

ปัจจัยแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
ของเจ้าหน้าที่กรมศุลกากร¹

MOTIVATIONAL FACTORS THAT AFFECTING WORK EFFICIENCY
OF CUSTOMS OFFICERS, THE CUSTOMS DEPARTMENT

แคลิยา อีทวิงเจ.อา²

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมศุลกากร (2) เพื่อศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมศุลกากร โดยการสุ่มกลุ่มตัวอย่างจากประชากรที่เป็นเจ้าหน้าที่ภายในกรมศุลกากร จำนวน 378 คน ผลการศึกษาเมื่อวิเคราะห์ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์พบว่าอายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ตำแหน่งงาน และอายุการทำงานที่แตกต่างกัน จะมีผลให้ประสิทธิภาพการทำงานออกมาแตกต่างกัน ส่วนในด้านประชากรศาสตร์เพศและสถานภาพที่แตกต่างกัน ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน และผลการศึกษาด้านปัจจัยแรงจูงใจพบว่า ปัจจัยจูงใจด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติและด้านความสำเร็จของงาน ส่งผลความสัมพันธ์เชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการทำงานทุกด้าน และปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและด้านสวัสดิการและค่าตอบแทน ส่งผลความสัมพันธ์เชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการทำงานทุกด้านเช่นกัน

Abstract

Independent management studies on motivational factors affecting the performance of Customs officers of The Customs Department. It is intended to study the factors that affect it. To the efficiency of the work of Customs officers of the Customs Department. The purposes of this research were (1) to study the general conditions of demographic factors that affects the work efficiency of the Customs officers (2) to study the motivational factors that affects the work efficiency of the Customs officers. And analyze the data using statistical method the samples used in this research were 378 officials from The Customs Department. Data collection tools are queries. The results showed that the analysis of comparisons among factors affecting work performance, age, education level, monthly income, job position and work period, it was found that the effect of the difference in each mentioned factor on work performance were

¹ บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าอิสระเรื่อง ปัจจัยแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมศุลกากร

² นักศึกษาปริญญาโท โครงการทวิปริญญาโททางรัฐประศาสนศาสตร์และบริหารธุรกิจ

คณะรัฐศาสตร์และคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

significantly different. Nevertheless, the analysis of comparisons among factors affecting work performance, gender and status it was found that the effect of the difference in each mentioned factor on work performance were not significantly different. From the study found that the motivating factors that positive related to the efficacy of the Customs officers performance were type of job tasks and success of the work. And also, the Hygiene factors that positive related to the efficacy of the Customs officers performance were welfare benefit /wages compensation and relationships with work -related perspectives.

ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบัน ประสิทธิภาพในการทำงานถือเป็นสิ่งสำคัญในการช่วยผลักดันองค์กรให้บรรลุพันธกิจและเป้าหมายได้ ดังที่ ปัญญาพร จิตพิงค์ (2558) ให้ข้อมูลไว้ว่า ประสิทธิภาพที่ดีในการปฏิบัติงานของบุคลากรประกอบด้วยด้านต่าง ๆ คือ ด้านคุณภาพงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา และด้านค่าใช้จ่าย ยิ่งบุคลากรในองค์กรมีความพึงพอใจสูงเท่าไรก็จะยิ่งเกิดประสิทธิภาพการทำงานสูงเท่านั้น ความสำคัญของการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานจึงเป็นการมุ่งเน้นพัฒนาการเจริญเติบโตให้แก่องค์กร ด้วยการทำให้บุคลากรอุทิศตนด้วยแรงกายและใจอย่างเต็มความสามารถในการทำงาน พร้อมทั้งนำองค์กรไปสู่ความสำเร็จและเพิ่มขีดศักยภาพการแข่งขันขององค์กรให้ดียิ่งขึ้น จึงกล่าวได้ว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรเป็นสิ่งสำคัญ ซึ่งได้มีการศึกษาเรื่องของแรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน พบว่าสมมติฐานที่ตั้งไว้ระหว่างแรงจูงใจกับประสิทธิภาพในการทำงานมีความสัมพันธ์กันเชิงบวกอย่างชัดเจน ผลสรุปได้ว่าถ้าบุคลากรยังมีแรงจูงใจในการทำงานสูง ประสิทธิภาพการทำงานก็จะสูงตาม ในทางกลับกันถ้าแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรต่ำ ประสิทธิภาพการทำงานก็จะออกมาต่ำเช่นกัน โดยผลของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่ออกมาสูงหรือต่ำนั้นล้วนเป็นผลที่ได้มาจากปัจจัยแรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เรียกปัจจัยเหล่านั้นว่า ความพึงพอใจในการทำงาน

