

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่ด้านบุคลากรสังกัด
สำนักงานศุลกากรภาคที่ 4

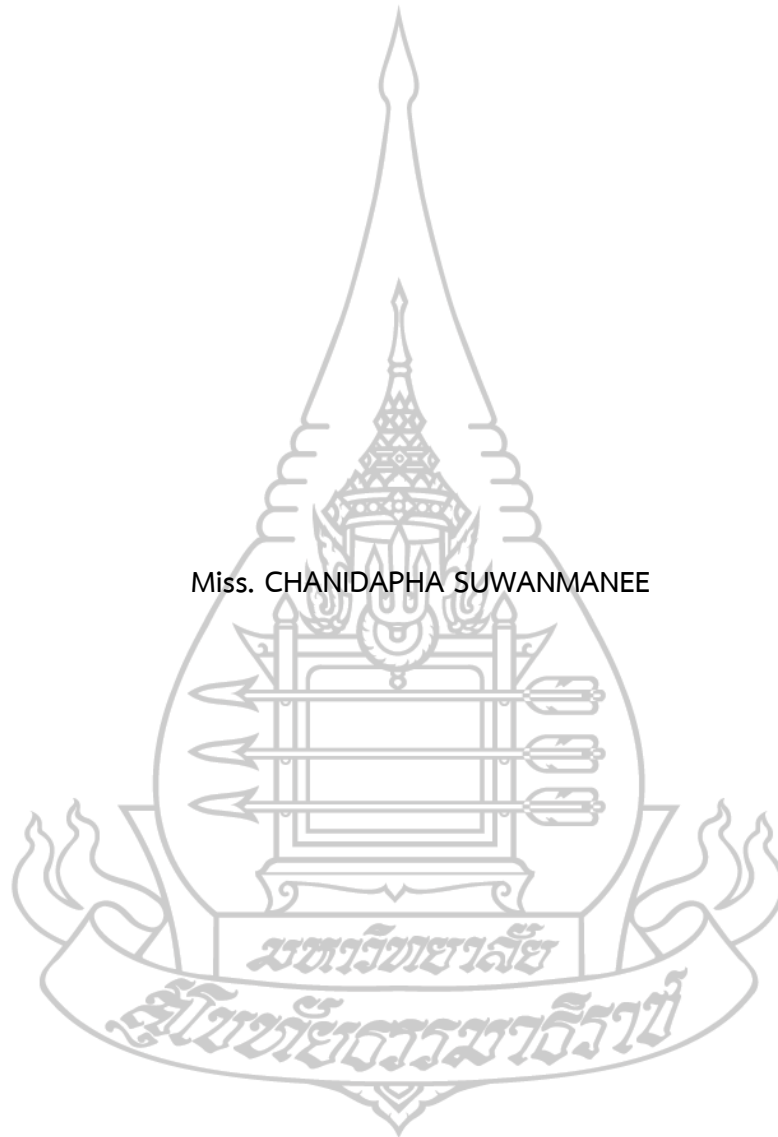


นางสาวชนิดาภา สุวรรณมณี

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต แขนงวิชาบริหารธุรกิจ
สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

พ.ศ. 2566

Factors Affecting Performance Efficiency of Customs Officers Under
the Regional Customs Office IV



Miss. CHANIDAPHA SUWANMANEE

An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for
the Degree of Master of Business Administration
School of Management Science Sukhothai Thammathirat Open University

2023

หัวข้อการศึกษาค้นคว้าอิสระ	ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่ด้าน ศุลกากรสังกัดสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4
ชื่อและนามสกุล	นางสาวชนิดาภา สุวรรณมณี
แขนงวิชา / วิชาเอก	บริหารธุรกิจ(กลุ่มวิชาการจัดการทั่วไป)
สาขาวิชา	วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
อาจารย์ที่ปรึกษา	รองศาสตราจารย์ ดร.กิงพร ทองใบ

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรระดับปริญญาโท เมื่อวันที่ 9 กันยายน พ.ศ. 2567

คณะกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ

..... ประธานกรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร.กิงพร ทองใบ)

..... กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ราณี อีสัยกุล)



.....

