

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร
สำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 3 และพื้นที่ในสังกัด

WORK EFFICIENCY OF PERSONNEL
REGIONAL EXCISE OFFICE 3 AND
AFFILIATED AREAS

นางสาวอภิญา ปรีวัฒนศักดิ์
MS. APINYA PARIWATTANASAK

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 3 และพื้นที่ในสังกัด กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ โดยการใช้แบบสอบถามจำนวน 386 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ค่าถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัยพบว่า

1. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีช่วงอายุอยู่ระหว่าง อายุ 31 – 40 ปี มีสถานภาพสมรส มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีระดับตำแหน่ง คือ ลูกจ้างชั่วคราว มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานอยู่ที่ 1 - 10 ปี และมีรายได้/ค่าตอบแทนเฉลี่ยอยู่ที่ 15,001 - 20,000 บาท

2. แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านปัจจัยจูงใจ ของบุคลากรสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 3 และพื้นที่ในสังกัด โดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายปัจจัย พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านความสำเร็จของงาน รองลงมาคือ ด้านความผิตชอบในงาน ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านการยกย่องนับถือหรือการยอมรับ ตามลำดับ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน และแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านปัจจัยค่าจูง ด้านปัจจัยค่าจูง ของบุคลากรสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 3 และพื้นที่ในสังกัด โดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายปัจจัย พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านนโยบายและการบริหารงาน รองลงมา คือ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านความมั่นคงในงาน ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน ตามลำดับ และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านเงินเดือนและค่าตอบแทน

3. ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของบุคลากรสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 3 และพื้นที่ในสังกัด โดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายปัจจัย พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านความทันเวลาในการปฏิบัติงาน รองลงมา คือ ด้านคุณภาพงาน ด้านความประหยัดคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากร ตามลำดับ และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านปริมาณผลงาน

4. ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ ช่วงอายุ สถานภาพ ในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ไม่แตกต่างกัน และปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ ระดับการศึกษาสูงสุด ระดับตำแหน่ง ช่วงระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และรายได้/ค่าตอบแทนเฉลี่ย ในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่แตกต่างกัน อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านปัจจัยจูงใจ ของบุคลากรสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 3 และพื้นที่ในสังกัดด้านความสำเร็จของงาน ด้านการยกย่องนับถือหรือการยอมรับ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบในงาน ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งการงานที่แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 3 และพื้นที่ในสังกัดแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และปัจจัยค่าจูง ด้านนโยบายและการบริหารงาน เงินเดือนและค่าตอบแทน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน ด้านความมั่นคงในงาน ที่แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 3 และพื้นที่ในสังกัดแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ : ประสิทธิภาพ, การปฏิบัติงาน, บุคลากรสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 3

ABSTRACT

This research has the objective Work efficiency of personnel of The Regional Excise Office 3 and its affiliated areas. The sample group used in this study By using questionnaires for 386 people, statistics used in data analysis included percentages, means, standard deviations. and multiple regression analysis

The research results found that

1. Most of the respondents are female. Age range is between 31 - 40 years and marital status. Have a bachelor's degree The position level is temporary employee. The duration of work is 1 - 10 years and the average income/compensation is 15,001 - 20,000 baht.

2. Work motivation Motivating factors Of the personnel of the Regional Excise Office 3 and its affiliated areas, overall the average level was at the highest level. When considering each factor, it was found that the item with the highest average value was work success, followed by work responsibility. The nature of the work performed Regarding respect or acceptance, respectively, the item with the lowest average value was advancement in work position. and motivation to work Supporting factors Supporting factors Of the personnel of the Regional Excise Office 3 and its affiliated areas, overall the average level was at the highest level. When considering each factor, it was found

that the aspect with the highest average was policy and administration, followed by interpersonal relations. Job security work environment aspects, respectively, and the aspect with the least average value is salary and remuneration.

3.Operational efficiency Of the personnel of the Regional Excise Office 3 and its affiliated areas, overall the average level was at the highest level. When considering each factor, it was found that the aspect with the highest average value was timeliness of work, followed by work quality. The aspect of being economical in the use of resources, respectively, and the aspect that has the least average value is the amount of work.

4.The results of the hypothesis testing found that Personal factors include gender, age range, and different work status. It has no different effect on the work efficiency of personnel. and personal factors, including highest educational level, position level, period of service. and average income/compensation in different operations It affects the work efficiency of different personnel. with a statistical significance level of 0.05 and motivation to work Motivating factors of the personnel of the Regional Excise Office 3 and affiliated areas regarding the success of their work Respect or acceptance The nature of the work performed Responsibility in the work Advancement in different job positions It has a different effect on the work efficiency of the personnel of the Regional Excise Office 3 and its affiliated areas. Statistically significant at the 0.05 level and supporting factors Policy and administration Salary and compensation Interpersonal relations Working environment Job security different It has a different effect on the work efficiency of the personnel of the Regional Excise Office 3 and its affiliated areas. Statistically significant at the 0.05 level.

Keywords : Performance efficiency, Regional Excise Office 3 and affiliated areas

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

บุคลากรเป็นปัจจัยหนึ่งที่สำคัญที่ในการผลักดันองค์กรสามารถดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพและประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ การที่บุคลากรที่จะเข้ามาทำงานในองค์กรเพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ จะต้องเป็นบุคลากรมีความรู้ความสามารถที่มีคุณประโยชน์ต่อองค์กร

การบริการของภาครัฐในยุคปัจจุบันได้มีการพัฒนาเพื่อให้มีการสอดคล้องกับนโยบายในการปฏิรูประบบราชการที่มีเป้าหมาย คือการให้ระบบราชการมีขนาดเล็กลงและการจัดโครงสร้างองค์กรภาครัฐให้เน้นหลักการพัฒนาศักยภาพในการให้บริการที่ ตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นหลักจะเป็นการทำงานเพื่อพัฒนาประเทศการพัฒนาข้าราชการให้เป็นข้าราชการยุคใหม่ที่จะสามารถรองรับความต้องการของประชาชนและความเจริญทาง