สำหรับแรงจูงใจ เป็นแรงผลักดันให้บุคลากรทำงานด้วยความกระตือรือร้น และเป็นแรงที่ช่วยขับเคลื่อนสำคัญที่จะทำให้เกิดการทำงานที่มีคุณภาพ ก่อให้เกิดความร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติงานให้องค์กร ทำให้องค์กรมีความเข้มแข็ง บุคลากรมีความเข้าใจในตัวเอง ทั้งยังช่วยให้ริเริ่มเกิดเป็นความคิดสร้างสรรค์ในกิจกรรมด้านต่าง ๆ ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความซื่อสัตย์ภักดีและเชื่อมั่นต่อตัวองค์กร (สมบัติอารียาสา, 2561) โดยปัจจัยแรงจูงใจจากเฮอริชเบิร์ก ได้กล่าวไว้ มนุษย์มีทฤษฎีสองปัจจัยคือ 1) ปัจจัยจูงใจ ซึ่งสัมพันธ์โดยตรงกับแรงจูงใจภายในก่อให้เกิดความพึงพอใจ เช่น ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบหรือความสำเร็จในงาน เป็นต้น 2) ปัจจัยค้ำจุน ซึ่งสัมพันธ์โดยตรงกับสภาพแวดล้อม ช่วยลดความไม่พึงพอใจในงาน เช่น ค่าตอบแทน สวัสดิการ โอกาสก้าวหน้า เป็นต้น แรงจูงใจจึงมีความสำคัญต่อผลประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยตรง หากองค์กรรักษาระดับของแรงจูงใจให้สูงอยู่เสมอ นั้นหมายความว่าบุคลากรก็จะปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ มีความพึงพอใจ ไม่เกิดปัญหาในการปฏิบัติงาน และ

มีความอดทนเพราะบุคลากรเหล่านั้นได้รับการตอบสนองต่อความต้องการ จึงกล่าวได้ว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานเป็นสิ่งที่ทุกองค์กรพึงมี เพื่อให้บุคลากรมีความตั้งใจปฏิบัติงาน ทำให้งานสำเร็จลุล่วงพร้อมผลงานที่มีคุณภาพและบุคลากรเต็มใจทำงานอยู่กับองค์กรต่อไป

ท่ามกลางยุคสมัยที่เปลี่ยนแปลงไป การบริหารทั้งองค์การภาครัฐและภาคเอกชน ได้มีการกำหนดเป้าหมายของหน่วยงานเพิ่มขึ้น ทำให้ผู้บริหารมุ่งเน้นความสำคัญไปที่การพัฒนาหน่วยงานและการบริหารทรัพยากรมนุษย์มากขึ้น เนื่องจากองค์กรจะประสบความสำเร็จบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ได้นั้น ส่วนหนึ่งมาจากทรัพยากรบุคคลที่เรียกว่ามนุษย์ที่เป็นตัวหลักสำคัญที่สุดในการช่วยขับเคลื่อนหน่วยงาน และมนุษย์นั้นต้องเปี่ยมไปด้วยคุณภาพและสามารถปฏิบัติงานออกมาได้อย่างมีประสิทธิภาพจึงจะส่งผลที่เกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์กร ซึ่งการที่บุคลากรจะปฏิบัติงานออกมาได้อย่างเต็มประสิทธิภาพขึ้นอยู่กับความร่วมมือและความเสียสละในการทำงานอย่างจริงจังด้วย หากเมื่อไหร่ที่องค์กรเปลี่ยนแปลงหรือได้รับผลกระทบทางเศรษฐกิจ มีสวัสดิการ ผลตอบแทนน้อยลง หรือมีโครงสร้างทำงานที่ไม่ดี ย่อมส่งผลให้การปฏิบัติงานของบุคลากรไม่มีประสิทธิภาพและไม่เกิดประสิทธิผลตามที่ต้องการ ส่งผลกระทบต่อกันเป็นทอด ๆ จนทำให้หน่วยงานไม่ประสบความสำเร็จตามที่ได้ตั้งไว้ อย่างไรก็ตาม ปัญหาต่าง ๆ แก้ไขได้ด้วยการมีทรัพยากรบุคคลที่มีศักยภาพ และมีความพร้อมที่จะช่วยปฏิบัติงานให้องค์กรและตัวบุคลากรเองประสบผลสำเร็จไปพร้อมกัน

