

แรงจูงใจและยุทธศาสตร์การขับเคลื่อน คุณธรรม จริยธรรม ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการ
ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศุลกากร ประจำด่านศุลกากรภาคใต้ที่มีพื้นที่ติดต่อกับประเทศ
มาเลเซีย

Motivation and Ethical strategy affecting to performance efficiency of
personnel in Thai Customs Offices between Thailand and Malaysia
boundaries

ศิวา บุญเพ็ญ

สาขาบริหารธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ผู้รับผิดชอบบทความ

Siwa Boonpen

E-mail : Daradar.it@gmail.com

Faculty of Business Administration, Ramkhamhaeng University

Corresponding author

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงระดับประสิทธิภาพและปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศุลกากร ประจำด่านศุลกากรภาคใต้ที่มีพื้นที่ติดต่อกับประเทศมาเลเซีย เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพในปฏิบัติงาน กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาคือเจ้าหน้าที่ศุลกากรประจำด่านศุลกากรภาคใต้ รวมทั้งสิ้น 275 ราย การวิจัยครั้งนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน Independent Samples t-test One-Way ANOVA และแบบวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัยพบว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์ด้านอายุและสถานภาพส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เนื่องจากช่วงวัยที่แตกต่างกัน ทำให้การปรับตัว ประสบการณ์ และการรับมืองานภาคสนามที่มีความกดดันแตกต่างกัน ส่งผลต่อระดับประสิทธิภาพการทำงาน ตัวแปรปัจจัยแรงจูงใจส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฯ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 จากบริบทสภาพงานภาคสนามที่กล่าวข้างต้น เป็นผลให้ปัจจัยจูงใจ (Sig = 0.000*) ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศุลกากรประจำด่านศุลกากรภาคใต้ที่มีพื้นที่ติดต่อกับประเทศมาเลเซีย อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ในส่วนของปัจจัยค่าจูนหรือปัจจัยสุขศาสตร์ ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศุลกากร ประจำด่านศุลกากรภาคใต้ที่มีพื้นที่ติดต่อกับประเทศมาเลเซีย (Sig = 0.666) นอกจากนี้ ผลการวิจัยพบว่าตัวแปรยุทธศาสตร์การขับเคลื่อนคุณธรรม จริยธรรม กรมศุลกากร ทั้งสิ้น 3 ตัวแปร มีเพียง 1 ตัวแปร ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฯ ได้แก่ ยุทธศาสตร์ด้านจิตบริการ

Abstract

This research aimed to study the level of working efficiency and factors affecting the efficiency of government officers working in Thai Customs Offices between Thailand and Malaysia boundaries, and to recommend the results as a guideline to improve government officers' working efficiency. This study employed quantitative method research. The quantitative research instrument in this study was survey questionnaire with 275 government officers in Thai Customs Offices between Thailand and Malaysia boundaries as respondents. The quantitative data was analyzed by using statistical tools, including frequency distribution, percentage, mean, standard deviation, Independent Samples t-test, One-Way ANOVA and Multiple Regression Analysis.

The results of the research revealed that, 1) among demographic factors, marital status and age were the factors that affected working efficiency most significantly; 2) among motivation factors, responsibilities, position promotion and respect were factors affecting working efficiency most significantly at the 0.05 level. and 3) hygienic factors were not affecting the efficiency of customs officers in Thai Customs Offices between Thailand and Malaysia boundaries. Considering hygienic factors, it was found that salary, work environment, job security, working command and opportunity to promote were factors affecting working efficiency most significantly at the 0.05 level. In addition, there was only 1 variable in Ethical strategy affecting to performance efficiency of personnel in Thai Customs Offices between Thailand and Malaysia boundaries which was service mind strategy.

Keywords : Motivation, Ethical Customs strategy, efficiency, Southern Thai Customs House.

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การพัฒนาและปฏิรูปการบริหารจัดการภาครัฐเป็นหนึ่งในประเด็นสำคัญในการดำเนินการปฏิรูปประเทศตามกรอบยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ. 2561-2580) แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 พ.ศ. 2560-2564 แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ (พ.ศ. 2561-2580) และแผนการปฏิรูปประเทศ (พ.ศ. 2561-2565) กำหนดให้กำลังคนภาครัฐมีสมรรถนะสูง มีความสามารถ ทักษะ และ สมรรถนะที่ทันสมัย ปฏิบัติงานอย่างมีคุณภาพและยึดมั่นในคุณธรรม โดยที่การพัฒนาบุคลากรภาครัฐเป็นปัจจัยสำคัญที่จะช่วยให้องค์กรภาครัฐสามารถขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศภายใต้บริบทความท้าทายและการเปลี่ยนแปลง

แบบพลิกผันได้ประกอบกับบริบทผันผวนที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน พร้อมปรับให้ทันกับการเปลี่ยนแปลง รวมถึง การนำเทคโนโลยีมาใช้ในกระบวนการเรียนรู้และพัฒนา เพื่อเร่งการเสริมสร้างศักยภาพและ ประสิทธิภาพ การทำงานของบุคลากรภาครัฐ (สำนักงาน ก.พ., 2563)