เศรษฐกิจและสังคมในอนาคต(สำนักงานข้าราชการพลเรือน.2546:5) สำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 3 สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่และพื้นที่สาขาในสังกัดอยู่ภายใต้สังกัดกรมสรรพสามิตกระทรวงการคลัง เป็นหน่วยงานจัดเก็บภาษี มีภารกิจหลักในการจัดเก็บภาษีสรรพสามิตเพื่อเป็นรายได้ให้แก่ภาครัฐจากสินค้าและบริการที่มีเหตุผลความจำเป็นเฉพาะอย่าง รวมถึงดำเนินการตรวจสอบ ป้องกัน และปราบปรามการกระทำผิดกฎหมายสรรพสามิต (www.excise.go.th) โดยสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 3 มีหน่วยงานภายใต้สังกัด 9 พื้นที่ 35 พื้นที่สาขา รวมทั้งสิ้น 45 หน่วยงาน

จากความเป็นมาข้างต้นผู้วิจัยซึ่งปฏิบัติงานอยู่ในกรมสรรพสามิต ตำแหน่งนักวิชาการสรรพสามิตปฏิบัติการ สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่นครราชสีมา จึงมีความสนใจศึกษาเกี่ยวกับ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 3 และพื้นที่ในสังกัด เพื่อศึกษาถึงปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ซึ่งข้อมูลเหล่านี้จะเป็นประโยชน์ในการบริหารจัดการ และพัฒนาทรัพยากรบุคคลของหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และจะได้นำผลการศึกษาในครั้งนี้เสนอต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อเป็นแนวทางในการบริหารทรัพยากรบุคคลในหน่วยงานต่อไป เพื่อให้การปฏิบัติงานเกิดประสิทธิภาพสูงสุดจะส่งผลให้เกิดประโยชน์ต่อหน่วยงานและต่อการใช้บริการประชาชน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 3 และพื้นที่ในสังกัด
2. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 3 และพื้นที่ในสังกัด
3. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 3 และพื้นที่ในสังกัด

สมมติฐานของงานวิจัย

1. บุคลากรสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 3 และพื้นที่ในสังกัด มีปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน รายได้ต่อเดือน ตำแหน่งงาน ที่ต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน
2. บุคลากรสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 3 และพื้นที่ในสังกัดมีปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานที่แตกต่างกัน ได้แก่ ความสำเร็จของงาน การยกย่องนับถือหรือการยอมรับ ลักษณะของงาน ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าของตำแหน่งงาน นโยบายและการบริหารงาน เงินเดือนและค่าตอบแทน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล สภาพแวดล้อมการทำงาน และความมั่นคงในงาน ที่ต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

ขอบเขตงานวิจัย

1. ขอบเขตด้านกลุ่มประชากร

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ และ ลูกจ้างชั่วคราว สำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 3 และพื้นที่ในสังกัด จำนวน 486 คน คิดเป็นร้อยละ 80 จากประชากรทั้งหมดจำนวน 606 คน

2. ขอบเขตพื้นที่

ในการศึกษาครั้งนี้จะดำเนินการศึกษาเฉพาะหน่วยงานในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 3 ครอบคลุมเขตพื้นที่ 9 จังหวัด และอีก 35 พื้นที่สาขา รวมทั้งสิ้น 45 หน่วยงาน ขอบเขตด้านเนื้อหา

งานวิจัยนี้ศึกษาเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 3 และพื้นที่ในสังกัด ประกอบด้วย

- **ตัวแปรอิสระ ตัวที่ 1** ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์แตกต่างกันของบุคลากรสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 3 และพื้นที่ในสังกัด ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน รายได้ต่อเดือน ตำแหน่งงาน

- **ตัวแปรอิสระ ตัวที่ 2** ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานแตกต่างกันของบุคลากรสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 3 และพื้นที่ในสังกัด ได้แก่ ความสำเร็จของงาน การยกย่องนับถือหรือการยอมรับ ลักษณะของงาน ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าของตำแหน่งงาน นโยบายและการบริหารงาน เงินเดือนและค่าตอบแทน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล สภาพแวดล้อมการทำงาน และความมั่นคงในงาน

- **ตัวแปรตาม** ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 3 และพื้นที่ในสังกัด

3. ขอบเขตด้านระยะเวลา

ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาตามขั้นตอนของระเบียบวิธีวิจัยและใช้เวลาในการศึกษาตั้งแต่เดือน กรกฎาคม พ.ศ.2566 ถึงเดือนพฤศจิกายน 2566 รวมเป็นระยะเวลา 5 เดือน

กรอบแนวคิดของการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 3 และพื้นที่ในสังกัด มีกรอบแนวคิดในการทำวิจัยได้มีการกำหนดตัวแปรอิสระ และตัวแปรตาม เพื่อเป็นเครื่องมือในการดำเนินงานวิจัยและเป็นแนวทางในการค้นหาคำตอบ ดังนี้

| |
|-----------------|
| 1.เพศ |
| 2.อายุ |
| 3.สถานภาพ |
| 4.ระดับการศึกษา |
| 5.อายุการทำงาน |
| 6.รายได้ต่อปี |
| 7.ตำแหน่งงาน |

**ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร
สำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 3 และพื้นที่ในสังกัด**

- 1.ปริมาณผลงาน
 - 2.คุณภาพของงาน
 - 3.ความทันเวลาในการปฏิบัติงาน
 - 4.ความประหยัดค้ำค่าในการใช้ทรัพยากร
- แนวคิด Peterson & Plowman, 1953

| |
|--------------------------------------|
| แรงจูงใจ |
| 1.ความสำเร็จ |
| 2.การยกย่อง |
| 3.ลักษณะของงาน |
| 4.ความรับผิดชอบ |
| 5.ความก้าวหน้า |
| ปัจจัยค้ำจุน |
| 1.นโยบายและการบริหารงาน |
| 2.เงินเดือนและค่าตอบแทน |
| 3.ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล |
| 4.สภาพแวดล้อมการทำงาน |
| 5.ความมั่นคงในงาน |
| แนวคิด Frederick Herzberg, 1950-1959 |

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. ทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวกับประชากรศาสตร์

Kotler & Armstrong (2018) บัญญัติทางประชากรศาสตร์เป็นที่นิยมในการนำมาใช้เป็นตัวแปรที่มีลักษณะเฉพาะเพื่อแบ่งประเภทของกลุ่มประชากร สำหรับใช้จำแนกความแตกต่างของกลุ่มประชากร ดังนี้

1. อายุ (Age)
2. เพศ (Sex)
3. ลักษณะครอบครัว (Marital status)
4. รายได้ การศึกษา และอาชีพ (Income, Education and Occupation)