กรมศุลกากร ในฐานะเป็นองค์กรภาครัฐเกี่ยวกับการจัดเก็บรายได้ มีภารกิจหลักในด้านการจัดเก็บภาษีศุลกากรทั้งอากรขาเข้า อากรขาออก และค่าธรรมเนียมต่าง ๆ จากสินค้านำเข้าและส่งสินค้าส่งออก รวมทั้งด้านการป้องกันปราบปรามการกระทำความผิดทางศุลกากร และงานด้านสนับสนุนภารกิจต่าง ๆ ซึ่งกรมศุลกากรมีการพัฒนาระบบงานโดยการนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ เข้ามาร่วมใช้ รวมไปถึงการพัฒนาประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่อยู่เสมอ เพื่อให้เป็นบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับงาน เนื่องจากแต่ละหน่วยมีลักษณะงานเฉพาะที่แตกต่างกัน และเป็นงานที่ต้องใช้ความรู้ความสามารถเฉพาะทาง จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่บุคลากรจะต้องปฏิบัติงานด้วยความรู้ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีมุมมองที่ดีต่อองค์กร เพื่อให้การปฏิบัติงานมีศักยภาพ เป็นไปตามเป้าหมายและผลลัพธ์ที่ออกมามีประสิทธิภาพสูงสุดที่จะเป็นประโยชน์ทั้งต่อประเทศชาติ สังคม และประชาชนผู้ที่มารับบริการได้

ดังที่กล่าวมาข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยมีความเห็นว่า ควรมีการศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมศุลกากรเป็นอย่างยิ่ง โดยความต้องการที่มาจากปัจจัยต่าง ๆ อาจไม่สามารถตอบสนองความต้องการบุคลากรได้อย่างเพียงพอ ซึ่งจะส่งผลให้เกิดการโอนย้ายลาออก หรือเกษียณอายุก่อนเวลาราชการที่กำหนดได้ ทั้งปัจจัยเหล่านี้ยังเป็นตัวส่งผลให้บุคลากรมีประสิทธิผลการปฏิบัติงานที่ลดลงตามไปด้วย ดังนั้น เพื่อให้การปฏิบัติงานในองค์กรมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด และมีบุคลากรที่มีศักยภาพที่ยังต้องการร่วมปฏิบัติงานกับองค์กรไปอย่างต่อเนื่อง ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะเลือกศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและเลือกนำตัวแปรอิสระที่คาดว่าจะเป็นตัวสำคัญที่สามารถส่งผลต่อ

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมศุลกากร เพื่อที่จะสามารถนำผลที่ได้มาใช้ศึกษาแนวทางการแก้ไขปรับปรุงปัญหาเพิ่มแรงจูงใจให้กับบุคลากรเพื่อเป็นการส่งเสริมความต้องการความพึงพอใจ และนำไปพัฒนาในด้านการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับความเป็นจริง ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อเป็นประโยชน์ต่อบุคคลที่จะนำข้อมูลไปใช้เพื่อการพัฒนาประสิทธิภาพของการปฏิบัติการเจ้าหน้าที่ในองค์กรภาครัฐต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมศุลกากร
2. เพื่อศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมศุลกากร

คำถามในการวิจัย

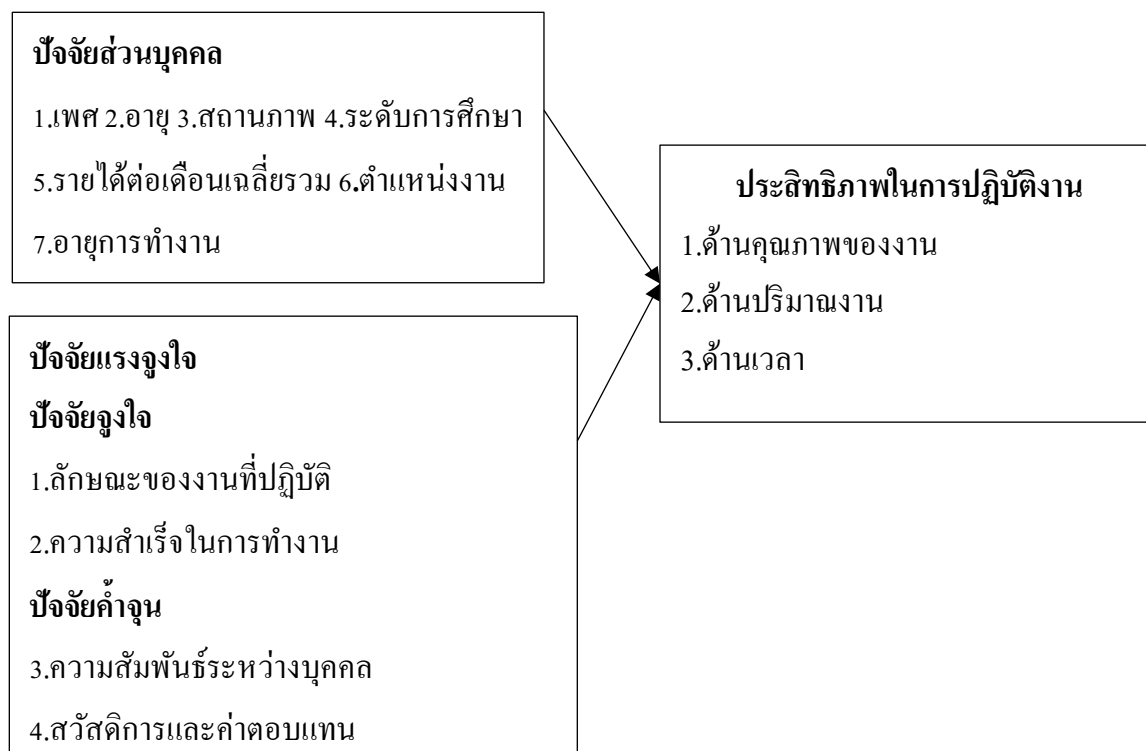
1. ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมศุลกากรที่แตกต่างกันหรือไม่ อย่างไร
2. ปัจจัยแรงจูงใจมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมศุลกากรหรือไม่ อย่างไร

ทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมศุลกากร เพื่อเป็นแนวทางในการวิเคราะห์ศึกษาหาสาเหตุของตัวปัจจัยที่มีส่วนที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร เพื่อที่จะได้สามารถนำผลไปใช้กำหนดเป็นนโยบายและแนวทางในการบริหารบุคคลขององค์กรต่อไป ซึ่งในการศึกษานี้ ผู้วิจัยได้เสนอและค้นคว้าแนวคิด ทฤษฎี บทความงานวิชาการ ตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังต่อไปนี้

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

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาเรื่อง เรื่อง ปัจจัยแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมศุลกากร มีวิธีการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 การวิจัยครั้งนี้ศึกษาจากกลุ่มประชากร ได้แก่ เจ้าหน้าที่ในกรมศุลกากรโดยเป็นเจ้าหน้าที่ระดับข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ และลูกจ้างชั่วคราว จำนวนทั้งหมด 6,779 คน (อ้างอิงจากรายงานประจำปีกรมศุลกากร 2565)

1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาในงานวิจัยครั้งนี้ คือ เจ้าหน้าที่ในกรมศุลกากร โดยผู้วิจัยกำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่างจากการคำนวณสูตรของทาโร ยามาเน (1973) โดยใช้ค่าที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และยอมรับความคลาดเคลื่อนได้ 5% หรือ 0.05 เมื่อแทนค่าในสูตรของทาโร ยามาเน แล้วได้กลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 378 คน

2. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย การศึกษาวิจัยนี้ผู้วิจัยมีตัวแปรอิสระและตัวแปรตามที่ใช้ในการวิจัย ดังนี้

ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) แบ่งปัจจัยออกเป็น 3 ประเภท ได้แก่