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภาวิน ชินะโชติ)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

ชื่อการศึกษา คั่นคว่ำอิสระ ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่ด้านศุลกากร
สังกัดสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4

ผู้ศึกษา นางสาวชนิดาภา สุวรรณมณี รหัสนักศึกษา 2653000766

ปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ ดร.กิงพร ทองใบ ปีการศึกษา 2566

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) ปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่ด้านศุลกากรสังกัดสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4 (2) ระดับปัจจัยภายในองค์การที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่ด้านศุลกากรสังกัดสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4 และ (3) ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่ด้านศุลกากรสังกัดสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4

การศึกษาวิจัยนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรคือเจ้าหน้าที่ด้านศุลกากรสังกัดสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4 จำนวน 395 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามวิธียามาเน จำนวน 198 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ

ผลการศึกษาพบว่า (1) กลุ่มตัวอย่างที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 (2) ระดับปัจจัยภายในองค์การที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่ด้านศุลกากรสังกัดสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4 ในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านค่านิยม รองลงมา คือ ด้านโครงสร้าง และต่ำที่สุด คือ ด้านกลยุทธ์ (3) ปัจจัยภายในองค์การด้านโครงสร้าง ด้านแบบการบริหาร ด้านบุคลากร และ ด้านความสามารถ ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่ด้านศุลกากรสังกัดสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4 ร้อยละ 77.70 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ ประสิทธิภาพการทำงาน ปัจจัยภายในองค์การ สำนักงานศุลกากรภาคที่ 4

Independent Study title: “Factors Affecting Performance Efficiency of Customs Officers Under the Regional Customs Office IV”

Author: “Miss. CHANIDAPHA SUWANMANEE”; ID: “2653000766”;

Degree: Master of Business Administration

Independent Study Advisor: Associate Professor Dr. Kingporn Thongbai, Ph.D.;

Academic year: 2023

Abstract

The objectives of this study were to study (1) personal factors of Customs Officers Under the Regional Customs Office IV; (2) level of factors within the organization that affect the performance Efficiency of Customs Officers Under the Regional Customs Office IV, and (3) factors affecting performance efficiency of Customs Officers Under the Regional Customs Office IV.

The population of this quantitative research was 395. The sample size was 198 samples determined by Yamane formula. Research instrument was a questionnaire. Statistics for data analysis employed frequency, percentage, mean, standard deviation and multiple regression.

The findings indicated that (1) personal factors regarding different average monthly incomes affect the Performance Efficiency of Customs Officers Under the Regional Customs Office IV with a statistical significance at 0.05 level; (2) the overview and all aspects of factors within the organization that affect work efficiency were at the highest level. Considering in each aspect, the highest average value was shared value, followed by structure and the lowest was strategy; and (3) the factors within the organization in terms of structure, style, staff, and skill has positively correlated with Performance Efficiency of Customs Officers Under the Regional Customs Office IV at 77.70 percent with a statistical significance at 0.05 level.

Keywords : Performance, Factors within the Organization, Regional Customs Office IV

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้สำเร็จได้ด้วยการให้คำแนะนำ ให้คำปรึกษา แก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยความใส่ใจ จากความกรุณาของรองศาสตราจารย์ ดร.กิงพร ทองใบ อาจารย์ที่ปรึกษาและประธานกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ และรองศาสตราจารย์ ดร.ราณี อีสิชัยกุล กรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ ทำให้การศึกษาค้นคว้าอิสระในครั้งนี้ มีความถูกต้อง เสร็จสมบูรณ์ตามวัตถุประสงค์ ผู้ศึกษาจึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง มา ณ โอกาสนี้ ขอขอบคุณอาจารย์ทุกท่านและบุคลากร คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ที่ถ่ายทอดความรู้และอนุเคราะห์ข้อมูล รวมทั้งผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่กรุณาสละเวลาตอบแบบสอบถาม และขอขอบคุณผู้มีส่วนเกี่ยวข้องที่ให้การสนับสนุนในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อใช้ในการศึกษาค้นคว้าอิสระในครั้งนี้

ผู้ศึกษาหวังเป็นอย่างยิ่งว่า รายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระในครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงาน ตลอดจนผู้ที่มีความสนใจ สุดท้ายนี้ขอขอบคุณบิดามารดา เพื่อนนักศึกษา ที่เป็นกำลังใจเสมอมา



นางสาวชนิดาภา สุวรรณมณี

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญ	ช
สารบัญตาราง	ฌ
สารบัญรูปภาพ	ฎ
บทที่ 1 บทนำ	1
1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
2. วัตถุประสงค์ในการศึกษา	2
3. กรอบแนวคิดทางการศึกษา	2
4. สมมติฐานในการศึกษา	4
5. ขอบเขตของการศึกษา	4
6. นิยามศัพท์เฉพาะ	5
7. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	6
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	7
1. แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพ.....	7
2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยการจัดการองค์กร	9
3. แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน	19
4. ข้อมูลทั่วไปของสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4	22
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	26
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย	29
1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	29
2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	30
3. การสร้างเครื่องมือในการศึกษา.....	31
4. การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือการศึกษา	32
5. การเก็บรวบรวมข้อมูล	33
6. การวิเคราะห์ข้อมูล	34
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	36