จากแนวคิด ทฤษฎี ข้างต้น ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า ทฤษฎีเกี่ยวกับประชากรศาสตร์เป็นแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาลักษณะความเหมือนและความแตกต่างกันของกลุ่มประชากรในด้านต่างๆ โดยในแต่ละด้านสามารถจำแนกประชากรได้มากกว่า 1 กลุ่มย่อย เช่น ด้านเพศ ด้านอาชีพ ด้านอายุ ด้านรายได้ ด้านการศึกษา เป็นต้น กลุ่มประชากรในแต่ละด้านแต่ละกลุ่ม จะมีลักษณะและพฤติกรรมที่ต่างกันออกไปซึ่งส่งผลต่อการตอบสนองที่แตกต่างกันด้วย

สามารถนำประโยชน์จากการศึกษาเกี่ยวกับลักษณะของประชากรศาสตร์ไปวิเคราะห์พฤติกรรมของกลุ่มตัวอย่างต่อไปยังการศึกษาวิจัยในด้านอื่นๆได้

2. ทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน

ทฤษฎีสองปัจจัยของ HERZBERG

Frederick Herzberg (1959 อ้างถึงใน ชูลีพร พิมพ์หอม, 2551) ทฤษฎีนี้ได้รับความสนใจ และเป็นที่ยอมรับอย่างกว้างขวางเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน ซึ่ง Frederick Herzberg และคณะได้ร่วมกันทำการวิจัย โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์วิศวกรและสมุหบัญชี จำนวน 200 คน จากบริษัท ต่างๆ 9 แห่ง ในเมืองพิทสเบิร์ก รัฐเพนซิลวาเนีย เพื่อหาคำตอบว่า "คนชอบงานหรือไม่ งานนั้นมีสาเหตุมาจากอะไร" ประสพการณ์จากการทำงานแบบใดที่ทำให้บุคคลเหล่านั้นเกิดความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดี และความรู้สึกที่มีต่อประสพการณ์แต่ละแบบนั้นเป็นไปในทางบวกหรือลบ

จากผลการศึกษาดังกล่าว Frederick Herzberg ได้ตั้งทฤษฎีปัจจัย 2 ประการขึ้น ปัจจัย 2 ประการ ตามทฤษฎีนี้กล่าวถึง ปัจจัยกระตุ้น (Motivators Factors) ซึ่งเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพอใจในการทำงาน และปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) ซึ่งเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความไม่พอใจในการทำงาน

1.) ปัจจัยกระตุ้น (Motivators Factors) ปัจจัยกระตุ้นเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง เป็นปัจจัยที่จูงใจให้คนชอบ และรักงาน เป็นตัวการสร้างความพึงพอใจให้บุคคลในองค์การปฏิบัติงานมี 5 ประการ คือ

- 1.1) ความสำเร็จของงาน (Achievement)
- 1.2) การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition)
- 1.3) ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (Work itself!)
- 1.4) ความรับผิดชอบ (Responsibility)
- 1.5) ความก้าวหน้า (Advancement and growth in capacity)

2) ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) ปัจจัยค้ำจุนเป็นปัจจัยที่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมของงานที่คนงานต้องเกี่ยวข้องอยู่เสมอ หากคนงานไม่ได้รับการตอบสนองในปัจจัยเหล่านี้เพียงพอก็จะนำไปสู่ความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานได้ ปัจจัยค้ำจุนมีอยู่ 10 ประการ คือ

- 2.1) เงินเดือนหรือค่าตอบแทน
- 2.2) ตำแหน่งงาน
- 2.3) ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา
- 2.4) ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา
- 2.5) ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน
- 2.6) การบังคับบัญชาและการควบคุมดูแล
- 2.7) นโยบายและการบริหารงานการสื่อสารในองค์การ
- 2.8) สภาพแวดล้อมการปฏิบัติงาน
- 2.9) ความเป็นอยู่ส่วนตัว
- 2.10) ความมั่นคงในการทำงาน

จากแนวคิดทฤษฎีข้างต้น ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรในองค์กรแต่ละระดับ จะมีความต้องการที่แตกต่างกันออกไป เช่น พนักงานระดับปฏิบัติการ และผู้บริหารจะมีความพึงพอใจในการทำงานที่แตกต่างกัน เพราะเนื่องจากระดับความต้องการของทั้งสองแตกต่างกัน และทฤษฎีปัจจัย 2 ประการ เป็นทฤษฎีที่มีหลักสากลสามารถนำไปใช้ปฏิบัติได้จริง และมีประโยชน์ซึ่งมีผลต่อการปรับปรุงผลการปฏิบัติงานของพนักงาน เน้นให้พนักงานมีอิสระในการปฏิบัติงาน และมีความรับผิดชอบในงานที่ได้รับมอบหมาย เพื่อการพัฒนาบุคลากรด้วยการมอบหมายงานที่ชัดเจน การเพิ่มคุณค่าในงานให้เกิดขึ้น และเป็นการจูงใจให้พนักงานแสดงศักยภาพในการปฏิบัติงาน และสร้างผลงานให้มากขึ้น

3. ทฤษฎีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

Peterson & Plowman (1953 อ้างถึงใน ธีญญารัตน์ สาลิกา, 2566, หน้า 10-11)

สรุปองค์ประกอบของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน 4 ข้อ ประกอบด้วย

1. คุณภาพของงาน (Quality)
2. ปริมาณงาน (Quantity)
3. เวลา (Time)
4. ค่าใช้จ่าย (Costs)

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้มุ่งศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 3 และพื้นที่ในสังกัด เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยตามขั้นตอน ดังนี้

1. ประชากร

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ และลูกจ้างชั่วคราว สำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 3 และพื้นที่ในสังกัด จำนวน 486 คน คิดเป็นร้อยละ 80 จากประชากรทั้งหมดจำนวน 606 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยวิธีการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลของกลุ่มเป้าหมายในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามออนไลน์ (Google Forms) โดยผู้วิจัยสร้างขึ้นจากแนวคิด ทฤษฎี ตลอดจนผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งคำถามออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 7 ข้อ

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 3 และพื้นที่ในสังกัด รวมจำนวน 30 ข้อ

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานการทำงานของบุคลากรสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 3 และพื้นที่ในสังกัด 4 ด้าน จำนวน 12 ข้อ