1) ปัจจัยส่วนบุคคล แบ่งออกเป็น 7 ข้อ

1.1) เพศ

1.2) อายุ

- 1.3) สถานภาพ
- 1.4) ระดับการศึกษา
- 1.5) รายได้ต่อเดือนเฉลี่ยรวม
- 1.6) ตำแหน่งงาน
- 1.7) อายุการทำงาน

แรงจูงใจ ได้แก่ ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน

- 2) ปัจจัยจูงใจภายใน แบ่งออกเป็น 2 ด้าน
 - 2.1) ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ
 - 2.2) ด้านความสำเร็จในการทำงาน
- 3) ปัจจัยค้ำจุนภายนอก แบ่งออกเป็น 2 ด้าน
 - 2.3) ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล
 - 2.4) ด้านสวัสดิการและค่าตอบแทน

ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ได้แก่

- 1) ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน แบ่งออกเป็น 3 ด้าน
 - 1.1) ด้านคุณภาพของงาน
 - 1.2) ด้านปริมาณงาน
 - 1.3) ด้านเวลา

3. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ทำการศึกษา ทบทวนวรรณกรรม ข้อมูลเอกสารและ ค้นคว้าทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับรูปแบบของปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน รวมถึงแนวคิด ทฤษฎีต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อสร้างเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยนำข้อมูลที่ได้มา สร้างแบบสอบถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์กรอบแนวคิด โดยใช้สร้างแบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะคำถามเป็นแบบปลายปิดให้เลือกตอบ จำนวน 7 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจภายในที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ และด้านความสำเร็จในการทำงาน จำนวน 8 ข้อ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยค้ำจุนภายนอกที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และด้านสวัสดิการและค่าตอบแทน จำนวน 8 ข้อ

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมศุลกากร ประกอบด้วย 3 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน และด้านเวลา จำนวน 15 ข้อ

โดยแบบสอบถามส่วนที่ 2 ส่วนที่ 3 และส่วนที่ 4 ได้ออกแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) มีทั้งหมด 5 ระดับ ตามแบบของ Likert (1961)

4. การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือและการวัดค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือในการวิจัย (Reliability of Research Tool) ผู้วิจัยดำเนินการวัดความเชื่อมั่น โดยการนำแบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษาจริงไปทำการทดสอบ (Pre-Test) กับกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจริง จำนวน 30 ชุด ด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์ Cronbach's Alpha ซึ่งจะยอมรับการทดสอบเมื่อมีค่า Alpha มากกว่าหรือเท่ากับ 0.7 (กัลยา วาณิชบัญชา, 2557) เพื่อสามารถสื่อสารให้ผู้ตอบแบบสอบถามเข้าใจตรงกัน และให้ได้มาซึ่งแบบสอบถามที่สมบูรณ์ ผู้วิจัยจึงได้นำแบบสอบถามมาคำนวณหาความน่าเชื่อถือด้วยวิธีการดังกล่าว ได้ค่าดังนี้

มีสูตรดังนี้ตารางแสดงค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามปัจจัยแรงจูงใจ

ปัจจัยแรงจูงใจ	CRONBACH'S ALPHA	N OF ITEMS
แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านปัจจัยจูงใจ	0.89	8
1. ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ	0.87	4
2. ด้านความสำเร็จในการทำงาน	0.83	4
แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านปัจจัยค้ำจุน	0.87	8
3. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	0.87	4
4. ด้านสวัสดิการและค่าตอบแทน	0.93	4

ตารางแสดงค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามปัจจัยประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ปัจจัยประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	CRONBACH'S ALPHA	N OF ITEMS
ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	0.96	15
1. ด้านคุณภาพของงาน	0.85	5
2. ด้านปริมาณงาน	0.92	5
3. ด้านเวลา	0.92	5

5. การเก็บรวบรวมข้อมูล การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพในการเก็บข้อมูลโดยทำการแจกแบบสอบถาม ซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการเก็บข้อมูลมี จำนวน 378 คน ซึ่งจะดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

5.1 ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยผู้วิจัยได้ทำการส่งแบบประเมินชุดจริงที่ได้ตรวจสอบคุณภาพแล้วให้แก่กลุ่มตัวอย่าง เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับนำมาวิเคราะห์ต่อไป

5.2 ตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนด และนำคะแนนที่ได้ทำการวิเคราะห์ด้วยวิธีการทางสถิติ