คำอธิบายสัญลักษณ์และคำย่อ	37
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	38
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยภายในองค์กร	40
ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน.....	45
ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน เพื่อทดสอบสมมติฐาน.....	48
ตอนที่ 5 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน	55
บทที่ 5 สรุปการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	57
1. สรุปการศึกษา	57
1.1 วัตถุประสงค์ในการศึกษา.....	57
1.2 ระเบียบวิธีการดำเนินการศึกษา.....	57
1.3 ผลการศึกษา.....	58
1.3.1 สรุปข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	58
1.3.2 ระดับปัจจัยภายในองค์กร.....	58
1.3.3 ระดับประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่	59
1.3.4 การทดสอบสมมติฐาน	59
2. การอภิปรายผล	60
3. ข้อเสนอแนะ.....	62
บรรณานุกรม	63
ภาคผนวก	66
ภาคผนวก ก การทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม	67
ภาคผนวก ข หนังสือเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือการศึกษา...	72
ภาคผนวก ค การประเมินตามดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อความถามกับเนื้อหา	
หรือจุดประสงค์ (Item Objective Congruence: IOC) จากผู้เชี่ยวชาญ.....	76
ภาคผนวก ง แบบสอบถาม	79
ประวัติผู้ศึกษา	85

สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 3.1	จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามประเภทของบุคลากรในสำนักงาน ศุลกากรภาคที่ 4.....	30
ตารางที่ 3.2	แสดงค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Cronbach's Alpha).....	33
ตารางที่ 3.3	ความหมายค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์	34
ตารางที่ 4.1	จำนวนและร้อยละข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล	38
ตารางที่ 4.2	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยภายในองค์การ	41
ตารางที่ 4.3	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยภายในองค์การ ด้านกลยุทธ์.....	41
ตารางที่ 4.4	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยภายในองค์การ ด้านโครงสร้าง	42
ตารางที่ 4.5	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยภายในองค์การ ด้านระบบ	42
ตารางที่ 4.6	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยภายในองค์การ ด้านแบบการบริหาร	43
ตารางที่ 4.7	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยภายในองค์การ ด้านบุคลากร	44
ตารางที่ 4.8	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยภายในองค์การ ด้านความสามารถ	44
ตารางที่ 4.9	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยภายในองค์การ ด้านค่านิยม	45
ตารางที่ 4.10	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพการทำงาน	46
ตารางที่ 4.11	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพการทำงาน ด้านคุณภาพของงาน	46
ตารางที่ 4.12	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพการทำงาน ด้านปริมาณงาน	47
ตารางที่ 4.13	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพการทำงาน ด้านระยะเวลา ดำเนินการ	47
ตารางที่ 4.14	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพการทำงาน ด้านค่าใช้จ่าย	48
ตารางที่ 4.15	การเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพในการทำงาน จำแนกตามเพศ	49
ตารางที่ 4.16	การทดสอบความแปรปรวนประสิทธิภาพในการทำงานของเจ้าหน้าที่ จำแนกตามอายุ	49
ตารางที่ 4.17	การทดสอบความแปรปรวนประสิทธิภาพในการทำงานของเจ้าหน้าที่ จำแนกตาม สถานภาพ	50
ตารางที่ 4.18	การทดสอบความแปรปรวนประสิทธิภาพในการทำงานของเจ้าหน้าที่ จำแนกตาม ระดับการศึกษา	51
ตารางที่ 4.19	การทดสอบความแปรปรวนประสิทธิภาพในการทำงานของเจ้าหน้าที่ จำแนกตาม รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	51

ตารางที่ 4.20	แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของช่วงรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ด้วยวิธีการ LSD ของประสิทธิภาพในการทำงานของเจ้าหน้าที่โดยรวม	52
ตารางที่ 4.21	การทดสอบความแปรปรวนประสิทธิภาพในการทำงานของเจ้าหน้าที่ จำแนกตาม ตำแหน่งงาน	53
ตารางที่ 4.22	การทดสอบความแปรปรวนประสิทธิภาพในการทำงานของเจ้าหน้าที่ จำแนกตาม ระยะเวลาทำงาน	53
ตารางที่ 4.23	ผลการวิเคราะห์ปัจจัยภายในองค์การรายด้านที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของ เจ้าหน้าที่.....	54
ตารางที่ 4.24	สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน.....	55



สารบัญรูปภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการศึกษา.....	3
ภาพที่ 2.1 สำนักงานศุลกากรภาคที่ 4.....	24
ภาพที่ 2.2 โครงสร้างสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4.....	25



บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

กลไกหลักในการขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศบนหลักการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ และพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 ประกอบกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ที่มุ่งเน้นให้การบริหารราชการแผ่นดิน การจัดทำบริการสาธารณะ และการใช้จ่ายเงินงบประมาณมีประสิทธิภาพสูงสุดเพื่อประโยชน์ของประชาชน ตลอดจนพัฒนาเจ้าหน้าที่ของให้มีความซื่อสัตย์สุจริต และมีทัศนคติเป็นผู้ให้บริการประชาชนให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว ไม่เลือกปฏิบัติและปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ ให้สอดคล้องกับเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ คณะรัฐมนตรีแถลงนโยบาย ที่สอดคล้องกับหน้าที่รัฐและแนวนโยบายแห่งรัฐของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย โดยการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ สร้างความโปร่งใส ขจัดช่องโหว่ในการทุจริต ลดค่าใช้จ่าย และปรับปรุงการทำงานของภาครัฐให้เป็นรัฐบาลดิจิทัล

กรมศุลกากร แม้จะมีภารกิจเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีอากรจากการนำสินค้าเข้าและส่งออก มีภารกิจป้องกันและปราบปรามการกระทำความผิดทางศุลกากรตามกฎหมายว่าด้วยศุลกากร รวมทั้งการอำนวยความสะดวกทางการค้าและส่งเสริมระบบโลจิสติกส์ของประเทศ ส่งเสริมเศรษฐกิจของประเทศด้วยมาตรการทางศุลกากรและข้อมูลการค้าระหว่างประเทศ เพิ่มขีดความสามารถในการปกป้องสังคมให้ปลอดภัยด้วยระบบควบคุมทางศุลกากร และจัดเก็บภาษีอากรอย่างเป็นธรรม โปร่งใส มีประสิทธิภาพ กรมศุลกากรยังมีการพิจารณาทบทวนและปรับปรุงนโยบายการกำกับดูแลองค์การที่ดีของหน่วยงานเพื่อให้มีความเหมาะสมและทันสมัยอยู่เสมอ และให้บุคลากรทุกหน่วยงานรับทราบและถือเป็นหลักการปฏิบัติราชการ ทั้งในด้านรัฐ สังคมและสิ่งแวดล้อม ด้านผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ด้านองค์การ และด้านผู้ปฏิบัติงาน ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติตามนโยบายการปฏิบัติราชการ แนวทางการปฏิบัติ มาตรฐานการทำงาน และความประพฤติที่ดีบนพื้นฐานธรรมาภิบาลของข้าราชการ รวมทั้งเป็นค่านิยมร่วมสำหรับองค์การและบุคลากรทุกคน

สำนักงานศุลกากรภาคที่ 4 มีด้านศุลกากรในการดูแลรับผิดชอบทั้งหมด 11 ด้าน (ข้อมูล วันที่ 23 เมษายน 2567) (สำนักงานศุลกากรภาคที่ 4, 2567) มีหน้าที่กำกับดูแลการปฏิบัติงานของด้านศุลกากรในสังกัดให้เป็นไปตามนโยบาย แผนงาน พันธกิจ ยุทธศาสตร์ และ

เป้าหมายที่กรมสุกลางกำหนดไว้ รวมถึงการพัฒนาบุคลากรให้มีประสิทธิภาพ มีความสามารถ ทักษะ โดยการส่งเสริมการเรียนรู้และเสริมสร้างสมรรถนะให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีคุณภาพและยึดมั่น ในคุณธรรม การพัฒนาบุคลากรเป็นปัจจัยสำคัญที่จะช่วยให้องค์กรสามารถขับเคลื่อนภายใต้การ เปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน พร้อมปรับให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีที่นำมาใช้ใน กระบวนการเรียนรู้และพัฒนา เพื่อเสริมสร้างศักยภาพและประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรใน องค์กร

จากความสำคัญขั้นต้นนั้น ผู้ศึกษาเป็นเจ้าหน้าที่สุกลางที่ปฏิบัติงานอยู่ในด้าน สุกลางสงขลาซึ่งเป็นด้านสุกลางในสังกัดสำนักงานสุกลางภาคที่ 4 มีความสนใจในการศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่สังกัดสำนักงานสุกลางภาคที่ 4 เพื่อนำข้อมูล ที่ได้มาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ด้านสุกลางสังกัด สำนักงานสุกลางภาคที่ 4 ให้มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่สูงขึ้น ลดปัญหาการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ และสามารถพัฒนาองค์การตามมาตรฐานการบริการสุกลางไทย (มาตรฐานการบริการ สุกลางไทย)