ส่วนที่ 4 เป็นคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานอื่น ๆ

ในการวิจัยแบบสอบถามแรงจูงใจในการทำงานและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 3 และพื้นที่ในสังกัด ครั้งนี้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยนำข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถามมาตรวจสอบความสมบูรณ์ความถูกต้องก่อน จากนั้นนำไปประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ข้อมูลดังนี้

ผู้ศึกษาได้ใช้แบบทดสอบแบบประเมินค่า (Rating Scale) กับแบบสอบถามส่วนที่ 2 และ 3 โดยกำหนดระดับลักษณะแบบสอบถามแบบมาตรวัด Likert's Scale กำหนดคำตอบให้เลือกทั้งหมด 5 ระดับ

วิธีการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

1. ศึกษาเอกสารและงานที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับแนวคิดแรงจูงใจในการทำงานแนวคิดประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน และงานวิจัยอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นการกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัยและขอบข่ายด้านเนื้อหาที่ใช้ในการสอบถาม

2. ดำเนินการสร้างแบบสอบถามตามกรอบแนวคิดการวิจัยและรูปแบบที่กำหนดไว้แล้ว นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษางานวิจัย เพื่อตรวจสอบความถูกต้องและนำข้อเสนอแนะจากอาจารย์ที่ปรึกษางานวิจัย มาแก้ไขปรับปรุงให้เหมาะสม

3. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่พัฒนาแล้วไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน เพื่อดำเนินการตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา (Content Validity) แล้วนำผลการพิจารณาจากผู้ทรงคุณวุฒิ มาวิเคราะห์หาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาและภาษาได้ค่า IOC (Index of Item objective Congruence: IOC) โดยแต่ละข้อได้มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 1 โดยรวมทั้งฉบับ เท่ากับ 1 ซึ่งถือเป็นที่ยอมรับได้ ด้วยวิธีการหาดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับประเด็นหลักของเนื้อหาตามโครงสร้าง

4. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษางานวิจัยอีกครั้งเพื่อพิจารณาความถูกต้อง (Validity) และให้คำแนะนำ พร้อมทั้งแก้ไขปรับปรุงแบบสอบถามให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

5. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขเรียบร้อยแล้วไปหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ด้วยวิธีการวัดความคงที่ภายใน (Internal Consistency) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach Alpha Coefficient) หรือ ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (α -Coefficient) ซึ่งเกณฑ์ของค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α -Coefficient) ที่เหมาะสมจะต้องมีค่ามากกว่า 0.70 ขึ้นไป

6. นำแบบสอบถามที่ทดลองใช้แล้ว มาตรวจสอบและจัดทำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์เพื่อนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

3. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอนและวิธีการ ดังนี้

(1) ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามออนไลน์ใน Google Form เพื่อเตรียมจัดส่งไปยังประชากรกลุ่มตัวอย่าง

(2) ผู้วิจัยติดต่อประสานงานกับต้นสังกัด คือ สรรพสามิตพื้นที่นครราชสีมา ซึ่งเป็นผู้มีอำนาจในการอนุญาตในการจัดทำหัวข้องานวิจัยในครั้งนี้ และขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูล พร้อมชี้แจงวัตถุประสงค์และขอความร่วมมือเพื่ออำนวยความสะดวกในการเก็บรวบรวมข้อมูล

(3) ผู้วิจัยทำหนังสือแจ้งเวียนไปยังสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 3 และสรรพสามิตพื้นที่ในสังกัด จำนวน 45 หน่วยงาน เพื่อขอความอนุเคราะห์บุคลากรที่ปฏิบัติงานในสังกัดสำนักสรรพสามิตภาคที่ 3 และพื้นที่ในสังกัด จำนวน 486 คน ในการตอบแบบสอบถามออนไลน์ (Google Form) แล้วดำเนินการวิเคราะห์ สรุปผลการวิเคราะห์ตามขั้นตอนการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำผลแบบสอบถามออนไลน์ (Google Form) มาตรวจสอบความถูกต้อง สมบูรณ์พร้อมลงรหัสและประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ข้อมูลมี ดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)
2. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)
3. การวิเคราะห์เปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานบุคลากรสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 3 และพื้นที่ในสังกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน โดยการทดสอบความแตกต่างของค่าที่ (t-Test) ทดสอบค่าเอฟ (F-Test) ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวน (One-Way ANOVA) และการวิเคราะห์การถดถอยของตัวแปร แบบพหุคูณ Multiple Regression Analysis

ผลการวิจัย

สรุปผลการวิจัย ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 3 และพื้นที่ในสังกัด ผู้วิจัยได้จัดลำดับการเสนอผลการวิเคราะห์ ดังนี้

1. ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีช่วงอายุอยู่ระหว่างอายุ 31 – 40 ปี มีสถานภาพสมรส มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีระดับตำแหน่ง คือ ลูกจ้างชั่วคราว มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานอยู่ที่ 1 - 10 ปี และมีรายได้/ค่าตอบแทนเฉลี่ยอยู่ที่ 15,001 - 20,000 บาท

2. แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านปัจจัยจูงใจ ของบุคลากรสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 3 และพื้นที่ในสังกัด

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านปัจจัยจูงใจ ของบุคลากรสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 3 และพื้นที่ในสังกัด โดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายปัจจัย พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านความสำเร็จของงาน รองลงมาคือ ด้านความผิตชอบในงาน ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านการยกย่องนับถือหรือการยอมรับ ตามลำดับ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน โดยผู้วิจัยสามารถสรุปเป็นรายด้านได้ ดังนี้

(1) ด้านความสำเร็จของงาน โดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ท่านมีความรู้สึกภาคภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งของความสำเร็จในงานที่ทำ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ท่านสามารถทำงานที่รับผิดชอบในหน้าที่สำเร็จลุล่วงตามแผนงานหรือเป้าหมายที่กำหนด

(2) ด้านการยกย่องนับถือหรือการยอมรับ โดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ท่านได้รับการยอมรับและได้รับความไว้วางใจในการทำงานจากผู้บังคับบัญชา และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ท่านได้รับการยกย่อง ชมเชย แสดงความยินดีจากเพื่อนร่วมงานเสมอ

(3) ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ โดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ท่านมีการปรับปรุงขั้นตอนการให้บริการ เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับประโยชน์สูงสุด และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ งานที่ได้รับมอบหมายทำให้ท่านได้ใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์