กรมศุลกากรเป็นหน่วยงานภาครัฐ สังกัดกระทรวงการคลัง ปฏิบัติหน้าที่หลักเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกทางการค้า การควบคุมทางศุลกากรเพื่อปกป้องสังคม เศรษฐกิจและสิ่งแวดล้อม และจัดเก็บภาษีอากรนำสินค้าเข้าและส่งออก กรมศุลกากรมีนโยบายการกำกับดูแลองค์การที่ดี โดยบุคลากรทุกระดับของกรมศุลกากรจะต้องสามารถนำนโยบายการกำกับดูแลองค์การที่ดีฉบับนี้ไปเป็นแนวทางยึดถือปฏิบัติปฏิบัติงาน และปฏิบัติตามราชการให้การทำงานมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ได้มีการพิจารณาทบทวน ปรับปรุงนโยบายเป็นประจำ เพื่อให้มีความเหมาะสมทันสมัยอยู่เสมอ และเพื่อเป็นการแสดงถึงพันธะสัญญาระหว่างหน่วยงานและบุคลากรของกรมศุลกากรอีกทางหนึ่ง

สำนักงานศุลกากรภาคที่ 4 มีอำนาจหน้าที่ภายในเขตท้องที่ที่รับผิดชอบ ประกอบด้วยด่านศุลกากรทั้งหมด รวม 18 ด่าน ในการกำหนดกลยุทธ์การจัดเก็บภาษีอากรสำหรับสินค้าที่นำเข้าและส่งออก ควบคุมและกำกับดูแลการนำเข้าและส่งออก สินค้าถ่ายลำ สินค้าผ่านแดน รวมทั้งควบคุมและกำกับดูแลเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ด้านคลังสินค้าทัณฑ์บน และเขตปลอดอากรตามกฎหมายว่าด้วยศุลกากร เขตประกอบการเสรี (เขตอุตสาหกรรมส่งออก) ตามกฎหมายว่าด้วยการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย และสิทธิประโยชน์ตามกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่กำกับดูแลการปฏิบัติงานของด่านศุลกากรให้เป็นไปตามนโยบาย แผนงาน และเป้าหมายที่กรมกำหนดไว้ ให้คำปรึกษาแนะนำ และสนับสนุนทางวิชาการแก่ด่านศุลกากร เพื่อสนองตอบยุทธศาสตร์ของกรม ให้การสนับสนุนแก่ด่านศุลกากรในการดำเนินงานด้านการจัดเก็บภาษีอากร การตรวจสอบและป้องกันปราบปรามการกระทำผิดตามกฎหมายว่าด้วยศุลกากรและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง สืบสวนและปราบปรามการกระทำผิดตามกฎหมายศุลกากร และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องและดำเนินการเกี่ยวกับการทบทวนเอกสารต่างๆ หลังผ่านพิธีการทางศุลกากร รวมทั้งดำเนินการเกี่ยวกับคดีทางศุลกากร ของกลาง และของตกค้างที่อยู่ในความรับผิดชอบ

แผนยุทธศาสตร์การขับเคลื่อนคุณธรรมจริยธรรม ของกรมศุลกากร ระยะ 4 ปี (พ.ศ. 2562-2565) เป็นอีกหนึ่งแผนยุทธศาสตร์ที่สำนักงานศุลกากรภาคที่ 4 และด่านศุลกากรในสังกัดต้องรับมาเป็นแนวทางในการปฏิบัติราชการ จัดทำขึ้นโดยความเห็นชอบของคณะกรรมการจริยธรรมประจำกรมศุลกากร โดยคำนึงถึง 1) ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ. 2561-2580) ด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ 2) แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ 3) ยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ 3 (พ.ศ. 2560 - 2564) “ประเทศไทยใสสะอาด ไทยทั้งชาติต้านทุจริต” 4) แผนแม่บทส่งเสริมคุณธรรมแห่งชาติฉบับที่ 1 (พ.ศ. 2559 - 2564) ที่มุ่งเน้นการวางระบบรากฐานการเสริมสร้างคุณธรรมในสังคมไทย และ 5) ประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน พร้อมทั้งได้นำแนวทางการดำเนินงานด้านการส่งเสริมคุณธรรมจริยธรรมสำหรับส่วนราชการ ที่กำหนดเป้าหมายการส่งเสริมคุณธรรมจริยธรรมของส่วนราชการ ด้วยการเสริมสร้างให้ข้าราชการ และเจ้าหน้าที่ของรัฐ มีกระบวนการทัศน์ วัฒนธรรม และค่านิยมในการปฏิบัติงานที่มุ่งเพิ่มสมรรถนะ ทั้งนี้ เพื่อใช้เป็นกรอบแนวทางในการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ มุ่งเน้นดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ให้สำเร็จลุล่วงตามเป้าประสงค์ (คณะกรรมการจริยธรรมประจำกรมศุลกากร, 2562)

ด้านศุลกากรภาคใต้ที่มีพื้นที่ติดต่อกับประเทศมาเลเซีย นับว่าเป็นด่านหน้าในการอำนวยความสะดวกทางการค้าระหว่างประเทศของภาคใต้ จัดเก็บภาษี และปกป้องสังคม เศรษฐกิจของประเทศ เนื่องจากมีมูลค่าการนำเข้า-ส่งออกสูง มีสินค้าหลากหลายประเภท และเป็นพื้นที่ที่ผู้ลงทุนด้านโลจิสติกส์ทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติให้ความสนใจมาลงทุนเป็นจำนวนมาก ซึ่งนับว่ามีความสำคัญในด้านเศรษฐกิจและการลงทุนของประเทศไทย จึงต้องให้ความสำคัญกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศุลกากรที่ประจำด้านศุลกากรในพื้นที่ดังกล่าว ซึ่งหากเจ้าหน้าที่ด้านศุลกากรที่มีพื้นที่ทางบกติดต่อกับประเทศมาเลเซียมี ประสิทธิภาพการทำงานที่สูงขึ้น ก็จะเป็นส่วนสำคัญในการอำนวยความสะดวกทางการค้าชายแดนได้มากยิ่งขึ้น