2. วัตถุประสงค์ในการศึกษา

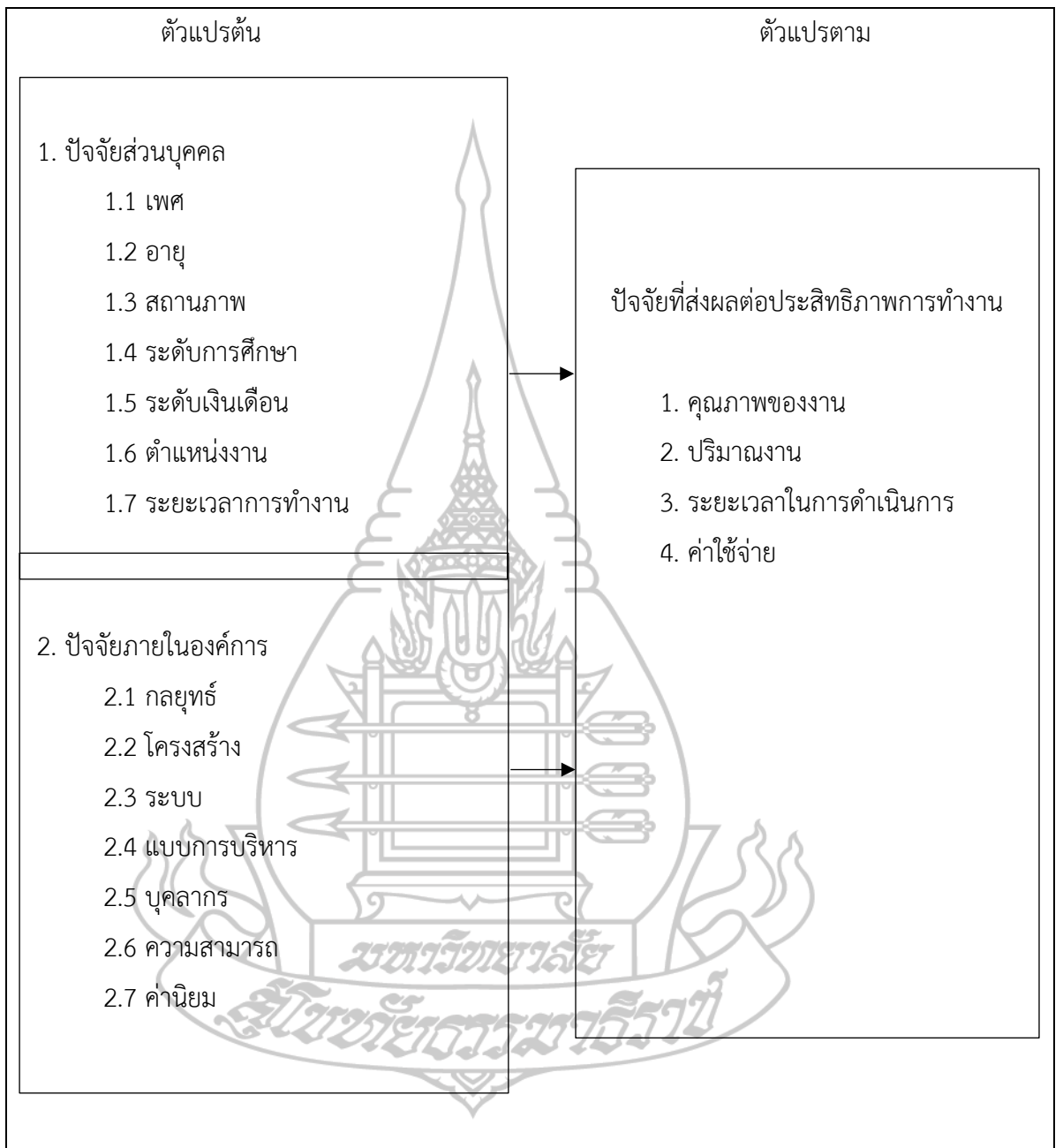
2.1 เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่ด้าน สุกลางสังกัดสำนักงานสุกลางภาคที่ 4

2.2 เพื่อศึกษาระดับปัจจัยภายในองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของ เจ้าหน้าที่ด้านสุกลางสังกัดสำนักงานสุกลางภาคที่ 4

2.3 เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่ด้านสุกลางสังกัด สำนักงานสุกลางภาคที่ 4

3. กรอบแนวคิดทางการศึกษา

ผู้ศึกษาได้นำกรอบแนวคิด ของแมคคินซี (McKinsey 7s Framework) (Kumar & Geetika, 2019) ปัจจัยการจัดการองค์การภายในองค์กร และแนวคิดของ Petersen & Plowman (1953) เกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยนำมาสร้างกรอบแนวคิดการศึกษา ดังภาพที่ 1.1 ดังนี้



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการศึกษา

4. สมมติฐานในการศึกษา

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่ด้านศุลกากรสังกัดสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4 อยู่ในระดับปานกลาง

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่ด้านศุลกากรสังกัดสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4 ต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยภายในองค์การของด้านศุลกากรสังกัดสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4 ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน

5. ขอบเขตของการศึกษา

5.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

ผู้ศึกษาได้ศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่ด้านศุลกากรสังกัดสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4 มีตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาดังนี้

