

แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร
ในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 4

Incentives of personnels on work efficiency, in Regional Excise Office 4

เจนจิรา มาชม¹

Jenjira Machom

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 4 มีวัตถุประสงค์คือ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน 2) เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน กลุ่มตัวอย่างได้แก่บุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 4 จำนวน 400 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ค่าเฉลี่ย ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐาน โดยใช้สถิติการวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อนำมาวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ผลการศึกษาพบว่า (1) บุคลากรส่วนใหญ่ที่ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง มีอายุอยู่ระหว่าง 36 - 45 ปีมีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี ดำรงตำแหน่งในประเภทวิชาการ มีประสบการณ์การทำงานน้อยกว่า 5 ปี และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ที่ 15,001 - 25,000 บาท (2) บุคลากรที่มีเพศ ระดับการศึกษา ประเภทการดำรงตำแหน่ง และประสบการณ์การทำงาน แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 (3) บุคลากรที่มีอายุ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 (4) บุคลากรมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งเรียงลำดับจากด้านที่มากที่สุด คือ ด้านความรับผิดชอบในงาน ($\beta = 0.335$) รองลงมาเป็นด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร ($\beta = 0.246$) ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ($\beta = 0.221$) ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ($\beta = 0.214$) ด้านความก้าวหน้าในราชการ ($\beta = 0.118$) และ ด้านลักษณะของงานในตำแหน่ง ($\beta = 0.099$) ตามลำดับ (5) แรงจูงใจโดยภาพรวมส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000* ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

คำสำคัญ : ปัจจัยส่วนบุคคล แรงจูงใจ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

¹ นักศึกษาปริญญาโทหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง

Abstract

This research regarding incentives of personnels on work efficiency, in the Region Excise Office 4, has objectives including 1) To study the individuals' factors that affect the work efficiency. 2) To study the motivation of work efficiency affecting the personnels' work efficiency. The study cases were the personnels of the Region Excise Office 4 consisting of 400 people. Questionnaires were used as a data-collecting method. Data analysis methods were frequency, mean, percentage, standard deviation and hypothesis tests using statistical analysis of the correlation of Pearson product moment correlation coefficient to analyze by multiple regression analysis. In search of the forecast and equating the forecast, the studies showed that

1) Most of the personnels that answered the questionnaire were female, aging between 36 - 45 years of age, with a bachelor degree, holding a position in academic department, had work experience less than 5 years and earned average monthly income between 15,001 - 25,000 Thai baht.

2) Differences in gender, level of education, and the work affect the work efficiency not so different stating the significance statistically at the 0.05

3) Differences in age and the monthly average income, affect the work efficiency so different stating the significance statistically at the 0.05

4) Personnels' opinion on incentives for work efficiency, listing from the highest to the lowest, responsibility in work ($\beta = 0.335$), relationship between the personnels within the organization ($\beta = 0.246$), were success in work ($\beta = 0.221$), monthly income and welfare ($\beta = 0.221$), progress in the government work ($\beta = 0.118$), work position's types ($\beta = 0.099$).

5) Overall incentives affecting the work efficiency have the value of Sig.equals 0.000* which is less than the significance statistically 0.05

Keywords : Individuals' factors, Motivation, Work Efficiency

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันประเทศไทย ได้ประกาศใช้ยุทธศาสตร์ชาติระยะ 20 ปี (พ.ศ.2561-2580) เพื่อเป็นการยกระดับศักยภาพของประเทศในหลากหลายด้าน ทั้งในด้านการสร้างขีดความสามารถในการแข่งขัน การสร้างโอกาสและความเสมอภาคทางสังคม สร้างการเติบโตบนคุณภาพชีวิตที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม อันจะนำไปสู่การแก้ไขปัญหาความยากจน ความเหลื่อมล้ำ และความไม่เสมอภาคทางสังคมก็จะสามารถนำพาประเทศไทยไปสู่ความมั่งคั่งอันสูงสุดได้ สำหรับกรมสรรพสามิตเป็นหน่วยงานหลักด้านการจัดเก็บภาษีและเป็นกำลังสำคัญในการเสริมสร้างความมั่นคงและความยั่งยืนทางการคลังให้กับประเทศ ในปีงบประมาณ 2564 (ตุลาคม 2563 – กันยายน 2564) หน่วยงานที่จัดเก็บรายได้สูงสุดเรียงตามลำดับ คือ กรมสรรพากร กรมสรรพสามิต กรมศุลกากร และหน่วยงานอื่น กรมสรรพสามิตจัดเก็บภาษีได้ประมาณ 276,453 ล้านบาท คิดเป็น 21.03% ของภาษีทั้งหมดของประเทศไทยเป็นหน่วยงานที่จัดเก็บรายได้สูงสุดเรียงตามลำดับ คือ กรมสรรพากร กรมสรรพสามิต กรมศุลกากรและหน่วยงานอื่น (กรมสรรพากร, กรมสรรพสามิต, กรมศุลกากร, 2565) นำรายได้จากการจัดเก็บภาษีมาบริหารและพัฒนาประเทศในด้านต่าง ๆ อาทิเช่น การใช้จ่ายด้านความมั่นคงด้านการศึกษา สนองนโยบายของรัฐบาลเพื่อนำไปสร้างปัจจัยมูลฐาน เช่น ถนน ไฟฟ้า ประปา โรงพยาบาล เขื่อน เป็นต้น