การบริหารจัดการให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นทั้งศิลปะและศาสตร์อย่างหนึ่ง ที่ผู้บริหารสามารถประยุกต์ทฤษฎีแรงจูงใจในการทำงานและกำหนดนโยบายในการบริหารมาใช้ให้เหมาะสมกับบุคลากรและสถานการณ์ต่าง ๆ ของหน่วยงาน เช่น การให้ผลตอบแทนและรางวัลในการจูงใจผู้ปฏิบัติงาน การเพิ่มคุณค่าของงาน และนโยบายที่ส่งเสริมให้มีการตอบสนองในทางบวก เป็นต้น จะเห็นได้ว่าการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานจะต้องศึกษาวิเคราะห์ถึงปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ได้แก่ ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของเจ้าหน้าที่ ปัจจัยแรงจูงใจที่จะส่งผลทางด้านจิตใจ ปัจจัยค่าจ้างหรือปัจจัย สุขศาสตร์ และปัจจัยด้านยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน

ผู้วิจัยซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่ศุลกากรผู้ปฏิบัติหน้าที่ ณ ด้านศุลกากรสะเดา ที่มีพื้นที่ทางบกติดต่อกับประเทศมาเลเซียจึงสนใจศึกษาว่าปัจจัยใดที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศุลกากร ประจำด้านศุลกากรภาคใต้ที่มีพื้นที่ติดต่อกับประเทศมาเลเซีย โดยแบ่งการศึกษาออกเป็นตัวแปรอิสระ จำนวน 3 ตัวแปร ประกอบด้วย ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ปัจจัยแรงจูงใจ และปัจจัยยุทธศาสตร์การขับเคลื่อนคุณธรรม จริยธรรม กรมศุลกากร ซึ่งผู้วิจัยมองว่าเป็นยุทธศาสตร์ที่กรมศุลกากรให้ความสำคัญอย่างยิ่ง และตัวแปรตามคือ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาการปฏิบัติงานของด้านศุลกากร ให้มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่สูงขึ้น และสามารถตอบโจทย์วิสัยทัศน์ พันธกิจองค์กรได้ดียิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาแรงจูงใจของเจ้าหน้าที่ศุลกากร ประจำด้านศุลกากรภาคใต้ที่มีพื้นที่ติดต่อกับประเทศมาเลเซีย
2. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศุลกากร ประจำด้านศุลกากรภาคใต้ที่มีพื้นที่ติดต่อกับประเทศมาเลเซีย
3. เพื่อศึกษาแรงจูงใจและยุทธศาสตร์การขับเคลื่อน คุณธรรม จริยธรรม ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศุลกากร ประจำด้านศุลกากรภาคใต้ที่มีพื้นที่ติดต่อกับประเทศมาเลเซีย

สมมติฐานการวิจัย

1. ลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

2. ปัจจัยด้านแรงจูงใจส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บุคลากรประจำด้าน
ศุลกากรภาคใต้ที่มีพื้นที่ติดต่อกับประเทศมาเลเซีย
3. ปัจจัยยุทธศาสตร์การขับเคลื่อนคุณธรรม จริยธรรมกรมศุลกากรส่งผลต่อประสิทธิภาพในการ
ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บุคลากรประจำด้านศุลกากรภาคใต้ที่มีพื้นที่ติดต่อกับประเทศมาเลเซีย

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ทฤษฎีแรงจูงใจ

Frederick Herzberg (1968) กล่าวถึงปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วยปัจจัย 2 ปัจจัย หรือเรียกว่า ทฤษฎีสองปัจจัย (2 - Factor Theory) คือ 1.) ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factor) ความสำเร็จในการทำงาน (Achievement) การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) ลักษณะของงาน (Work Content) ความรับผิดชอบ (Responsibility) และความก้าวหน้า (Personal Growth) 2.) ปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยสุขศาสตร์ (Maintenance Factor) เงินเดือนค่าตอบแทน (Pay) โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต ความสัมพันธ์ผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน (Interpersonal) สภาพการแวดล้อมการทำงาน (Environment) สภาพความเป็นอยู่ (Work Life Balance) (ความมั่นคงในงาน (Job security) การปกครองบังคับบัญชา (Supervision) และนโยบายการบริหาร (Policies) จำนวน 13 ด้าน จำนวนทั้งสิ้น 13 ด้าน

