร้างแรงจูงใจให้กับบุคลากรได้ถูกต้อง และหน่วยงานควรมุ่งเน้นเทคนิคการบริหารจัดการใหม่ๆ มาประยุกต์ใช้ในหน่วยงานเพื่อจะได้ส่งเสริมให้บุคลากรปฏิบัติงานได้ดีขึ้น

ข้อเสนอแนะเชิงบริหารหรือปฏิบัติ

1. ควรสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับความสำคัญของประสิทธิภาพให้กับบุคลากร ควรจัดทำแผนการปฏิบัติงานในทุกระดับให้ครอบคลุมทุกกระบวนการ รวมถึงมีกระบวนการ สื่อสารให้บุคลากรตระหนักถึงการดำเนินตามแผน รวมถึงเป้าหมายและทิศทางองค์กร มีระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ และมีกระบวนการ วิธีการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงานที่ดีเพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างราบรื่น ด้านการจัดองค์กร ควรมีการจัดโครงสร้างองค์กร ให้มีความยืดหยุ่น เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการปฏิบัติงาน และสอดคล้องกับภารกิจต่าง เพื่อเป็นการช่วยให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานดีขึ้น

2. ควรจัดให้มี อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ มีความทันสมัย เพียงพอสำหรับการปฏิบัติงาน จัดสรรสวัสดิการในด้านต่างๆ ให้มีความเหมาะสมยิ่งขึ้น มีการจูงใจให้บุคลากรปฏิบัติงานด้วยความทุ่มเท เพื่อให้เกิดแรงจูงใจทำให้มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานดีขึ้น

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาตัวแปรอิสระตัวอื่นที่น่าสนใจ เช่น ความผูกพัน ปัจจัยการรับรู้จากองค์กร ภาวะความเป็นผู้นำ ระเบียบข้อกฎหมาย เพื่อค้นหาว่ามีปัจจัยใดบ้างที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

2. ควรศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรแยกตามรายหน่วยงาน เพื่อได้ทราบถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแต่ละหน่วยงาน

บรรณานุกรม

จิรพงษ์ อินค้ำ. (2562) ปัจจัยการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและแรงจูงใจภายในที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลหลักห้าอำเภอบ้านแพ้ว จังหวัดสมุทรสาคร,หลักสูตรทวิปริญญาโททางรัฐประศาสนศาสตร์และบริหารธุรกิจ ,คณะรัฐศาสตร์และคณะบริหารธุรกิจ ,มหาวิทยาลัยรามคำแหง"

- ชวีศา กาญจนรัตน์. (2558). การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและแรงจูงใจภายในที่มีอิทธิพลต่อความคิดสร้างสรรค์ของบุคลากร. วิทยานิพนธ์ปริญญา,รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ทิพาดี เทพสุวรรณค์. การส่งเสริมประสิทธิภาพในระบบราชการ.กรุงเทพฯ: สำนักงาน ก.พ., 2536
- นลพรรณ บุญฤทธิ์. 2558. ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัด ชลบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตสาขาวิชาการจัดการสาธารณสุข. วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- พงษ์ศักดิ์ ปัญญาพรผล. (2542). องค์กรและการจัดการ. นครปฐม : สถาบันราชภัฏนครปฐม.
- มุกทิกา สุกรณ์. (2558). ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรแรงจูงใจภายในในการปฏิบัติงาน และประสิทธิผลองค์กร กรณีศึกษาการประปานครหลวง,วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต,(นโยบายสาธารณะและการจัดการภาครัฐ) , บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล."
- วารุณี ขำสวัสดิ์. (2558,มกราคม-เมษายน).ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการงานคลังขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดเพชรบุรี. วารสารวิชาการสาขามนุษยศาสตร์
- Alderfer, C. P. (1972). Existence: Relatedness and growth, human needs in organizational setting. New York: Free Press."
- Chester Barnard. The Function of an Executive. Boston, Massachusetts : Harvard University, 1938.
- David C. McClelland. The Achieving Society. (New York : Van Nostrand,1961), 100-112. David E. Nadler and Edward E. Lawler III, Motivation : A Diagnostic Approach,"
- Fayol Henry.(1961). General and Industrial Management. New York : Pittnans Publishing Corporation."
- Herzberg, 1966. อ้างถึงใน Grabame Hill. A Level Psychology through diagram. New York: Oxford University Press, 2001."
- Koontz Harold D. and Cyril O'Donnell. (1972).Principles of Management : An Analysis of Managerial Functions.New York : MC Graw – Hill.
- Luther, Gulick,, and Lyndall Urwick. (1973). Papers on the Science of administration New York : Institute of Public Administration Columbia University."
- Millet, J. D. (1994). Management in the public service: The quest for effective performance. New York: McGraw-Hill Book."
- Peterson, E., & Plowman, E.G. (1989). Business organization and management. Homewood, Illinois: Richard D. Irwin"