กรมสรรพสามิต (The Excise Department) เป็นหน่วยงานในสังกัดกระทรวงการคลัง มีภารกิจหลักในการจัดเก็บภาษีสรรพสามิตและดำเนินการป้องกันและปราบปรามผู้กระทำความผิดกฎหมายสรรพสามิต และดำเนินงานตามพันธกิจกรมสรรพสามิต "บริหารการจัดเก็บภาษีเพื่อส่งเสริมฐานะทางการคลังอย่างยั่งยืน ขับเคลื่อนมาตรการภาษีเพื่อความผาสุกของประชาชน เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานด้วยนวัตกรรมเพื่อสังคมยุค New Normal พัฒนาบุคลากรและองค์กรให้พร้อมรองรับต่อการเปลี่ยนแปลง" จัดเก็บรายได้จากค่าภาษีอากร (ภาษีทางอ้อม) ที่เรียกเก็บจากสินค้าและบริการบางประเภท จะมีลักษณะเป็นสินค้าฟุ่มเฟือย รวมทั้งบริโภคแล้วก่อให้เกิดผลเสียต่อสุขภาพและศีลธรรมอันดี ภาษีที่เรียกเก็บจากผู้ประกอบอุตสาหกรรมที่มีบทบาทต่อรายได้ของประเทศ ได้แก่ ภาษีน้ำมัน ภาษียรถยนต์ ภาษีเบียร์ ภาษีสุรา ภาษียาสูบ ภาษียรถจักรยานยนต์ ภาษีแบตเตอรี่ และภาษีอื่น ๆ เป็นต้น โครงสร้างการแบ่งงานภายในกรมสรรพสามิตแบ่งออกเป็นหน่วยงานราชการส่วนกลาง และหน่วยงานราชการส่วนกลางในภูมิภาค ซึ่งประกอบด้วยสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 1-10 สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ จำนวน 87 พื้นที่ และสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขา จำนวน 177 แห่ง

กรมสรรพสามิต เป็นองค์กรที่มีความมุ่งมั่นพัฒนาองค์กรโดยยึดแนวทางระบบราชการ 4.0 เป็นต้นแบบในการพัฒนาองค์กรให้สอดคล้องกับการปฏิรูปประเทศ คำนึงถึงความโปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้ตามหลักธรรมาภิบาล ให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากรให้มีศักยภาพมุ่งพัฒนาบุคลากรทุกระดับให้เป็นคนดีและเป็นมืออาชีพ มีความสุขภายใต้วัฒนธรรมการทำงานที่มีมาตรฐาน โปร่งใส รับผิดชอบ รวดเร็ว เรียบง่าย สร้างความพึงพอใจตามค่านิยม ไปพร้อมกับการพัฒนาตามมาตรฐานความสำเร็จด้านการบริหารบุคคล

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาถึงแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 4 เพื่อนำผลที่ได้จากการศึกษาเสนอผู้บริหารรับทราบและนำไปประกอบการกำหนดนโยบายทางการบริหารทรัพยากรบุคคลให้สอดคล้องกับภารกิจและยุทธศาสตร์ของกรมสรรพสามิต เพื่อสร้างสัมพันธภาพอันดี สร้างความผาสุกและความผูกพันให้เกิดขึ้นภายในองค์กร เพิ่มขวัญและกำลังใจให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ สามารถดำเนินงานบรรลุวัตถุประสงค์ตามนโยบายกรมสรรพสามิตกำหนดไว้

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
2. เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
2. แรงจูงใจในการปฏิบัติงานส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา ตัวแปรที่ผู้วิจัยศึกษาและนำมาใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย 3 ตัวแปร มีดังนี้ (1) ตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทการดำรงตำแหน่ง ประสบการณ์การทำงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (2) ตัวแปรแรงจูงใจในการปฏิบัติงานใช้ทฤษฎีสองปัจจัยของเฟรดริก เฮอร์ซเบิร์ก (Herzberg, et al., 1959) ประกอบด้วย 6 ด้าน ได้แก่ ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านลักษณะของงานในตำแหน่ง ด้านความรับผิดชอบในงาน และด้านความก้าวหน้าในราชการ ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร (3) ตัวแปรประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน (Employee s Work Performance) ทฤษฎีของ Peterson & Plowman (1989) ประกอบด้วย 3 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพของงาน (Quality) ด้านปริมาณงาน (Quantity) ด้านเวลา (Time)
2. ขอบเขตด้านพื้นที่ในการศึกษา ได้แก่ หน่วยงานในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 4
3. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 4 จำนวน 637 ราย (สำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 4, 2565)

แนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยส่วนบุคคล

ปัญญาพร จิตพิงค์ (2558) ได้เสนอกรอบแนวคิดที่ใช้เป็นเกณฑ์การวัดปัจจัยส่วนบุคคล ตัวแปรลักษณะส่วนบุคคล อายุ เพศ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน หน่วยงานที่สังกัด ประสบการณ์การทำงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ท่านรู้จักบริษัทจากสื่อใด ปัญหา/อุปสรรคในการทำงาน ซึ่งนิตยา พรหมจันทร์ (2562) ก็เสนอกรอบแนวคิดที่ใช้เป็นเกณฑ์การวัดปัจจัยส่วนบุคคล ได้กล่าวไว้ในงานวิจัยว่าข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย สังกัดฝ่ายงาน วุฒิการศึกษา และระยะเวลาการทำงาน อีกทั้งเมธี ไพโรชิต (2556) ได้เสนอกรอบแนวคิดที่ใช้เป็นเกณฑ์การวัดปัจจัยส่วนบุคคล คือ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอายุการทำงาน รวมถึงวินดา กิตติศุภธีรดา (2563, หน้า 3) ก็ได้เสนอกรอบแนวคิดที่ใช้เป็นเกณฑ์การวัดปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน ตำแหน่งงาน และรายได้ต่อเดือน รวมไปถึงร้อยเอก ศักรินทร์ นาคเจือ (2557) ก็ได้กล่าวไว้ว่าปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระดับชั้นยศ อายุงานและรายได้ต่อเดือน และสิริลักษณ์ เตี้ยคำ (2563, หน้า 199) ได้เสนอกรอบแนวคิดที่ใช้เป็นเกณฑ์การวัดข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ ประเภทบุคลากร ตำแหน่งสายงานปัจจุบัน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประสบการณ์การปฏิบัติงานในสายงานปัจจุบัน ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และภูมิลำเนา

2.แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจ

Herzberg et al.,1959 (อ้างถึงในปัญญาภา อัครนิบุตร, 2565, หน้า 8) ได้กล่าวไว้ในงานวิจัยว่า ทฤษฎี 2 ปัจจัย เป็นทฤษฎีที่ถูกคิดค้นโดยนักจิตวิทยาชาวอเมริกัน นามว่าเฟรดริก เฮอร์ซเบิร์ก (Frederick Herzberg) และเผยแพร่ครั้งแรกเมื่อปี ค.ศ.1959 โดยเฮอร์ซเบิร์ก ได้ศึกษาในเรื่องของแรงจูงใจในการทำงานของมนุษย์ ผลการศึกษาที่ได้คือ ปัจจัยที่สร้างความรู้สึที่ดี และปัจจัยที่สร้างความรู้สึที่ไม่ดี แยกเป็นคนละปัจจัยกัน Herzberg จึงสร้างทฤษฎี 2 ปัจจัย ขึ้นมาเพื่อชี้ให้เห็นว่าแรงจูงใจและความพึงพอใจในการทำงานของบุคคลขึ้นอยู่กับปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน ซึ่งอธิบายไว้พอสังเขป ได้ดังนี้

1. ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ หรือปัจจัยจูงใจ (Motivation Factor) ได้แจกแจงไว้ซึ่งประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่

1.1 ความสำเร็จในงานที่ทำของบุคคล (Achievement) หมายถึง การที่บุคคลทำงานอย่างเต็มความสามารถ แล้วมีความรู้สึกพึงพอใจและปลาบปลื้มเมื่อสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้เสร็จสิ้น ประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย และสามารถป้องกันหรือแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น

1.2 การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การยกย่องชมเชยซึ่งกันและกัน การแสดงความยินดีเมื่อผู้อื่นประสบผลสำเร็จ ช่วยเหลือเกื้อกูลกัน ส่งเสริมสนับสนุน รวมถึงพฤติกรรมที่แสดงออกในทุก ๆ ด้าน รักษาเกียรติและเคารพการตัดสินใจในความรู้ความสามารถจากบุคคลในหน่วยงานของตน ทั้งนี้ที่กล่าวมาต้องขึ้นอยู่กับความสำเร็จในงานด้วย

1.3 ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (The Work It self) หมายถึง การกำหนดกรอบหน้าที่ความรับผิดชอบอย่างชัดเจน โดยลักษณะงานมีความท้าทายและน่าสนใจ มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์

สรรคสร้างนวัตกรรมใหม่ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน งานที่ได้รับมอบหมายมีลักษณะสามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จได้เพียงผู้เดียวจนจบสิ้นกระบวนการงาน