ทฤษฎียุทธศาสตร์การขับเคลื่อนคุณธรรมจริยธรรม กรมศุลกากร พ.ศ. 2562 – 2565

กรมศุลกากร โดยคณะกรรมการจริยธรรมประจำกรมศุลกากรได้จัดทำแผนยุทธศาสตร์การขับเคลื่อนคุณธรรมจริยธรรม พ.ศ. 2562 – 2565 เพื่อเป็นกรอบแนวคิดที่ช่วยขับเคลื่อนคุณธรรมจริยธรรมสำหรับเจ้าหน้าที่และข้าราชการกรมศุลกากรให้เป็นรูปธรรมและมีประสิทธิภาพ โดยมุ่งเน้นให้ข้าราชการในสังกัดเป็นคนดี คนเก่ง ทำงานด้วยความโปร่งใส ไม่ทุจริตประพฤติมิชอบ มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ มีความเป็นมืออาชีพ มีมาตรฐาน ปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ ไม่เลือกปฏิบัติ กล้ารับผิดชอบ ไม่แสวงหาผลประโยชน์ กล้ายืนหยัดทำในสิ่งที่ถูกต้อง ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ เป็นที่พึ่งสำหรับประชาชน ปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดี และนำพาองค์กรไปสู่เป้าหมาย จึงกำหนดประเด็นยุทธศาสตร์ฯ ดังกล่าว ขึ้น 3 ประเด็นยุทธศาสตร์ ดังนี้

1. ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1 “สร้างสังคมแห่งความรับผิดชอบ”
2. ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 2 “เป็นองค์กรศุลกากรคุณธรรมโปร่งใส ไร้ทุจริต”
3. ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 3 “เสริมสร้างการมีจิตบริการ”

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการทำงาน

Elmore Petersen and E. Grosvenor Plowman (1958) (อ้างอิงจาก กานดา คำมาก, 2555) ได้อธิบายแนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านทางธุรกิจ หมายถึง การประหยัดหรือลดต้นทุนในกระบวนการผลิต แต่ยังคงการมีประสิทธิผลและยังคงความสามารถในกระบวนการผลิต ซึ่งได้ผลลัพธ์ด้าน

ปริมาณและคุณภาพตามต้องการการการบนพื้นฐานของการใช้ทรัพยากรด้านต้นทุนที่เหมาะสมหรือน้อยที่สุด ประกอบด้วย 4 ด้าน ดังนี้

- 1) คุณภาพของงาน (Quality)
- 2) ปริมาณงาน (Quantity)
- 3) เวลา (Time)
- 4) ค่าใช้จ่าย (Costs) (ปิยวรรณ บรรพชาติ, 2563)

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัย “แรงจูงใจและยุทธศาสตร์การขับเคลื่อนคุณธรรมจริยธรรม ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศุลกากร ประจำด่านศุลกากรภาคใต้ที่มีพื้นที่ติดต่อกับประเทศมาเลเซีย “Motivation and Ethical strategy affecting to performance efficiency of personnel in Thai Customs Offices between Thailand and Malaysia boundaries” เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ(Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถามอิเล็กทรอนิกส์เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล (Online Survey)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

เจ้าหน้าที่ศุลกากรประจำด่านศุลกากรภาคใต้ที่มีพื้นที่ติดต่อกับประเทศมาเลเซีย โดยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างงานวิจัยจากสูตรของ ทาโร ยามาเน่ ณ ระดับความเชื่อมั่น 95% ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้เท่ากับร้อยละ 5 หรือ 0.05 เป็นจำนวนทั้งสิ้น 275 ราย

การสุ่มตัวอย่าง

งานวิจัยนี้ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบใช้ความน่าจะเป็น (Probability Sampling) ด้วยวิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Sampling) เพื่อแบ่งขนาดของกลุ่มตัวอย่างออกเป็นรายด่านศุลกากร

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล คือ แบบสอบถามอิเล็กทรอนิกส์ (Questionnaire) ประกอบด้วย 4 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ของเจ้าหน้าที่ฯ ส่วนที่ 2 แบบสอบถามด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฯ ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับยุทธศาสตร์การขับเคลื่อนคุณธรรมจริยธรรม ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

สถิติที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยอธิบายข้อมูลจากแบบสอบถามลักษณะประชากรศาสตร์ของเจ้าหน้าที่ฯ ผู้ตอบแบบสอบถามด้วยสถิติเชิงพรรณนา โดยการหาค่าความถี่(Frequency) ค่าร้อยละ(Percentage) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต(Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน(Standard Deviation) และสถิติเชิงอ้างอิงแบบ Independent Sample t – test เพื่อหาค่าความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระ 2 กลุ่ม และแบบ F-test (One-Way Analysis of Variance) (ANOVA) ทดสอบค่าความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยตัวแปรอิสระที่มีค่ามากกว่า 2 กลุ่ม และทดสอบสมมติฐานที่ 2 และ 3 ปัจจัยแรงจูงใจ และยุทธศาสตร์การขับเคลื่อนคุณธรรม จริยธรรมกรมศุลกากร

ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฯ ด้วยแบบวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัย

จากการวิจัยครั้งนี้ ปัจจัยลักษณะทางประชากรศาสตร์ของเจ้าหน้าที่กรมศุลกากรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศุลกากรฯ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุน้อยกว่า 35 ปี มีสถานภาพสมรส ระดับการศึกษาปริญญาตรี รายได้ต่อเดือน 15,001 – 25,000 บาท มีอายุราชการ 5 - 10 ปี โดยปัจจัยจูงใจ ด้านความก้าวหน้า และด้านการได้รับการยอมรับนับถือ มีระดับความเห็นเฉลี่ยแต่ละด้านอยู่ในระดับมากที่สุด ปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยสุขศาสตร์ ด้านเงินเดือนค่าตอบแทน และด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน มีระดับความเห็นเฉลี่ยแต่ละด้านอยู่ในระดับมากที่สุด และปัจจัยยุทธศาสตร์การขับเคลื่อนคุณธรรม จริยธรรมของเจ้าหน้าที่กรมศุลกากรฯ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความสุจริตและด้านจิตบริการ มีระดับความเห็นเฉลี่ยแต่ละด้านอยู่ในระดับมากที่สุด และปัจจัยประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศุลกากรฯ พบว่า ด้านความคุ้มค่าต่อทรัพยากรที่ใช้ ด้านเวลาที่งานสำเร็จทันการณ์ ด้านคุณภาพงาน และด้านปริมาณงาน มีค่าความเห็นเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน พบว่า เพศ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน อายุราชการที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน โดยปัจจัยด้านอายุ (Sig=.016*) และสถานภาพ (Sig=0.004*) ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านแรงจูงใจส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศุลกากรประจำด่านศุลกากรภาคใต้ที่มีพื้นที่ติดต่อกับประเทศมาเลเซีย

ตารางแสดงการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณของตัวแปรปัจจัยด้านแรงจูงใจ

ตัวแปร	B	SD	t	Sig.
ค่าคงที่ (Constant)	1.774	.418	4.243	.000*
ปัจจัยจูงใจ (X_1)	.663	.110	6.018	.000*
ปัจจัยค้ำจุน (X_2)	.044	.101	.433	.666
	r	= .562	Adjusted R²	= .307
	R²	= .316	SD	= .178

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากการวิเคราะห์สมการถดถอย พบว่า ปัจจัยจูงใจ ($X_1 = \text{Sig ที่ } .000^*$) ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศุลกากร ประจำด่านศุลกากรภาคใต้ที่มีพื้นที่ติดต่อกับประเทศมาเลเซียฯ และตัวแปรปัจจัยค้ำจุนฯ (X_2 มีค่า Sig = 0.666) ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศุลกากร ประจำด่านศุลกากรภาคใต้ที่มีพื้นที่ติดต่อกับประเทศมาเลเซีย โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ r เท่ากับ

0.562 และสามารถอธิบายความสัมพันธ์ได้ร้อยละ 30.70 (Adjusted R^2 = .307) สามารถนำมาแทนค่าในสมการได้ดังนี้

$$Y = 1.774 + .663X_1$$

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 3 ปัจจัยยุทธศาสตร์การขับเคลื่อนคุณธรรม จริยธรรมกรมศุลกากรส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศุลกากรประจำด่านศุลกากรภาคใต้ที่มีพื้นที่ติดต่อกับประเทศมาเลเซีย

ตารางแสดงการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณของตัวแปรปัจจัยปัจจัยยุทธศาสตร์การขับเคลื่อนคุณธรรม จริยธรรม กรมศุลกากร

ตัวแปร	B	SD	t	Sig.
ค่าคงที่ (Constant)	2.425	.374	6.481	.000*
ความรับผิดชอบ (X_1)	-.015	.135	-.110	.912
ความสุจริต (X_2)	.089	.083	1.074	.285
จิตบริการ (X_3)	.393	.055	7.131	.000*
	r	= .562	Adjusted R^2	= .301
	R^2	= .316	SD	= .179

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากการวิเคราะห์สมการถดถอย พบว่า ด้านจิตบริการ (X_3 = Sig ที่ .000*) ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศุลกากร ประจำด่านศุลกากรภาคใต้ที่มีพื้นที่ติดต่อกับประเทศมาเลเซียฯ โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ r เท่ากับ .562 และสามารถอธิบายความสัมพันธ์ได้ร้อยละ 30.10 (Adjusted R^2 = .301) สามารถนำมาแทนค่าในสมการได้ดังนี้

$$Y = 2.425 + .393X_3$$

อภิปรายผล

จากการศึกษาปัจจัยลักษณะทางประชากรศาสตร์ของเจ้าหน้าที่กรมศุลกากร พบว่า เพศ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน อายุราชการ ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน เนื่องจากเพศชายสามารถปฏิบัติงานที่มีความกดดันสูง เพศหญิงทำงานที่ความอ่อนนุ่มและเป็นมิตรได้ดี ด้านระดับการศึกษา เนื่องจากข้าราชการประเภทวิชาการและเจ้าพนักงานที่บรรจุด้วยวุฒิ การศึกษาที่ต่างกัน เมื่อบรรจุอบรมเตรียมลงภาคสนามจะได้รับการอบรมหลักสูตรเดียวกัน อีกทั้งการทำงานต้องประสานกันจึงไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานที่แตกต่างกัน แต่อายุและสถานภาพที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน เนื่องจากอายุในแต่ละช่วงวัยมีความแตกต่างกัน ด้านการเรียนรู้ การปรับตัวประสบการณ์ จึงส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของชนันนัทธ์ ชินรังสิกุล (2557)

อายุที่แตกต่างกันของเจ้าหน้าที่ธนาคารซีไอเอ็มบีส่งผลต่อแรงจูงใจในการทำงานแตกต่าง สอดคล้องกับงานวิจัยของเกศณรินทร์ งามเลิศ (2559) พบว่า ตัวแปรด้านอายุ ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานและลูกจ้าง องค์การคลังสินค้า ส่งผลต่อแรงจูงใจในการทำงานที่ก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ๆ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