(4) ด้านความผิดชอบในงาน โดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ท่านสามารถรับผิดชอบงานที่ได้รับมอบหมายอย่างถูกต้องและครบถ้วน และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ท่านสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการปฏิบัติงานที่รับผิดชอบได้เสมอ

(5) ด้านก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน โดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ท่านได้รับการสนับสนุนส่งเสริม การศึกษา การฝึกอบรม เพื่อเพิ่มพูนความรู้และศักยภาพในการทำงานเพื่อความก้าวหน้าในงานที่ทำอยู่ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ท่านมีโอกาสได้เลื่อนระดับตำแหน่งที่สูงขึ้นตามความสามารถของท่าน

3. แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านปัจจัยค้ำจุน ของบุคลากรสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 3 และพื้นที่ในสังกัด

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านปัจจัยค้ำจุน ของบุคลากรสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 3 และพื้นที่ในสังกัด โดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายปัจจัย พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านนโยบายและการบริหารงาน รองลงมา คือ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านความมั่นคงในงาน ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน ตามลำดับ และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านเงินเดือนและค่าตอบแทน โดยผู้วิจัยสามารถสรุปเป็นรายด้านได้ ดังนี้

(1) ด้านนโยบายและการบริหารงาน โดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ นโยบายการบริหารงานของกรมสรรพสามิตเอื้อต่อการปฏิบัติงานของท่าน และท่านรู้สึกว่ระเบียบ ข้อบังคับของหน่วยงานมีความเหมาะสม เมื่อนำมาบังคับใช้ให้เกิดความชัดเจนในการปฏิบัติงาน และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ท่านมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาและบริหารงานจนกระทั่งงานประสบความสำเร็จ

(2) ด้านเงินเดือนและค่าตอบแทนโดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ข้อ 3. ท่านได้รับสวัสดิการที่ไม่เป็นตัว

เงินที่ดีจากหน่วยงาน (เช่น บ้านพัก แพลต การลาต่าง ๆ) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ การเลื่อนขึ้นเงินเดือนในปัจจุบัน มีความเหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบัน

(3) ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล โดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ เพื่อนร่วมงานมีน้ำใจไมตรี ช่วยเหลือ เกื้อกูล และมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาส ให้ท่านแสดงความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ

(4) ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน โดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ภาพรวมสภาพแวดล้อมดี และ ใเอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน ไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ พื้นที่ ปฏิบัติงานหน่วยงานของท่าน มีความเหมาะสมกับจำนวนผู้ปฏิบัติงานและปริมาณงานที่ทำอยู่

(5) ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน โดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ท่านมีความมั่นใจว่า ท่านจะไม่ถูก โยกย้ายเปลี่ยนแปลงไปปฏิบัติงานที่หน่วยงานอื่น โดยที่ท่านไม่ได้ยินยอมสมัครใจ และข้อที่มี ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ท่านมีความรักและมีความมั่นใจว่าจะสามารถทำงานไปจนเกษียณอายุ ราชการได้

4. ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของบุคลากรสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 3 และ พื้นที่ในสังกัด

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นประสิทธิภาพต่อการ ปฏิบัติงาน ของบุคลากรสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 3 และพื้นที่ในสังกัด โดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านความทันเวลาในการปฏิบัติงาน รองลงมา คือ ด้านคุณภาพงาน ด้านความประหยัดคุ้มค่าใน การใช้ทรัพยากร ตามลำดับ และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านปริมาณผลงาน โดยผู้วิจัย สามารถสรุปเป็นรายด้านได้ ดังนี้

(1) ด้านปริมาณผลงาน โดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อ พิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ปริมาณงานที่ทำในปัจจุบันมีความเพียงพอ กับวัสดุ อุปกรณ์ที่ท่านใช้งาน (เช่น เครื่อง Scanner, คอมพิวเตอร์ และเครื่อง Printer เป็นต้น) มีความเพียงพอหรือไม่ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ปริมาณงานที่ท่านรับผิดชอบในปัจจุบัน มีความเพียงพอและเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของท่าน

(2) ด้านคุณภาพงาน โดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณา รายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ผู้มาติดต่องานหรือผู้ไม่มีส่วนได้เสียมีความพึงพอใจ ในคุณภาพการให้บริการของท่าน และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ผลสำเร็จของคุณภาพงาน บรรลุเป้าหมายโดยไม่เกิดข้อผิดพลาดหรือปัญหาตามมาภายหลัง

(3) ด้านความทันเวลาในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ที่สุด เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ เมื่อท่านได้รับแจ้งให้ทำงานหรือ คำสั่งแต่ละครั้ง ท่านจะดำเนินการอย่างรวดเร็ว เพื่อให้งานเสร็จก่อนหรือทันเวลา และข้อที่มี

ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ท่านนำเทคโนโลยี ระบบสารสนเทศ แอปพลิเคชันต่างๆ มาใช้ในการลดระยะเวลาในการปฏิบัติงานให้เร็วขึ้น

(4) ด้านความประหยัดค้ำค่าในการใช้ทรัพยากร โดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ท่านสามารถปฏิบัติงานตามคู่มือ การใช้วัสดุอุปกรณ์เครื่องมือ ระบบสารสนเทศและการบริหารงบประมาณได้อย่างประหยัดและค้ำค่า และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ท่านสามารถสร้างสรรค์ คิดแผนการดำเนินงานใหม่ๆ คิดค้นนวัตกรรมในการปฏิบัติงาน เพื่อลดค่าใช้จ่ายให้กับหน่วยงาน

5. ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษาสูงสุด ระดับตำแหน่ง ช่วงระยะเวลาในการปฏิบัติงาน รายได้ / ค่าตอบแทนเฉลี่ย มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน

1. บุคลากรสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 3 และพื้นที่ในสังกัด ที่มีเพศและอายุที่แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ไม่แตกต่างกัน

2. บุคลากรสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 3 และพื้นที่ในสังกัด ที่มีสถานภาพ ระดับการศึกษา ช่วงระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ตำแหน่ง และรายได้/ค่าตอบแทน แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 บุคลากรสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 3 และพื้นที่ในสังกัดมีปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานที่แตกต่างกัน ได้แก่ ความสำเร็จของงาน การยกย่องนับถือหรือการยอมรับ ลักษณะของงาน ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าของตำแหน่งงาน นโยบายและการบริหารงาน เงินเดือนและค่าตอบแทน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล สภาพแวดล้อมการทำงาน และความมั่นคงในงาน ที่ต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน บุคลากรสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 3 และพื้นที่ในสังกัด ที่มีความสำเร็จของงาน การยกย่องนับถือหรือการยอมรับ ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบในงาน ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน นโยบายและการบริหารงาน เงินเดือนและค่าตอบแทน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล สภาพแวดล้อมการทำงาน ความมั่นคงในงาน แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่แตกต่างกัน