1.4 ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง การที่บุคคลหนึ่งได้รับผิดชอบงานชิ้น ๆ หนึ่ง ที่ตรงตามตำแหน่งของตนเอง หรือได้รับผิดชอบงานใหม่ ๆ โดยมีหน้าที่และความรับผิดชอบในการตัดสินใจได้อย่างเต็มที่ ผู้บังคับบัญชามีการควบคุมกำกับดูแลเป็นบางครั้งคราว

1.5 ความก้าวหน้า (Advancement) หมายถึง การที่บุคคลได้รับการปรับเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น ได้รับโอกาสได้ศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มเติม เพิ่มพูนความรู้ด้วยการได้รับการฝึกอบรมหรือศึกษาดูงานที่เกี่ยวข้องกับลักษณะงานที่ปฏิบัติ

2. ปัจจัยที่หากไม่มีแล้วจะทำให้บุคลากรเกิดความไม่พึงพอใจ หรือปัจจัยห้า (Hygiene Factors) ได้แจกแจงไว้ซึ่ง 8 ด้าน ได้แก่

2.1 ค่าจ้าง/ค่าตอบแทน (Salary) หมายถึง เงินเดือน สวัสดิการ โบนัสหรือผลประโยชน์อื่น ๆ ที่มีความเหมาะสมกับงานที่ปฏิบัติ ในที่นี้เป็นทั้งตัวเงินและไม่เป็นตัวเงิน

2.2 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน (Relationship with supervisors Peers and subordinates) หมายถึง ความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคลากรและ ผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน หรือบุคคลอื่นภายในหน่วยงานและภายนอกหน่วยงาน สร้างความสัมพันธ์อันดีต่อกันในทุก ๆ ด้าน ไม่ว่าจะเป็นการติดต่อสื่อสารด้วยวาจาและปฏิกริยาทางกาย ทางอารมณ์ ต้องมีความเข้าใจซึ่งกันและกัน

2.3 การนิเทศงาน หมายถึง ผู้บังคับบัญชาทุกระดับชั้นตามบริบทของงาน เป็นพี่เลี้ยงช่วยแนะแนวทางในการทำงาน และมอบหมายงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบให้กับบุคลากรโดยมีคำสั่งเป็นลายลักษณ์อักษร

2.4 ด้านนโยบายการบริหารขององค์กร (Company policies and administration) หมายถึง ผู้บริหารได้วางกรอบบริหารและการจัดการองค์กรตามนโยบายไว้อย่างชัดเจนให้สอดคล้องกับภารกิจของหน่วยงาน

2.5 ด้านสภาพการทำงาน (Working condition) หมายถึง สภาพแวดล้อมโดยรวมทางกายภาพภายในสถานที่ทำงาน อาทิเช่น ห้องทำงาน ห้องน้ำ สวนสุขภาพ เป็นต้น รวมถึงถึงลักษณะของสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ อาทิเช่น อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ในการทำงานด้วย

2.6 ด้านสถานะทางอาชีพ (Status) หมายถึง งานที่ทำอยู่เป็นอาชีพที่สุจริต มีความมั่นคงเป็นอาชีพที่มีเกียรติและศักดิ์ศรีได้รับการยอมรับจากคนในสังคม

2.7 ด้านความมั่นคงในงาน (Security) หมายถึง ความรู้สึกที่มีต่อความมั่นคงในการปฏิบัติงาน ความมั่นคงหรือความยั่งยืนของอาชีพ องค์กรเป็นที่รู้จักกันอย่างแพร่หลาย

2.8 วิธีการปกครองบังคับบัญชา (Supervision-Technical) หมายถึง วิธีการปกครองของผู้บังคับบัญชาต้องแสดงออกถึงความยุติธรรม รวมถึงต้องมีความรู้ ความสามารถให้คำแนะนำหรือช่วยเหลือผู้ใต้บังคับบัญชาแก้ไขปัญหา กล้าคิดกล้าตัดสินใจ ใช้ระบบประชาธิปไตย

3. แนวคิดและทฤษฎีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ปีเตอร์สัน และพลาวแมน (Peterson & Plowman, 1953) (อ้างถึงใน ร้อยเอกศักดิ์กรินทร์ นาคเจือ, 2557) ซึ่งได้กล่าวสรุปทฤษฎีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานไว้ว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมีองค์ประกอบของประสิทธิภาพตามแนวคิดของ Peterson and Plowman ซึ่งประกอบด้วย 4 มิติ ดังนี้