จากการศึกษาตัวแปรปัจจัยด้านแรงจูงใจทั้ง 2 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนฯ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศุลกากร ประจำด่านศุลกากรภาคใต้ที่มีพื้นที่ติดต่อกับประเทศมาเลเซีย ผู้วิจัยพบว่า ปัจจัยจูงใจ ($X_1 = \text{Sig ที่ } .000^*$) ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 เนื่องจากลักษณะการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ข้าราชการกรมศุลกากรในพื้นที่ภาคสนาม สภาพงานในแง่ของการป้องกันการลักลอบการกระทำผิดทางศุลกากร การอำนวยความสะดวกทางการค้า เพื่อสนับสนุนเศรษฐกิจของประเทศ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเขตภาคใต้สภาพงานมีความกดดัน อันตรายและความเสี่ยงรายล้อมตัวเจ้าหน้าที่ค่อนข้างสูง ความรับผิดชอบต่อนหน้าที่ ความรับผิดชอบต่อชีวิตส่วนตนและผู้อื่น รวมถึงการมีระเบียบวินัย ประกอบพร้อมด้วยความรู้ ประสบการณ์จะเป็นเครื่องมือช่วยป้องกันการข้อผิดพลาดที่เกิดจากการปฏิบัติงานส่งผลให้การปฏิบัติงานออกมาอย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้ง ยังส่งผลต่อการได้รับความไว้วางใจ การยอมรับนับถือจากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา โดยเฉพาะอย่างยิ่งการได้รับการยอมรับจากภาคประชาชน ซึ่งเป็นสิ่งที่สำคัญที่ช่วยสนับสนุนภารกิจภาคสนามของด่านศุลกากรในพื้นที่ภาคใต้ฯ ให้มีประสิทธิภาพดำเนินการแล้วเสร็จจนสมฤทธิ์ผลตามเป้าหมาย จากบริบทสภาพงานภาคสนามที่กล่าวข้างต้น เป็นผลให้ปัจจัยจูงใจส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศุลกากร ประจำด่านศุลกากรภาคใต้ที่มีพื้นที่ติดต่อกับประเทศมาเลเซีย อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปิยวรรณ บรรพชาติ (2563) พบว่า ปัจจัยแรงจูงใจส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานที่ดิน กรุงเทพมหานคร โดยผลการวิจัยพบว่า ค่าจ้างและผลตอบแทนส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานที่ดิน กรุงเทพมหานครอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 เนื่องจากกรุงเทพมหานครมีค่าครองชีพที่สูงมาก และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ เกศณรินทร์ งามเลิศ (2559) พบว่า ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การคลังสินค้า โดยผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน ด้านนโยบายการบริหาร และด้านความมั่นคงต่อการทำงานส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การคลังสินค้า อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

และจากการศึกษาปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยสุขศาสตร์ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศุลกากร ประจำด่านศุลกากรภาคใต้ที่มีพื้นที่ติดต่อกับประเทศมาเลเซีย พบว่า ปัจจัยค้ำจุนฯ ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศุลกากร ประจำด่านศุลกากรภาคใต้ (Sig = 0.666) เนื่องจากระเบียบ นโยบายการบริหารและวัฒนธรรมองค์กร ด้านการสับเปลี่ยน หมุนเวียนโยกย้าย เจ้าหน้าที่เพื่อไปปฏิบัติหน้าที่ตามภูมิภาคต่างๆ รวมถึงด่านศุลกากรภาคใต้ฯ ซึ่งมีการดำเนินการหมุนเวียนอยู่เสมอ ส่งผลให้เจ้าหน้าที่ศุลกากร เกิดการเรียนรู้ ประสบการณ์ ปรับตัว และองค์ความรู้ เพื่อใช้รับมือกับสภาพงานในทุกมิติ ทั้งในแง่ของการป้องกันการลักลอบการกระทำผิดทางศุลกากร การอำนวยความสะดวกทางการค้าเพื่อสนับสนุนเศรษฐกิจของประเทศ อีกทั้งในแง่ของการใช้ชีวิต สภาพความเป็นอยู่ สภาพแวดล้อมของการปฏิบัติงาน ณ ด่านศุลกากรในพื้นที่ภาคใต้ มีนโยบายการบริหารสำหรับการอำนวยความสะดวกให้กับเจ้าหน้าที่ เพื่อรองรับสนับสนุนภารกิจของเจ้าหน้าที่ให้พร้อมกับการปฏิบัติงาน