ตัวแปรต้น คือ ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระดับเงินเดือน ตำแหน่งงานและระยะเวลาการทำงาน ส่วนปัจจัยภายในองค์การ ประกอบด้วย กลยุทธ์ โครงสร้างขององค์การ ระบบขององค์การ แบบการบริหาร บุคลากรผู้ร่วมองค์การ ความสามารถและค่านิยม

ตัวแปรตาม คือ ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่ด้านศุลกากรสังกัดสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4 ประกอบด้วย คุณภาพของงานตามมาตรฐาน ปริมาณงานตามแผนกำหนด ระยะเวลาในการดำเนินการอย่างเหมาะสม และค่าใช้จ่ายที่ลงทุนน้อยแต่กำไรมาก

5.2 ขอบเขตด้านประชากร

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษา ผู้ศึกษาเลือกใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง คือเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้านศุลกากรสังกัดสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4 ได้แก่ ด้านศุลกากรปาดังเบซาร์ ด้านศุลกากรสะเดา ด้านศุลกากรสุโขทัย-ลก ด้านศุลกากรสงขลา ด้านศุลกากรท่าอากาศยานหาดใหญ่ ด้านศุลกากรเบตง ด้านศุลกากรตากใบ ด้านศุลกากรสตูล ด้านศุลกากรปัตตานี ด้านศุลกากรวังประจัน ด้านศุลกากรบ้านประกอบ จำนวนประชากรทั้งหมด 395 คน (ข้อมูลกองบริหารทรัพยากรบุคคล วันที่ 23 เมษายน 2567) (สำนักงานศุลกากรภาคที่ 4, 2567)

5.3 ขอบเขตระยะเวลา

ระยะเวลา 6 เดือน ตั้งแต่เดือนมีนาคม 2567 - เดือนสิงหาคม 2567

5.4 ขอบเขตพื้นที่

ด้านบุคลากรสังกัดสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4

6. นิยามศัพท์เฉพาะ

6.1 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง การใช้ทักษะและความสามารถ มีการกำหนดขั้นตอนและกระบวนการทำงานที่แน่นอน ถูกต้อง ประหยัดเวลาได้ผลงานที่รวดเร็ว มีคุณภาพ ได้มาตรฐาน ใช้ทรัพยากรที่มีอย่างคุ้มค่าและประหยัดที่สุด มีระเบียบวินัย ทำให้สามารถปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมาย

6.2 เจ้าหน้าที่ด้านศุลกากรสังกัดสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4 หมายถึง บุคคลใด ๆ ซึ่งรับราชการ รวมถึงพนักงานใด ๆ ที่ได้แต่งตั้งให้มีหน้าที่เฉพาะการ หรือพนักงานที่กระทำโดยเฉพาะในกิจการตามหน้าที่ ที่ปฏิบัติหน้าที่ในด้านศุลกากรภายใต้การควบคุมดูแลของสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4

6.3 คุณภาพของงาน หมายถึง กระบวนการ ขั้นตอนการทำงาน ของงานที่มีคุณภาพ ตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ ที่สร้างคุณค่าและความพึงพอใจทั้งองค์กรและผู้รับบริการ

6.4 ปริมาณงาน หมายถึง ปริมาณงานหรือผลผลิตที่ทำได้ในเวลาที่กำหนดตามเป้าหมายและความคาดหวังขององค์กร

6.5 เวลา หมายถึง เวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ได้อย่างเหมาะสม สะดวก รวดเร็ว และมีการพัฒนาขึ้นเมื่อให้สะดวก รวดเร็วยิ่งขึ้น

6.6 ค่าใช้จ่าย หมายถึง ค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานต้องมีความเหมาะสม มีการใช้ทรัพยากรได้อย่างประหยัด และคุ้มค่าสูงสุด

6.7 กลยุทธ์ หมายถึง แนวทางในการดำเนินการขององค์กรอย่างเป็นระบบ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร

6.8 โครงสร้าง หมายถึง รูปแบบการวางผังหน้าที่การทำงาน ตามสายงาน หน้าที่ความรับผิดชอบ

6.9 ระบบ หมายถึง วิธีการจัดโครงสร้าง ระบบการทำงานของบุคลากรของหน่วยงาน เพื่อไม่ให้เกิดความสับสนในการทำงาน

6.10 แบบการบริหาร หมายถึง การบริหารจัดการของผู้บริหาร ที่ดำเนินการร่วมกันกับผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดความร่วมมือกันทำงานอย่างเต็มที่ ใช้ทรัพยากรอย่างเหมาะสม เพื่อให้งานบรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ

6.11 บุคลากร หมายถึง บุคคลที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานตามภารกิจที่ได้รับมอบหมาย ภายใต้โครงสร้างองค์การ