6. ข้อมูลปัญหาหรือข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานอื่น ๆ ของบุคลากรสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 3 และพื้นที่ในสังกัด

1. ควร มีมาตรฐานกำหนดระยะเวลาของการโยกย้าย/เลื่อนระดับ เพื่อวางแผนในการบริหารจัดการอัตรากำลังบุคลากรในการปฏิบัติงาน เช่น กำหนดช่วงเวลาที่ย้ายราชการสามารถยื่นคำร้องขอย้าย พร้อมกำหนดเวลาช่วงเวลาการย้าย

2. ควร มีเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาปัญหาเรื่องหนี้สินของข้าราชการและลูกจ้าง หรือมาตรการช่วยเหลือ

3. ควร พิจารณาเพิ่มค่าตอบแทนให้เหมาะสมกับเศรษฐกิจและค่าครองชีพในปัจจุบัน

5. การนำนวัตกรรมที่แต่ละพื้นที่เสนอมาปรับใช้ร่วมกันให้เกิดความคุ้มค่าสูงสุด
6. มีการจัดประชุมสัญจรเพื่อมีโอกาสร่วมประชุมรับฟังปัญหาในแต่ละพื้นที่และแก้ไขปัญหาร่วมกัน
7. ควรเพิ่มประสิทธิภาพคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตให้มีความรวดเร็วขึ้น

อภิปรายผล

การศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 3 และพื้นที่ในสังกัดในครั้งนี้ ผู้วิจัยสามารถอภิปรายผลเพื่อตอบวัตถุประสงค์ของงานวิจัย ได้ดังนี้

1. การศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 3 และพื้นที่ในสังกัด ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 3 และพื้นที่ในสังกัด ที่มีเพศ อายุ และสถานภาพ มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน และบุคลากรสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 3 และพื้นที่ในสังกัด ที่มีระดับการศึกษาสูงสุด ระดับตำแหน่ง ช่วงระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และรายได้/ค่าตอบแทนเฉลี่ยที่ต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งผู้วิจัยสามารถอภิปรายผลได้ว่า บุคลากรสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 3 และพื้นที่ในสังกัด ที่มีระดับการศึกษาสูงสุดและระดับตำแหน่งงานที่สูงมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 3 และพื้นที่ในสังกัด ที่มีระดับการศึกษาและตำแหน่งงานที่ต่ำกว่า ซึ่งสอดคล้องแนวคิดทฤษฎีของ Kotler & Armstrong (2018) ที่กล่าวไว้ว่า ปัจจัยทางประชากรศาสตร์เป็นที่นิยมในการนำมาใช้เป็น ตัวแปรที่มีลักษณะเฉพาะเพื่อแบ่งประเภทของกลุ่มประชากร สำหรับใช้จำแนกความแตกต่างของกลุ่มประชากร ได้แก่ อายุ เพศ ลักษณะครอบครัว รายได้ การศึกษา และอาชีพ และสอดคล้องกับ อัครเดช ไม้จันทร์ (2559) ที่กล่าวไว้ว่า ตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อการปฏิบัติงานจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลอย่างมีนัยสำคัญ

2. การศึกษาแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 3 และพื้นที่ในสังกัด ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัย 5 ด้าน ได้แก่

(1) ด้านความสำเร็จของงานที่แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 3 และพื้นที่ในสังกัดแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสุริย์พร น้อยมณี (2558) ได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่มีต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลคลองจินดาอำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐมผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลไม่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร ปัจจัยจูงใจส่งผลต่อการปฏิบัติงาน ได้แก่ การเลื่อนตำแหน่งและผลสำเร็จของงาน ปัจจัยค่าจ้างที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน

(2) ด้านการยกย่องนับถือหรือการยอมรับที่แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 3 และพื้นที่ในสังกัดแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับศรัณย์ลภัส จันทร์แก้ว, เบญจวรรณ บุญยะประพันธ์, ราชนันท์ บุญธิมา (2558) ได้ศึกษาเรื่องบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ และแรงจูงใจในการทำงานที่พยากรณ์พฤติกรรมการทำงานที่มีประสิทธิผลของวิศวกรโยธา 9 จากการวิจัยพบว่า

แรงจูงใจในการทำงานและบุคลิกภาพด้านการมีจิตสำนึกสามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานที่มีประสิทธิผลของวิศวกรโยธาได้ ดังนั้น องค์การควรให้โอกาสพนักงานพิสูจน์ฝีมือของตนเองและยอมรับในความสามารถอันโดดเด่นของตัวพนักงานคนนั้น ๆ เพราะพนักงานจะเกิดแรงกระตุ้นมากที่สุดเมื่อได้รับโอกาสใหม่ ๆ การเป็นที่ยกย่อง และการเติบโตของตำแหน่งหน้าที่การงาน และสุรียพร น้อยมณี (2558) ได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่มีต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลคลองจินดาอำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐมผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลไม่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร ปัจจัยจูงใจส่งผลต่อการปฏิบัติงาน

(3) ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติที่แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 3 และพื้นที่ในสังกัดแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับ สุรียพร น้อยมณี (2558) ได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่มีต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลคลองจินดาอำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐมผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลไม่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร ปัจจัยจูงใจส่งผลต่อการปฏิบัติงาน

(4) ด้านความรับผิดชอบในงานที่แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 3 และพื้นที่ในสังกัดแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับอรสุดา อุดมรัตน์กุล (2557) ได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ศึกษาเฉพาะกรณีของบุคลากรส่วนกลาง ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านบุคคล ด้านความผูกพันกับหน่วยงาน ด้านการทำงานเป็นทีม และด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน อยู่ในระดับดีมาก มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานอยู่ในระดับดีที่สูงสุด และมีระดับประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านความขยันหมั่นเพียร ความรับผิดชอบและเอาใจใส่ในงาน และความซื่อสัตย์และภักดีต่อองค์กรอยู่ในระดับสูง