1. ด้านคุณภาพของงาน (Quality) หมายถึง คุณสมบัติของงานสามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้บริหารหรือตามเป้าหมายที่องค์กรวางไว้ และงานที่ปฏิบัติจะต้องเป็นไปตามมาตรฐานคุณภาพ มีประโยชน์ คุ่มค่าและทุกคนในองค์กรทุกระดับจะต้องพึงพอใจในงาน ผลงานที่ได้มาตรฐานมีความถูกต้อง และปฏิบัติได้อย่างรวดเร็ว และที่สำคัญที่สุดผลงานที่ได้มาต้องก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรและสามารถสร้างความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้วย

2. ด้านปริมาณงาน (Quantity) หมายถึง ปริมาณของงานที่เกิดขึ้นจะต้องสอดคล้องกับทรัพยากรที่ใช้ไป สามารถปฏิบัติงานได้ตามแผนงานที่กำหนดไว้ และบรรลุเป้าหมายขององค์กรที่ได้วางไว้ ปริมาณงานต้องมีคุณภาพ มีมาตรฐาน มีความคุ้มค่าต้องสอดคล้องกับค่าใช้จ่ายที่จ่ายไป

3. ด้านเวลา (Time) หมายถึง มีความเหมาะสมกับงาน ปฏิบัติงานด้วยความรวดเร็วและผลงานเสร็จทันตามเวลาที่กำหนด

4. ด้านค่าใช้จ่าย (Costs) หมายถึง ความสามารถในการลดต้นทุน หรือใช้ทรัพยากรให้สูญเสียน้อยกว่าที่กำหนด ผลลัพธ์ที่ได้ตามที่ต้องการ หรือการใช้ทรัพยากรด้านการเงิน คน วัสดุ เทคโนโลยี ที่มีอยู่อย่างประหยัดคุ้มค่า

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ด้วยวิธีการสำรวจ (Survey Method) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล การกำหนดประชากรและการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง ประชากรสำหรับการวิจัยในครั้งนี้ คือ บุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 4 จำนวน 637 คน ผู้วิจัยเลือกใช้สูตรการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane, 1973, p.886) ในการหาขนาดกลุ่มตัวอย่างใช้สูตรคำนวณแล้วได้จำนวนตัวอย่างจากการคำนวณ 246 คน แต่ผู้ศึกษาได้กำหนดขนาดตัวอย่างเท่ากับ จำนวน 400 คน ซึ่งถือว่าอยู่ในเกณฑ์ที่ดี (good) ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Comrey and Lee (1992) ที่ได้กล่าวไว้ว่าขนาดกลุ่มตัวอย่างถ้าหากจำนวน 100 ตัวอย่างถือว่าใช้ไม่ได้ (poor) 200 ตัวอย่างถือว่าพอใช้ (fair) 300 ตัวอย่างจึงจะดี (good) 500 ตัวอย่างถือว่าดีมาก (very good) และ 1,000 ตัวอย่างหรือมากกว่าถือว่ายอดเยี่ยม (excellent) แล้วใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (stratified random sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ แบ่งได้ เป็น 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 4 ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยทำการแจกแบบสอบถามให้กับจากบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 4 ที่ได้จากการสุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 ชุด นำแบบสอบถามที่ได้มาทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนาวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และใช้สถิติการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ด้วยการคัดเลือกตัวแปร โดยวิธีการเอาตัวแปรอิสระทุกตัวทั้งตัวแปรอิสระที่มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตามอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติและไม่มีนัยสำคัญทางสถิติเข้าไปวิเคราะห์ในการถดถอย (Enter Method) เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลตัวแปรอิสระที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 4 เพื่อทดสอบสมมติฐาน

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นบุคลากร เพศหญิงจำนวน 232 คน คิดเป็นร้อยละ 58.00 มีอายุอยู่ระหว่าง 36-45 ปี จำนวน 164 คน คิดเป็นร้อยละ 41.00 มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 253 คน คิดเป็นร้อยละ 63.20 ดำรงตำแหน่งในประเภทวิชาการ จำนวน 149 คน คิดเป็นร้อยละ 37.30 มีประสบการณ์การทำงาน น้อยกว่า 5 ปี จำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 37.00 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 -25,000 บาท จำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 37.00

ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 4 มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งหมด 6 ด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ($\bar{x} = 4.71$) ด้านความรับผิดชอบในงาน ($\bar{x} = 4.68$) ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร ($\bar{x} = 4.65$) ด้านลักษณะของงานในตำแหน่ง ($\bar{x} = 4.59$) ด้านความก้าวหน้าในราชการ ($\bar{x} = 4.43$) และด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ($\bar{x} = 4.36$) ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 4 มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งหมด 3 ด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านเวลา ($\bar{x} = 4.71$) ด้านคุณภาพ ($\bar{x} = 4.65$) และด้านปริมาณ ($\bar{x} = 4.65$) ตามลำดับ