ซึ่งทำให้ปัจจัยต่างๆ ไม่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บุคลากร ประจำด้านบุคลากร ภาคใต้ที่มีพื้นที่ติดต่อกับประเทศมาเลเซีย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับ ธนากร ชันธพัต (2558) ซึ่งได้ทำการศึกษา แรงจูงใจและคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของผู้ปฏิบัติงานในองค์กร กรณีศึกษา การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย พบว่า ผลการวิจัยด้านปัจจัยต่างๆ ค่าตอบแทนและด้านเงินเดือนไม่ส่งผลต่อความภักดีของผู้ปฏิบัติงานในองค์กรการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย สอดคล้องกับมณฑิรา มาศเมธา (2557) พบว่า ปัจจัยต่างๆ ไม่ส่งผลต่อการคงอยู่ของพนักงานโรงพยาบาลกล้วยน้ำไท ทั้งทางด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ความสัมพันธ์ผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน สภาพแวดล้อมการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับปัญญาพร ฐิติพงศ์ (2559) ซึ่งทำการศึกษาแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในบริษัทก่อสร้าง : กรณีศึกษา บริษัท อินเตอร์ เอ็กซ์เพิร์ท คอนสตรัคชั่น จำกัด ซึ่งพบว่า ปัจจัยต่างๆ ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในบริษัท อินเตอร์ เอ็กซ์เพิร์ท คอนสตรัคชั่น จำกัด และสอดคล้องกับกฤตภาคิน มิ่งโสภา (2564) พบว่า ปัจจัยต่างๆ ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยเอกชนแห่งหนึ่ง ในจังหวัดปทุมธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยเมื่อพิจารณาารายปัจจัย พบว่า ปัจจัยด้านนโยบายการบริหารมีผลต่อประสิทธิภาพเพียงด้านเดียวเท่านั้น

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยด้านยุทธศาสตร์การขับเคลื่อนคุณธรรม จริยธรรม กรมบุคลากรส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฯ พบว่า ตัวแปรยุทธศาสตร์การขับเคลื่อนคุณธรรม จริยธรรมกรมบุคลากร ทั้งสิ้น 4 ตัวแปร มีตัวแปรเพียง 1 ตัวแปร ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฯ ได้แก่ ยุทธศาสตร์ด้านจิตบริการ (Sig = .000*) กล่าวคือ เจ้าหน้าที่บุคลากรมีความตั้งใจในการให้บริการ ไม่เลือกปฏิบัติ มีความเป็นมืออาชีพ ไม่แสวงหาผลประโยชน์ ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ และเป็นที่พึงสำหรับประชาชน โดย สอดคล้องกับ พัฒน์อร ธรปัญญาเศรษฐ์ (2553) กล่าวว่า หากบุคคลมีจิตบริการที่ดีส่งผลให้เกิดผลดี 3 ประการ คือ ผลดีต่อผู้อื่น การบริการที่รวดเร็ว ประทับใจ เป็นการเพิ่มปริมาณและคุณภาพของงานได้ เกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อตัวบุคคลและองค์กร ส่งเสริมให้องค์กรประสบความสำเร็จ และสอดคล้องกับสุนันท์ชัย ต้นพัฒนา (2561) ศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมบุคลากร กรณีศึกษา ส่วนบริการบุคลากร 1 สำนักงานบุคลากรท่าเรือกรุงเทพ พบว่า กระบวนการปฏิบัติงานของข้าราชการเป็นเรื่องที่สำคัญมาก เนื่องจากกรมบุคลากรอยู่ในฐานะของหน่วยงานรัฐ โดยมีหน้าที่หลักคือ การให้บริการ และสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ ยุทธศาสตร์ ค่านิยมองค์กร คุณธรรมอัตลักษณ์ของกรมบุคลากร (2561) ที่กล่าวว่า การให้บริการ หรือการมีจิตบริการ (Service Mind) แสดงให้เห็นว่ากรมบุคลากรให้ความสำคัญกับการให้บริการต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ข้อเสนอแนะ

สำหรับข้อเสนอแนะจากการวิจัยครั้งนี้ พบว่า ควรมีการศึกษากลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่บุคลากรที่ปฏิบัติงาน ณ ด้านบุคลากรทางบกที่มีพื้นที่ติดต่อกับประเทศเพื่อนบ้านในภูมิภาคอื่นๆ เพื่อทราบถึงข้อมูลการวิจัยที่มีความหลากหลาย ครอบคลุมถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บุคลากร และนำผลการศึกษาที่ได้มาปรับใช้เป็นข้อมูลประกอบการวิเคราะห์พฤติกรรม ประเมินผล และพัฒนาบุคลากร

รวมถึงเพื่อนำไปใช้เป็นแนวทางในการเสริมสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน การกำหนดนโยบายยุทธศาสตร์ของหน่วยงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่อไป อีกทั้งการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ผู้วิจัยเห็นว่า การปฏิบัติงานใดๆ ในสถานการณ์ดังกล่าวฯ ควรมีการกำหนดตัวแปรปัจจัยด้านอื่นๆ ที่สอดคล้องกับสถานการณ์แวดล้อมปัจจุบัน เพื่อให้ได้ข้อมูลการวิจัยที่อภิปรายถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บุคลากรในสถานการณ์ปัจจุบันได้อย่างเหมาะสม ตอบโจทย์วิสัยทัศน์ พันธกิจองค์กร และยุทธศาสตร์ของหน่วยงานได้