(5) ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งการงานที่แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 3 และพื้นที่ในสังกัดแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับศรัณย์ภัส จันทร์แก้ว, เบญจวรรณ บุญยะประพันธ์, ราชนันท์ บุญธิมา (2558) ได้ศึกษาเรื่องบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ และแรงจูงใจในการทำงานที่พยากรณ์พฤติกรรมการทำงานที่มีประสิทธิผลของวิศวกรโยธา 9 จากการศึกษาพบว่า แรงจูงใจในการทำงานและบุคลิกภาพด้านการมีจิตสำนึกสามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานที่มีประสิทธิผลของวิศวกรโยธาได้ ดังนั้น องค์การควรให้โอกาสพนักงานพิสูจน์ฝีมือของตนเองและยอมรับในความสามารถอันโดดเด่นของตัวพนักงานคนนั้น ๆ

การศึกษาปัจจัยค่าจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 3 และพื้นที่ในสังกัด ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัย 5 ด้าน ได้แก่

(1) ด้านนโยบายและการบริหารงานที่แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 3 และพื้นที่ในสังกัดแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

(2) เงินเดือนและค่าตอบแทนที่แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 3 และพื้นที่ในสังกัดแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

(3) ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 3 และพื้นที่ในสังกัดแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

โดยทั้ง ด้าน (1) - (3) สอดคล้องกับ อรรถสิทธิ์ ดันติยุทธ์ (2556) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการ ปฏิบัติงานของพนักงานกองบำรุงรักษา การปราบปรามครหลวง ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุอยู่ในช่วง 36-45 ปี สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี ระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากกว่า 10 ปีขึ้นไป และมีรายได้ต่อเดือน 15,001-30,000 บาท ความคิดเห็นเกี่ยวกับ แรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ปัจจัยในด้านความมั่นคงในการทำงาน ความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ อยู่ในระดับมาก ความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับปานกลาง และจากการศึกษาสมมติฐาน พบว่า คุณลักษณะด้านเพศที่แตกต่างกันจะมีแรงจูงใจที่ไม่แตกต่างกัน

(4) ด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 3 และพื้นที่ในสังกัดแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับ สุรีย์พร น้อยมณี (2558) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับ ปัจจัยที่มีต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลคลองจินดาอำเภอสามพราณ จังหวัดนครปฐม ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลไม่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร ปัจจัยจูงใจส่งผลต่อการปฏิบัติงาน ปัจจัยค่าจ้างที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลให้การปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลคลองจินดา อำเภอสามพราณ จังหวัดนครปฐม ให้ประสบความสำเร็จ คือ 1) ปัจจัยจูงใจ ได้แก่ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านการยอมรับนับถือ และด้านลักษณะของงาน 2) ปัจจัยค่าจ้าง ได้แก่ด้านสภาพการทำงาน ด้านสถานะของอาชีพ และด้านความมั่นคงในงาน

(5) ด้านความมั่นคงในงาน ที่แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 3 และพื้นที่ในสังกัดแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับ สุรีย์พร น้อยมณี (2558) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลคลองจินดาอำเภอสามพราณ จังหวัดนครปฐม ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลไม่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร ปัจจัยจูงใจส่งผลต่อการปฏิบัติงาน ปัจจัยค่าจ้างที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลให้การปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลคลองจินดา อำเภอสาม

พราน จังหวัดนครปฐม ให้ประสบความสำเร็จ คือ 1) บัณฑิตตั้งใจ ได้แก่ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านการยอมรับนับถือ และด้านลักษณะของงาน 2) บัณฑิตมุ่งมั่น ได้แก่ด้านสภาพการทำงาน ด้านสถานะของอาชีพ และด้านความมั่นคงในงาน

3. ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 3 และพื้นที่ในสังกัด ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของบุคลากรสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 3 และพื้นที่ในสังกัด โดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายปัจจัย พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านความทันเวลาในการปฏิบัติงาน รองลงมา คือ ด้านคุณภาพงาน ด้านความประหยัดค้ำค่าในการใช้ทรัพยากร ตามลำดับ และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านปริมาณผลงาน ซึ่งผู้วิจัยสามารถอภิปรายผลได้ว่า เนื่องจากบัณฑิตตั้งใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 3 และพื้นที่ในสังกัด มีความเห็นต่อระดับ บัณฑิตตั้งใจในการปฏิบัติงานในระดับมากที่สุด ซึ่งอาจหมายความว่า บุคลากรสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 3 และพื้นที่ในสังกัด มีความพึงพอใจต่องานที่ทำอยู่ในปัจจุบันไม่ว่าจะเป็น ด้านความสำเร็จของงาน ด้านการยกย่องนับถือหรือการยอมรับ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบในงาน ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน ความสัมพันธ์ภายในหน่วยงานทั้งจากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาซึ่งบัณฑิตตั้งกล่าวนั้นจึงส่งผลทำให้บุคลากรสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 3 และพื้นที่ในสังกัด มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีความสอดคล้องกับงานวิจัยอื่นดังนี้

โดยด้านปริมาณผลงาน ด้านคุณภาพงาน และด้านความทันเวลาในการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับ ศุภมิตร พินิจการ (2552) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะหลักกับประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชีกรมสรรพสามิต ซึ่งได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากนักบัญชีกรมสรรพสามิต จำนวน 270 คน โดยวิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้นภูมิ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย t-test F-test (ANOVA และ MANOVA) การวิเคราะห์สหสัมพันธ์พหุคูณ และการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ ผลการศึกษาปรากฏว่า นักบัญชีกรมสรรพสามิตส่วนใหญ่ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะหลักโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม -4.37) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านซึ่งเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ดังนี้ 1) ด้านจริยธรรม เช่น มีการมุ่งเน้นการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความโปร่งใส และมีคุณธรรมถูกต้องตามหลักกฎหมาย และระเบียบมีการมุ่งเน้นในการยึดหลักที่ถูกต้อง ปฏิบัติราชการเป็นไปด้วยความโปร่งใส และเป็นธรรมยึดมั่นในหลักการ และจรรยาบรรณของวิชาชีพ โดยมุ่งให้ภารกิจในหน้าที่สัมฤทธิ์ผล 2) ด้านการทำงานเป็นทีม ($X=4.52$) เช่น มีการมุ่งเน้นในการให้ความร่วมมือในการทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานโดยมีมนุษยสัมพันธ์และอัธยาศัยไมตรีที่ดีให้ความสำคัญกับการทำหน้าที่ที่รับผิดชอบในทีมให้สำเร็จด้วยความเต็มใจและให้ความสำคัญกับการประสานความร่วมมือและส่งเสริมสมาชิกในทีมร่วมกันทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ และด้านบริการที่ดี($X=4.43$) เช่น มีการให้ความสำคัญกับการให้บริการด้วยความเต็มใจทุกครั้งที่มีผู้มาขอรับบริการมีการมุ่งเน้นที่จะดูแลให้บริการด้วยความเต็มใจและช่วยแก้ไขปัญหาแก่ผู้มารับบริการให้ได้รับความพึงพอใจสองด้าน