6. การวิเคราะห์ข้อมูล เมื่อเก็บรวบรวมข้อมูลได้ครบและมีการตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามทุกชุดเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยจะทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistics Package for Social Sciences) เพื่อหาค่าสถิติและวิเคราะห์ข้อมูล โดยแบ่งเป็น 2 ส่วน คือ

1) วิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย

1.1) การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือนเฉลี่ยรวม ตำแหน่งงาน และอายุการทำงาน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ ความถี่ และร้อยละ

1.2) วิเคราะห์ข้อมูลระดับประสิทธิภาพการในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมศุลกากร สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

การวัดระดับตัวแปรพิจารณาจากค่าเฉลี่ยคะแนนผู้ตอบแบบประเมิน แล้วนำค่าเฉลี่ยดังกล่าวมาแปลผลกับระดับของคะแนนที่ได้จากการหาจำนวนชั้นที่เท่า ๆ กัน โดยการนำค่าคะแนนค่าถามที่สูงที่สุดในแบบประเมินลบกับค่าคะแนนที่น้อยที่สุดในแบบประเมิน และนำมาหารด้วยจำนวนชั้น จากนั้นแบ่งกลุ่มออกเป็น 5 กลุ่ม (กัลยา วาณิชยบัญชา, 2545, หน้า 27) ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00 จัดอยู่ในกลุ่มระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20 จัดอยู่ในกลุ่มระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40 จัดอยู่ในกลุ่มระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60 จัดอยู่ในกลุ่มระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80 จัดอยู่ในกลุ่มระดับน้อยที่สุด

2) การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน ประกอบด้วย

2.1) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างตั้งแต่ 2 กลุ่มขึ้นไปที่ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% โดยจำแนกตามการเก็บข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

2.2) เพื่อศึกษาถึงปัจจัยแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมศุลกากร โดยใช้สถิติการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ผลการศึกษา

ผลการศึกษาเรื่อง ปัจจัยแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมศุลกากร สรุปผลการศึกษา ได้ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม 378 คน พบว่า เพศของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 31-40 ปี สถานภาพโสดเป็นส่วนใหญ่ มีระดับ

การศึกษาส่วนใหญ่อยู่ระดับปริญญาโท รายได้เฉลี่ยต่อเดือนส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 25,001 – 35,000 บาท และส่วนใหญ่เป็นตำแหน่งข้าราชการที่มีอายุการทำงานน้อยกว่า 1 ปี

2. ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมศุลกากร มีผลรวมของระดับความคิดเห็นปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณาแยกรายด้าน พบว่าความคิดเห็นของประสิทธิภาพในการทำงานด้านคุณภาพของงาน มีความเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด รองลงมาด้านเวลา มีความเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด และด้านปริมาณงาน มีความเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ตามลำดับ

3. ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับความคิดเห็นปัจจัยเชิงใจของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ความคิดเห็นต่อปัจจัยเชิงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จของงานที่ปฏิบัติ มีภาพรวมความเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ส่วนปัจจัยเชิงใจด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ มีภาพรวมความเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ตามลำดับ

4. ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับความคิดเห็นปัจจัยค่าจ้างของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ความคิดเห็นต่อปัจจัยค่าจ้างที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านสวัสดิการและค่าตอบแทน มีภาพรวมความเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ส่วนปัจจัยค่าจ้างด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล มีภาพรวมความเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ตามลำดับ

5. ผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยส่วนบุคคล จากการศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่มีเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยรวมต่อเดือน ตำแหน่งงาน และอายุงานที่ต่างกัน สรุปผลได้ว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกัน ส่งผลให้มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน ยกเว้น เพศและสถานภาพที่ต่างกัน มีผลประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

6. ผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยแรงจูงใจส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมศุลกากร สรุปผลได้ว่า ปัจจัยแรงจูงใจส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมศุลกากร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดย ปัจจัยเชิงใจด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติและด้านความสำเร็จของงาน ส่งผลความสัมพันธ์ในเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานทุกด้าน โดยที่ด้านความสำเร็จในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากกว่าด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ส่วนปัจจัยค่าจ้างด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและด้านสวัสดิการและค่าตอบแทน ส่งผลความสัมพันธ์ในเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานทุกด้านเช่นกัน โดยที่ด้านสวัสดิการและค่าตอบแทนส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากกว่าด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