อภิปรายผล

สมมติฐานการวิจัยที่ 1 บั้จจัยส่วนบุคคลส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 4 สรุปได้ว่า จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 4 พบว่าการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ($R = 0.210$) มีความสัมพันธ์กัน กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า เพศ ระดับการศึกษา ประเภทการดำรงตำแหน่งและ ประสบการณ์การทำงานไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงาน สรรพสามิตภาคที่ 4 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

อายุ ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 4 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน สามารถอธิบายได้ว่า เนื่องจากบุคลากรที่ช่วง อายุแตกต่างกันส่งผลให้คนในองค์กรมีทัศนคติ ความคิด ความเชื่อ พฤติกรรมและรูปแบบในการทำงาน แตกต่างกันไป ซึ่งความต่างนั้นสามารถเป็นได้ทั้งข้อดีและข้อเสีย ข้อดีก็คือความหลากหลาย ความคิดจะเป็นการเปิดประสบการณ์ใหม่ ๆ ก่อให้เกิดความคิดสร้างสรรค์มากมาย ข้อเสียก็คือความคิด บางอย่างของคนแต่ละช่วงอายุอาจแตกต่างกันเกินไปอาจหาข้ออยู่ร่วมกันได้ยาก ผู้บริหารจึงต้องให้ ความสำคัญกับการกำหนดแนวการปฏิบัติงานที่เหมาะสมชัดเจน สื่อสารเข้าใจง่าย และมีการจัดกิจกรรม ละลายพฤติกรรม เพื่อสร้างสัมพันธ์อันดีให้กับบุคลากร

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงาน สรรพสามิตภาคที่ 4 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน สามารถอธิบายได้ว่า รายได้ ต่อเดือนสะท้อนถึงหน้าที่ความรับผิดชอบ ผลการปฏิบัติงานที่ผ่านมา ประเภทตำแหน่งและระดับ ตำแหน่ง ความมั่นคงในการดำรงชีวิต มีผลถึงความสุขในการทำงาน หากบุคลากรมีรายได้ที่เหมาะสม และเพียงพอต่อการดำรงชีวิต ไม่ก่อให้เกิดภาระหนี้สิน จะปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้อง กับผลการวิจัยของ ร้อยเอกศกรินทร์ นาคเจือ (2557) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจ กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการ กรมการอุตสาหกรรมทหาร ศูนย์การอุตสาหกรรมป้องกัน ประเทศและพลังงานทหารข้าราชการ ผลการศึกษาพบว่า เพศ สถานภาพ ระดับการศึกษา และอายุ ราชการแตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติที่ระดับ 0.05 ข้าราชการที่มีอายุแตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ข้าราชการที่มีระดับยศและรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

สมมติฐานการวิจัยที่ 2 แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร ในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐาน สรุปได้ว่า จากการศึกษาความสัมพันธ์ ระหว่างแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 4 พบว่า การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ($R = 0.881$) มีความสัมพันธ์กันทางบวกและมีความสัมพันธ์กันในระดับสูงกับ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับงานวิจัยของเพ็ญรุ่ง แก้วทอง (2559) ที่ศึกษา เรื่อง แรงจูงใจในการทำงานมีสหสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่ธุรการศาลยุติธรรม ผลการศึกษาพบว่า แรงจูงใจในการทำงานมีสหสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการ ปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีระดับหรือน้ำหนักของความสัมพันธ์โดยรวม ในระดับสูง ($r = 0.882$) ซึ่งการศึกษาในครั้งนี้เป็นไปตามทฤษฎีแรงจูงใจของเฮอริชเบิร์ก (Herzberg Theory) (อ้างถึงใน ร้อยเอกศกรินทร์ นาคเจือ, 2557) ได้กล่าวไว้ว่า หากความต้องการทาง ด้านปัจจัยค่าจุนหรือปัจจัย

สุขอนามัย (Hygiene Factors) ได้รับการตอบสนองอย่างไม่เต็มที่บุคคลจะเกิดความไม่พอใจและถึงแม้ว่าจะได้รับการตอบสนองอย่างเต็มที่ความพึงพอใจก็จะยังไม่ถึงขีดสุด ปัจจัยเหล่านี้ไม่ได้เป็นสิ่งจูงใจที่จะทำให้ผลผลิตเพิ่มแต่เป็นข้อกำหนดเบื้องต้นที่ป้องกันการเกิดความไม่พึงพอใจในงานที่ทำอยู่ แต่ความต้องการด้านปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) ได้รับการตอบสนองอย่างเต็มที่ บุคคลจะรู้สึกพึงพอใจปฏิบัติงาน ด้วยความอดทนสะสม รวมทั้งเสียสละทุ่มเททั้งร่างกายและแรงใจให้กับองค์กรอย่างเต็มที่

จากการทดสอบสมมติฐาน แรงจูงใจทั้ง 6 ด้าน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน เมื่อพิจารณาเป็นลำดับเรียงลำดับจากความสำคัญมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด ดังนี้