6.12 ความสามารถ หมายถึง ลักษณะในตัวบุคคลทั้งทักษะ ความรู้ สมรรถนะ รวมถึงพฤติกรรมในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของแต่ละบุคคล

6.13 ค่านิยม หมายถึง การแสดงพฤติกรรมในองค์การ ที่เป็นลักษณะเฉพาะของแต่ละองค์การที่แตกต่างกัน ซึ่งเป็นแนวทางในการประพฤติปฏิบัติของพนักงานในองค์การที่ส่งผลต่อองค์การให้ประสบความสำเร็จ

7. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

7.1 เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่ด้านบุคลากร สังกัดสำนักงานบุคลากรภาคที่ 4

7.2 เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับผู้บริหารไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง พัฒนา และส่งเสริม บุคลากรให้มีประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้น



บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่ด้านศุลกากร สังกัดสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4 ได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้เป็นแนวทางการศึกษา และกำหนดกรอบแนวคิดการศึกษา ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพ
2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยการจัดการองค์กร
3. แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน
4. ข้อมูลทั่วไปของสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพ

ความหมายของประสิทธิภาพ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (ราชบัณฑิตยสถาน, 2546) ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถที่จะทำให้เกิดผลจากการทำงาน และคำว่า การปฏิบัติ หมายถึง การดำเนินไปตามระเบียบแบบแผน การกระทำ เพื่อให้เกิดความชำนาญ ปฏิบัติ ประณีต รับผิดชอบ

โคมทอง ถานอาดนา (2548) ได้นิยามประสิทธิภาพ ว่าหมายถึง ความมุ่งมั่นในการบริหารงานที่จะทำให้การบริหารราชการเกิดประสิทธิผลสูงสุด คุ่มค่ากับ ภาชีอาการที่ได้เข้าไปในการบริหารประเทศและส่งผลให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจ

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2541) กล่าวถึง ประสิทธิภาพการทำงาน หมายถึง การทำงานที่ประหยัดได้ผลงานที่รวดเร็ว มีคุณภาพ คุ่มค่ากับการใช้ทรัพยากรในด้านการเงิน คน อุปกรณ์และเวลา สามารถมองได้ในแง่มุมต่าง ๆ ดังนี้

1. ประสิทธิภาพในแง่มุมมองของค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนการผลิต เช่น การใช้ ทรัพยากรทั้งเงิน คน วัสดุ เทคโนโลยีที่มีอยู่อย่างประหยัด คุ่มค่าและเกิดการสูญเสียที่น้อยที่สุด
2. ประสิทธิภาพในแง่มุมมองของกระบวนการบริหาร เช่น การทำงานที่ ถูกต้องได้มาตรฐาน รวดเร็วและใช้เทคนิคที่สะดวกสบายกว่าเดิม
3. ประสิทธิภาพในแง่มุมมองของผลลัพธ์ เช่น การทำงานที่มีคุณภาพเกิด ประโยชน์ต่อสังคม เกิดผลกำไร ท้นเวลาผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีต่อการทำงานและบริการเป็นที่ พอใจของลูกค้า

อนันท์ งามสะอาด (2551) ได้ให้ความหมายว่าประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึง กระบวนการดำเนินงานที่มีองค์ประกอบดังนี้

1. ประหยัด (Economy) ได้แก่ ประหยัดต้นทุน (Cost) ประหยัดทรัพยากร (Resources)
2. เสร็จทันตามกำหนดเวลา (Speed) และประหยัดเวลา (Time)
3. คุณภาพ (Quality) ได้แก่ กระบวนการตั้งแต่ปัจจัยนำเข้า (Input) หรือวัตถุดิบ มีการคัดสรรอย่างดีกระบวนการผลิต (Process) มีการดำเนินงานอย่างดีและผลผลิต (Output) ที่ได้รับ นักวิชาการหลายท่านได้ให้คำจำกัดความของประสิทธิภาพ ไว้ดังนี้.

ปีเตอร์สัน และพลาวแมน (Peterson & Plowman, 1953) ได้กล่าวถึงความหมายของคำว่าประสิทธิภาพในการบริหารงานด้านธุรกิจในความหมายอย่างแคบว่า หมายถึง การลดต้นทุนในการผลิตในความหมายอย่างกว้างขวาง หมายถึงรวมถึงคุณภาพของการมีประสิทธิผล และความสามารถในการผลิตการดำเนินงานทางด้านธุรกิจที่ถือว่ามีประสิทธิภาพสูงสุดนั้นก็เพื่อสามารถผลิตสินค้าหรือบริการในปริมาณและคุณภาพที่ต้องการในเวลาที่เหมาะสมและต้นทุนน้อยที่สุด เมื่อคำนึงถึงสถานการณ์และข้อผูกพันด้านการเงินที่อยู่ดั่งนั้น แนวความคิดของคำว่า ประสิทธิภาพทางด้านธุรกิจจึงมีองค์ประกอบ 5 อย่าง คือ