จากการศึกษา เรื่อง ปัจจัยแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมศุลกากร ตามที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้น ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดเมื่อเทียบกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านอื่น ได้แก่ ด้านปริมาณงาน ดังนั้น ขอเสนอแนะให้ผู้บริหารที่เกี่ยวข้องในกรมศุลกากรทำการมอบหมายงานให้บุคลากรในสังกัดในปริมาณที่เหมาะสมกับกำลังคน มีการวางแผนและจัดลำดับความสำคัญของปริมาณงานให้ถูกต้อง เพื่อให้งานสำเร็จลุล่วงเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

2. ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยรวมต่อเดือน ตำแหน่งงาน และอายุงานที่ต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานที่แตกต่างกันของเจ้าหน้าที่กรมศุลกากร ผู้วิจัยจึงเสนอแนะให้ส่วนกองบริหารงานเจ้าหน้าที่มีการจัด โครงการ/อบรมภายในกรม หรือกิจกรรมที่เน้นรูปแบบทีมให้มากขึ้น มีการผลักดันระบบพี่เลี้ยงให้มากขึ้นกว่าเดิม เพื่อเป็นการเปิด โอกาสให้ทุกคนได้เข้ามาแลกเปลี่ยนความคิดเห็นมุมมอง พัฒนาความรู้ความสามารถ และลดการเหลื่อมล้ำในการทำงานระหว่างช่วงวัย แก้ปัญหาในเรื่องการปิดบังข้อมูลความรู้ เน้นแชร์เทคนิควิธีการทำงานร่วมกันให้มากขึ้น เพื่อเป็นแนวทางในการนำมาปรับปรุงพัฒนาการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

3. ผู้วิจัยเสนอแนะให้ผู้บริหารที่มีส่วนที่เกี่ยวข้องเห็นความสำคัญของปัจจัยจุดด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติให้มากขึ้น ด้วยการเลือกคนให้เหมาะสมกับงาน โดยอาจจะมีการจัดส่งบุคลากรไปเข้ารับการอบรมให้เหมาะสมกับสายงานเพื่อพัฒนาศักยภาพบุคลากร นอกจากจะช่วยประหยัดในเรื่องของเงินและเวลา ยังสามารถขับเคลื่อนการเติบโตขององค์กรได้เป็นอย่างมาก เพราะบุคลากรได้แสดงศักยภาพในการทำงานอย่างเต็มที่และมีความกระตือรือร้นที่จะปฏิบัติในงานนั้น ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญที่ผู้บริหารจะต้องให้ความสำคัญเป็นอันดับต้น ๆ ส่วนในด้านความสำเร็จในการทำงานผู้วิจัยเสนอแนะว่าทางกรมฯ ควรส่งเสริมการปฏิบัติงานโดยให้มีการจัดทำแผนงาน สามารถกำหนดวิธีการและเป้าหมายในการทำงานให้สำเร็จด้วยตนเองได้มากขึ้น มีการเพิ่มองค์ความรู้ที่จะถ่ายทอดให้มีแนวความคิดใหม่ ๆ ในการทำงานเพิ่มขึ้น เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพที่ดีกว่าเดิม

4. ผู้วิจัยเสนอแนะให้ผู้บริหารที่มีส่วนเกี่ยวข้องให้ความสำคัญปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลให้มากขึ้น โดยจัดให้มีกิจกรรม/โครงการสานสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรทุกระดับในหน่วยงาน เพื่อช่วยลดช่องว่างในการทำงานร่วมกัน ทั้งจะดำเนินการแบบลักษณะเป็นทางการหรือไม่ก็ได้ ทั้งนี้เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน ส่วนในด้านสวัสดิการและค่าตอบแทน ผู้บริหารในหน่วยงานควรให้ความสำคัญเช่นกัน โดยอาจให้มีการเพิ่มในเรื่องรางวัลที่ควรได้รับจากการทำงาน ซึ่งจะอยู่ในรูปแบบที่ไม่ใช่ตัวเงินก็ได้ให้มีความเหมาะสมกับภารกิจที่บุคลากรได้รับมอบหมาย และ ควรมีการสำรวจความต้องการสวัสดิการค่าตอบแทนต่างๆ ของบุคลากรอยู่เสมอ เพื่อนำผลที่ได้มาปรับปรุงแนวทางการให้สวัสดิการและสิทธิประโยชน์ให้มีความเหมาะสมและดียิ่งขึ้น อันเป็นสิ่งที่กระตุ้นสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงานให้บุคลากร ก่อให้เกิดความจงรักภักดีต่อองค์กร และส่งผลให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพที่ดียิ่งขึ้นต่อไป