ด้านความรับผิดชอบในงาน บุคลากรให้ระดับแรงจูงใจในด้านนี้มากที่สุด สามารถอธิบายได้ว่า บุคลากรให้ความสำคัญกับการได้รับมอบหมายงานที่ตรงตามตำแหน่งที่ได้รับบรรจุ แต่งตั้ง โดยจะปฏิบัติงานให้บรรลุตามเป้าหมายโดยปราศจากการบังคับมีอิสระในการตัดสินใจ ฉะนั้น หน่วยงานต้องมีการมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบตาม Job description ให้ตรงตามตำแหน่ง ผู้บังคับบัญชาควรเปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีอิสระในการเลือกวิธีการปฏิบัติงาน โดยการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงาน ติดตาม กำกับดูแลผลการปฏิบัติงานอย่างเป็นขั้นตอน

ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร สามารถอธิบายได้ว่า บุคลากรให้ความสำคัญในเรื่องของการสื่อสาร พูดจาไพเราะถูกกาลเทศะ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีซึ่งอยู่บนพื้นฐานความจริงใจ ได้รับความไว้วางใจและให้ความไว้วางใจกัน ช่วยเหลือเกื้อกูลกัน ไม่เอาเปรียบซึ่งกันและกัน เป็นที่ปรึกษาให้กันและกัน

ด้านความสำเร็จในงาน สามารถอธิบายได้ว่า บุคลากรจะภาคภูมิใจเมื่อปฏิบัติงานสำเร็จได้ตามวัตถุประสงค์ที่องค์กรกำหนด และสามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ สามารถอธิบายได้ว่า บุคลากรจะพึงพอใจเมื่อได้รับการเลื่อนขั้นเงินเดือนด้วยความยุติธรรม และพิจารณาประเมินตามความเป็นจริงจากผลการปฏิบัติงาน และได้รับจัดสรรสวัสดิการที่เหมาะสมสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบัน

ด้านความก้าวหน้าในราชการ สามารถอธิบายได้ว่า บุคลากรให้ความสนใจในการเพิ่มพูนความรู้ความสามารถให้กับตนเองอยู่เสมอ โดยการเข้ารับการฝึกอบรมในหลักสูตรต่าง ๆ ที่ตรงตามตำแหน่งที่รับผิดชอบ และคาดหวังโอกาสก้าวหน้าในราชการเป็นไปตามสายงานและผลงานของตน

ด้านลักษณะงานในตำแหน่ง บุคลากรให้ระดับแรงจูงใจในด้านนี้น้อยที่สุด สามารถอธิบายได้ว่า บุคลากรส่วนใหญ่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานประจำอยู่ในสำนักงาน ซึ่งเป็นงานรูทีน ซึ่งไม่ท้าทายความรู้ความสามารถ และต้องการปฏิบัติงานที่ตรงตามตำแหน่งที่ได้รับการแต่งตั้ง

จากที่กล่าวสรุปข้างต้นนั้นได้สอดคล้องกับงานวิจัยของเกตรินทร์ งามเลิศ (2559) ซึ่งได้ทำการศึกษาเรื่อง แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานและลูกจ้างองค์กร คลังสินค้า ผลการวิจัยพบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยจูงใจมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 คือ ด้านความสำเร็จ ในงานที่ทำของบุคคลและด้านความก้าวหน้า เนื่องจากปลูกฝังให้รักในงานองค์กรจำเป็นต้องเพิ่มการจูงใจในเรื่องเกี่ยวกับงานโดยตรง ทั้งนี้ควรมอบหมายกิจกรรมพิเศษเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กร วัตถุประสงค์จากผลงานเพื่อให้บุคคล

รู้สึกภูมิใจกับความสำเร็จที่เกิดขึ้น รวมทั้งการพิจารณาเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้นด้วยความ เป็นธรรม และสนับสนุนฝึกอบรม สัมมนา ศึกษาดูงานที่เกี่ยวข้อง

จากผลการวิจัยสามารถสรุปได้ว่า เนื่องจากสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 4 มีภารกิจหลักในการ จัดเก็บภาษีสรรพสามิตและดำเนินการป้องกันและปราบปรามผู้กระทำผิดกฎหมายสรรพสามิตให้ได้ตาม เป้าหมายที่องค์กรกำหนด บุคลากรจึงให้ความสำคัญในด้านรับผิดชอบในงานมากที่สุด ซึ่งบุคลากร ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมาย ปฏิบัติงานโดยยึดค่านิยม และวัฒนธรรมขององค์กรเป็นหลัก อีกทั้งกรมสรรพสามิต ได้กำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ ระเบียบ ขอบบังคับและขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบไว้อย่างชัดเจน ยังมุ่งเน้นการพัฒนาระบบเทคโนโลยี สารสนเทศ ให้มีเสถียรภาพ ทันสมัย รองรับการทำงานในด้านต่าง ๆ โดยได้นำนวัตกรรมมาช่วยเพิ่ม ประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษี

ดังนั้น ผู้บริหารควรให้ความสำคัญในการเสริมสร้างแรงจูงใจในการทำงานในทุก ๆ ด้าน เพื่อให้ บุคลากรเกิดความพึงพอใจและเต็มใจในการทำงาน ด้วยการวิธีการต่าง ๆ อาทิเช่น ส่งเสริมให้บุคคล ภายในหน่วยงานมีความก้าวหน้าในหน้าที่ตามสายงาน จัดสวัสดิการให้เหมาะสมการปริมาณงาน เป็นต้น แรงจูงใจในการทำงานถือว่าเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งที่จะช่วยสร้างสัมพันธภาพอันดี สร้างความ ผูกพันให้เกิดขึ้นในองค์กร เพิ่มขวัญและกำลังใจให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ บรรลุวัตถุประสงค์ ตามนโยบายอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะการนำไปใช้

1. ควรเปิดโอกาสให้บุคลากรเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ และพัฒนาทักษะด้วยการสนับสนุน ให้เข้ารับศึกษาอบรม การสัมมนา การศึกษาดูงานนอกสถานที่ เป็นต้น เพื่อนำความรู้มาใช้ในการปฏิบัติงาน
2. การพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือนเป็นไปอย่างเป็นธรรม ให้สอดคล้องกับผลประเมินการปฏิบัติงาน และให้ความเสมอภาคกับบุคลากรในทุกตำแหน่ง ซึ่งจะจูงใจให้ข้าราชการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่และด้วยความเต็มใจ
3. ควรมีการปรับปรุงสวัสดิการเพิ่มมากขึ้น อาทิเช่น เงินประจำตำแหน่ง เงินค่าทำการ เงินค่า ล่วงเวลา และค่าชุดเครื่องแบบในการปฏิบัติราชการ เป็นต้น

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. การศึกษาในครั้งต่อไปควรเพิ่มเติมที่คาดว่าจะส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน อาทิเช่น ภาวะผู้นำ คุณภาพชีวิต และการทำงานเป็นทีม (Team work) เป็นต้น
2. ในการวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษาเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะนำมาใช้เป็นแนว ทางการพัฒนาระบบงาน เพื่อวางแผนปรับปรุงและพัฒนาวิธีการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- เกศณรินทร์ งามเลิศ. (2559). แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานและลูกจ้างองค์กรคลังสินค้า : บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- กรมสรรพสามิต. (2561). รายงานประจำปี 2561. สารรัฐมนตรีการกระทรวงการคลัง, หน้า 4-7.
ฝ่ายประชาสัมพันธ์ สำนักเลขานุการกรม กรมสรรพสามิต. บริษัท ออนป้า จำกัด.
- ณัฐวัตร เป็งวันปลูก. (2560). ปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการทหารประจำสังกัดกองพันทหารราบที่ 1 กรมทหารราบที่ 7 : สาขาวิชาการบริหารธุรกิจบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.
- นิตยา พรหมจันทร์. (2562). แรงจูงใจและภาวะผู้นำที่มีผลสัมฤทธิ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในองค์กรยุค 4.0กรณีศึกษา บริษัท อาซีฟา จำกัด (มหาชน) : บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ.
- นวินดา กิตติศุภธีรดา. (2563). แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน : กรณีศึกษาสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา : หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ปัญญาพร จิตพิงศ์. (2558). แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในบริษัทก่อสร้าง : กรณีศึกษา บริษัท อินเตอร์ เอ็กซ์เพิร์ท คอนสตรัคชั่น จำกัด : หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ปัญญาภา อัครนิบุตร. (2565). แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทรัฐวิสาหกิจ ให้บริการด้านท่าอากาศยาน Generation Y : หลักสูตรปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล.
- เพ็ญรุ่ง แก้วทอง. (2559). แรงจูงใจกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ธุรการ ศาลยุติธรรม: กรณีศึกษา ศาลอุทธรณ์ภาค 1 : หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต. คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก.
- เมธี ไพโรชิต. (2556). การหาปัจจัยที่มีผลต่อการเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา: บริษัท สุธานี จำกัด : หลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี.
- ร้อยเอก ศักรินทร์ นาคเจือ. (2557). ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมการอุตสาหกรรมทหาร ศูนย์การอุตสาหกรรมป้องกันประเทศและพลังงานทหาร : สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ วิทยาลัยบัณฑิตศึกษา ด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- Frederick Herzberg, Bernard Mausner and Barbara Bloch Snyderman (1959). The Motivation to Work. New York: Wiley.
- Peterson, E. , & Plowman, E. G. (1989) . Business Organization and Management. Homewood, Illinois: Richard D. Irwin