การทำงานเป็นทีมเช่นมีการมุ่งเน้นในการให้ความร่วมมือในการทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงาน โดยมีมนุษยสัมพันธ์และอธยาศัยไมตรีที่ดีให้ความสำคัญกับการทำหน้าที่ที่รับผิดชอบในทีมให้สำเร็จด้วยความเต็มใจและให้ความสำคัญกับการประสานความร่วมมือและส่งเสริมสมาชิกในทีมร่วมกันทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและด้านบริการที่ดีเช่นมีการให้ความสำคัญกับการให้บริการด้วยความเต็มใจทุกครั้งที่มีผู้มาขอรับบริการมีการมุ่งเน้นที่จะดูแลให้บริการด้วยความเต็มใจและช่วยแก้ไขปัญหาแก่ผู้มารับบริการให้ได้รับความพึงพอใจ

ด้านความประหยัดค้ำค่าในการใช้ทรัพยากร สอดคล้องกับ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2545, หน้า 513) กล่าวว่า ผลการปฏิบัติการของบุคคลและองค์กรประกอบด้วย ประสิทธิภาพ (การทำให้งานถูก) และประสิทธิผล (การทำให้ถูกงาน) ถ้าผู้บริหารขาดประสิทธิภาพ (Efficiency) มุ่งประสิทธิผล (Effectiveness) เมื่อนั้นผู้บริหารกำลังสูญเสียทรัพยากรแต่สามารถบรรลุเป้าหมายขององค์กร ในอีกด้านถ้าผู้บริหารยอมเสียสละประสิทธิผล แต่มุ่งประสิทธิภาพ ผู้บริหารกำลังใช้ทรัพยากรน้อยที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ แต่อาจล้มเหลวในการบรรลุเป้าหมายขององค์กร อย่างไรก็ตามผู้บริหารต้องหาวิธีการ ในการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพมากกว่า เพื่อปรับปรุงสินค้าและการบริการให้ประสบความสำเร็จสูงกว่าเป้าหมายที่ตั้งไว้

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

1.1 ด้านปัจจัยจูงใจ จากการศึกษาด้านปัจจัยจูงใจจะเห็นได้ว่า โดยภาพรวมจะอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านจะพบว่า ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงานมีน้อยที่สุด ดังนั้น ผู้บังคับบัญชาจึงควรตระหนักและให้ความสนใจ เพื่อสร้างแรงจูงใจ ดังนี้

(1) ควรเปิดโอกาสหรือเวทีการแข่งขันให้ผู้ใต้บังคับบัญชา ได้แสดงความสามารถ เพื่อนำเสนอผลงานที่โดดเด่น หรือเป็นประโยชน์ต่อราชการ เช่น การแข่งขันประกวดผลงานนวัตกรรมด้านการทำงานที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร

(2) ควรมีการกำหนดมาตรฐานในการพิจารณาการเลื่อนตำแหน่งที่ชัดเจน มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้

1.2 ด้านปัจจัยค้ำจุน จากการศึกษาด้านปัจจัยค้ำจุนจะเห็นได้ว่า โดยภาพรวมจะอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านจะเห็นได้ว่า ด้านเงินเดือนและผลตอบแทนมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ดังนั้น ผู้บังคับบัญชาจึงควรตระหนักและให้ความสนใจเพื่อสร้างแรงจูงใจ ดังนี้

(1) ควรมีการปรับปรุงฐานเงินเดือนและค่าตอบแทนให้เหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบัน เพื่อให้มีรายได้เพียงพอต่อการครองชีพและดูแลครอบครัว

(2) ควรปรับปรุงสวัสดิการด้านต่าง ๆ เช่น ที่พักอาศัย ค่าเช่าบ้าน ค่าเดินทาง การเพิ่มรายได้ลดค่าใช้จ่าย หรือการให้ความช่วยเหลือในการครองชีพ เป็นต้น

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

ควรมีการศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานสรรพสามิตภาคอื่น ๆ เพื่อนำผลที่ได้จากการศึกษาวิจัยมาวิเคราะห์เปรียบเทียบและเป็นแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของหน่วยงานต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- กรมสรรพสามิต. (2563) สารานุกรมสรรพสามิต. สืบค้นเมื่อวันที่ 21 ตุลาคม 2566. จาก <https://e-book.excise.go.th/>
- กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม. (2540). *การควบคุมการทำงานของแรงงานต่างชาติในประเทศไทย*. กรุงเทพฯ : กรมการจัดหางาน.
- เกศณรินทร์ งามเลิศ. (2559). แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานและลูกจ้าง องค์การคลังสินค้า. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ธานินทร์ สุทธิบุญชร. (2543). *ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน : ศึกษาเฉพาะกรณีฝ่ายการพนักงาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2546). พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542. กรุงเทพฯ : นานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่นส์.
- รุจิรา แสงผา. (2559). *ปัจจัยที่มีผลต่อสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- ศศิพร บุญชู. (2560). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อบ้านเดี่ยวของโครงการบ้านจัดสรรในพื้นที่เขตอำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- อัครเดช ไม้จันทร์. (2559). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา*. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- อรรถสิทธิ์ ตันติบุท. (2556). *ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานกองบำรุงรักษา การประปานครหลวง*. สารนิพนธ์วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการวิศวกรรม, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยสยาม.
- อรสุดา คุสิตรัตน์กุล. (2557). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ : ศึกษาเฉพาะกรณีของบุคลากรส่วนกลาง*. การค้นคว้าอิสระ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.