บรรณานุกรม

- Aderibigbe, I. A. I. (2017). **Relationship between employee motivation and productivity among bankers in Nigeria.** *Journal of Economics*, 8(1), 76-80.
- Bunteng, L. (2022). **Factors Affecting Organizational Performance: A Study on Four Factors** Motivation, Ability, Roles, and Organizational Support. *Journal of Social Sciences and Humanities*
- Domjan, M. (1996). **The Principles of Learning and Behavior Belmont.** California: Thomson Wadsworth.
- Hanna; and Wozniak. (2001). **Consumer Behavior : An Applied Approach.** New Jersey : Prentice Hall
- Mager, R.F. and Besch. K.M. (1967). **Developing Vocational Instruction.** Belmont: Fearon Publishing.
- Ryan, T. A., & Smith, P. C. (1954). **Principles of industrial psychology.**
- Schiffman; and Kanuk. (2003). **Consumer Behavior.** 5th ed. New Jersey : Pearson Prentice Hall.
- Zongjun, L. (2019). **Research on Factors Affecting Employee Productivity in Shanghai.** *International Journal of Management*, 10(6).
- กรรณิการ์ เข้มเม้ง. (2559). **ปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยด้านการทำงานที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน: กรณีศึกษา บริษัทผลิทยาฆ่าแมลงแห่งหนึ่งในเขตนิคมอุตสาหกรรมเวลโกรว์ จังหวัดฉะเชิงเทรา, มหาวิทยาลัยบูรพา.**
- จักรกฤษณ์ ถนอมจิตร. (2560). **ระดับความคิดเห็นต่อส่วนประสมทางการตลาด ของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการเดินทาง, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.**
- ชญานิษฐ์ เตชะ. (2561). **แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติการของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัททรียโมทีฟเอเชีย แปซิฟิก จำกัด. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา**
- ณัฐดนัย ไทยถาวร.(2561). **แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนระดับประถมศึกษา จังหวัดสระบุรี. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี**
- ทริศม์ชญา พิพัฒน์เพ็ญ และคณะ.(2557). **การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการของเทศบาลนครสงขลา, มหาวิทยาลัยหาดใหญ่.**
- ปฐนิกา ปัญญาบรรกัฏ และนรินทร์ สมทอง. (2562). **อิทธิพลของความผูกพันต่อองค์กรความพึงพอใจในงานต่อการคงอยู่ ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน), มหาวิทยาลัยรามคำแหง.**
- พลสุข สังข์รุ่ง. (2550). **ปัจจัยในการสร้างมนุษยสัมพันธ์ของบุคลากรในองค์การ. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.**
- มลฤดี เย็นสบาย. (2557). **แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่ อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี. รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.**
- รัชฎาภรณ์ ขอเจริญ. (2559). **แรงจูงใจในการสมัครเข้าศึกษาในโครงการเรียนล่วงหน้าของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.**

วชิรวัชร งามละม่อม. (2558). แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์.

สิรินดา ทวนสุวรรณ. (2549) สภาพแวดล้อมของงาน ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของ
นักพัฒนาทรัพยากรบุคคล สังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ . มหาวิทยาลัยบูรพา.

เสาวนีย์ ศรีจันทร์นิล. (2559). ส่วนประสมทางการตลาดออนไลน์ที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ผ่าน
ทางอินเทอร์เน็ตของผู้บริโภค ในเขตจังหวัดนนทบุรี. มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์.

อารี พันธุ์ณี. 2546. จิตวิทยาสร้างสรรค์การเรียนรู้การสอน. กรุงเทพฯ : ไชยใหม่ ครีเอทีฟ กรุ๊ป.