เอกสารอ้างอิง

- กมลพร กัลยาณมิตร. (2559). แรงจูงใจ 2 ปัจจัย พลังสู่ความสำเร็จ. วารสารวไลยอลงกรณ์ปริทัศน์, 6(3), 175-183.
- กรมศุลกากร. (2562). แผนยุทธศาสตร์การขับเคลื่อน คุณธรรม จริยธรรม กรมศุลกากร พ.ศ. 2562 – 2565. ค้นเมื่อ 5 กันยายน 2564. สืบค้นจาก http://www.customs.go.th/data_files/459bf156d80d006c7edc3ea68682dff7.pdf.
- กานดา คำมาก. (2559). แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ในจังหวัดนครราชสีมา (การค้นคว้าอิสระ). นครราชสีมา : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน.
- เกศณรินทร์ งามเลิศ. (2559). แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน และลูกจ้างองค์การคลังสินค้า (การค้นคว้าอิสระ). ปทุมธานี : มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- จรรย์ธร สาคร สุธรรม พงษ์สำราญ และปราณี คงชนสมุท. (2564). ปัจจัยแรงจูงใจที่มีผลต่อการสร้างประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายขาย บริษัท เพอร์ซิเดนท์ เบอเกอร์ จำกัด มหาชน (การค้นคว้าอิสระ). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.
- ชนันนัทธ์ ชินรังสิกุล. (2563). ปัจจัยจูงใจในกระบวนการทำงาน กรณีศึกษาบุคลากรประจำสาขาธนาคารซีไอเอ็มบีไทย จำกัด (มหาชน) จำกัด (การค้นคว้าอิสระ). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- ณัฐริกา กลิ่นเมือง. (2563). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เอ็น.ซี.โคโคไนท์ จำกัด. ค้นเมื่อ 15 พฤศจิกายน 2564. สืบค้นจาก <https://so03.tci-thaijo.org/index.php/JMSNPRU/article/download/244295>.
- ธนาการ ชันธพัด. (2557). ปัจจัยจูงใจ ปัจจัยค้ำจุน ที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของผู้ปฏิบัติงานในองค์กรกรณีศึกษา การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (การค้นคว้าอิสระ). ปทุมธานี : มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- นฤตวัน ชัชราภรณ์. (2559). ภาวะความเครียดจากการทำงานของพนักงานบริษัทนำเข้าเหล็กในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพฯ.
- นลพรรณ บุญฤทธิ์. (2558). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี (การค้นคว้าอิสระ). ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ประเสริฐ อุไร. (2559). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัทเอจีซี ออโตโมทีฟ ประเทศไทย จำกัด (การค้นคว้าอิสระ). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกริก.

- ปัญญา บูรณะนันท์ศิริ. (2549). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักอำนวยการ กระทรวงศึกษาธิการ. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, กรุงเทพฯ.
- ปัญญาพร ฐิติพงศ์. (2559). แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในบริษัทก่อสร้าง : กรณีศึกษา บริษัท อินเตอร์ เอ็กซ์เพิร์ท คอนสตรัคชั่น จำกัด. วารสารมนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ และ ศิลปะ, 9(3) 1275-1292.
- ปิยนัท อากาศกุลเดช. (2554). ปัจจัยทางด้านส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อพฤติกรรมการเลือกซื้อไม้แปดมินตันของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร (การค้นคว้าอิสระ). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ปิยวรรณ บรรพชาติ. (2563). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานที่ดิน กรุงเทพมหานคร (สารนิพนธ์). กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พฤติสิทธิ์ อุทุม. (2559). ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระแก้ว (การค้นคว้าอิสระ). ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา.
- พัฒนอร ธรปัญญาเศรษฐ์. (2552). ทักษะของเจ้าหน้าที่ประกันสังคมเขตอุตสาหกรรมภาคกลางต่อการเสริมสร้างจิตบริการ (รายงานการวิจัย). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เพ็ญรุจ แก้วทอง. (2559). แรงจูงใจกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ธุรการศาลยุติธรรม: กรณีศึกษา ศาลอุทธรณ์ภาค 1 (การค้นคว้าอิสระ). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกริก.
- มณฑิรา มาศเมธา. (2557). ปัจจัยค้ำจุนที่มีผลต่อการคงอยู่ของพนักงานโรงพยาบาลกล้วยน้ำไท 1 (การค้นคว้าอิสระ). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- เยาวลักษณ์ ม่วงมี. (2551). แรงจูงใจที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของรัฐ กรมสรรพากร (การค้นคว้าอิสระ). ฉะเชิงเทรา : มหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนนครินทร์.
- วิชาญ ม่วงใหม่. (2559). การศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบัณฑิตแรงงานในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ (การค้นคว้าอิสระ). กรุงเทพฯ : วิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร.
- สมภพ แสงจันทร์ รศ.ดร.ประสาธ อิศรปรีดา และดร.สุเทพ ทองประดิษฐ์. (2555). ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน ที่สัมพันธ์กับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในโรงพยาบาลชุมชนสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครพนม. วารสารมหาวิทยาลัยนครพนม, 2(2), 32-38.
- สุนันท์ชัย ต้นพัฒนา. (2561). ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมศิลปากร กรณีศึกษา ส่วนบริการศิลปากร 1 สำนักงานศิลปากรท่าเรือกรุงเทพ (การค้นคว้าอิสระ). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- อรอนงค์ ส่งสุพร. (2559). ปัจจัยแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชลบุรี เขต 1 (การค้นคว้าอิสระ). ฉะเชิงเทรา : มหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนนครินทร์.
- อารยา องค์เอี่ยม และพงศ์ธารา วิจิตเวชไพศาล. (2561). การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย. วิทยุณัฐสารศิริ ราชพยาบาล, 44(1), 36-42.