- ต้นทุน (Cost)
- คุณภาพ (Quality)
- ปริมาณ (Quantity)
- เวลา (Time)
- และวิธีการ (Method)

มิลเลท (Millet, 1954) ให้นิยามว่าประสิทธิภาพ หมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่ทำให้เกิดความพึงพอใจและได้รับผลกำไรจากการปฏิบัติงานซึ่งความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจในการบริการให้กับประชาชนโดยพิจารณาจาก

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable Service)
2. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา (Timely Service)
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service)
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service)
5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progression Service)

ธงชัย สันติวงษ์ (2536) ให้ความหมายไว้ว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถในการสร้างผลงานหรือผลสำเร็จออกมา โดยผลงานที่ได้มีคุณค่ามากกว่าทรัพยากรที่ใช้ไป กล่าวคือ สามารถ

ผลิตของได้เพิ่มสูงขึ้นกว่าเดิม โดยที่มีต้นทุนไม่เพิ่มหรือสามารถผลิตของทุกอย่างได้มากเหมือนเดิม แต่มีการใช้ต้นทุนน้อยลงกว่าเดิม

สรุปได้ว่าความหมายของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง การใช้ทักษะและความสามารถ มีการกำหนดขั้นตอนและกระบวนการทำงานที่แน่นอนและชัดเจน ใช้ทรัพยากรที่มีอย่างคุ้มค่าและประหยัดที่สุด มีระเบียบวินัย ทำให้สามารถปฏิบัติงานได้ตาม เป้าหมาย ถูกต้อง แม่นยำมีคุณภาพและได้มาตรฐาน

2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยการจัดการองค์กร

2.1 แนวคิดปัจจัยภายในองค์กร

การจัดการองค์กรตามแนวคิด 7s ของ McKinsey (Kumar & Geetika, 2019) ได้ทำการศึกษาถึงความสำเร็จในการบริหารจัดการให้ประสบความสำเร็จไว้ ดังนี้

1. กลยุทธ์ (strategy) เป็นการวางแผนเพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการสร้างความคงคึกยภาพในการสร้างความสามารถทางการแข่งขันที่เหนือกว่าคู่แข่งและเพื่อตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร

2. โครงสร้างองค์กร (structure) เป็นวิถีทางที่องค์กรดูถึงความสัมพันธ์ระหว่างอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบในรูปของผังองค์กร ขนาดการควบคุมการรวมอำนาจหรือการกระจายอำนาจของผู้บริหาร รวมทั้งการกำหนดลำดับของการรายงานในรูปของสายการบังคับบัญชา

3. ระบบการปฏิบัติงาน (system) เป็นกิจกรรมประจำวันและกระบวนการที่ผู้ปฏิบัติงานร่วมกันรับผิดชอบในการทำให้งานบรรลุความสำเร็จ กระบวนการและลำดับขั้นการปฏิบัติงาน เหล่านี้จะเป็ระบบที่ต่อเนื่องสอดคล้องประสานกันทุกระดับ

4. บุคลากร (staff) หมายถึงผู้ปฏิบัติงานและความสามารถโดยทั่วไปของผู้ปฏิบัติงานใน องค์กร ซึ่งองค์กรจะต้องมีการสรรหาบุคลากรให้มีความพอเพียงกับกิจกรรมขององค์กรทั้งใน ด้านปริมาณ และศักยภาพ

5. รูปแบบ (style) เป็นรูปแบบการบริหารจัดการซึ่งเป็นลักษณะที่เฉพาะในแต่ละองค์กร และมีความสัมพันธ์กับวัฒนธรรมขององค์กรเป็นรูปแบบของภาวะผู้นำที่คนในองค์กรยอมรับรูปแบบวิธีการจัดการเหล่านี้ได้แก่การสั่งการการควบคุม การจูงใจ เป็นต้น รูปแบบเหล่านี้จะสะท้อนถึงวัฒนธรรมองค์กร

6. ทักษะความรู้ความสามารถ (skill) เป็นทักษะเฉพาะและสมรรถนะของบุคลากรที่ทำงานเพื่อองค์กร เป็นความโดดเด่น เชี่ยวชาญเฉพาะทางที่มีความสอดคล้องกับยุทธศาสตร์รูปแบบและระบบการทำงานขององค์กร

7. ค่านิยมร่วม (shared value) เป็นแนวทางที่ทุกคนในองค์กรถือปฏิบัติร่วมกันในการทำงานเพื่อผลักดันองค์กรไปสู่ความสำเร็จค่านิยมร่วม และเป้าหมายเดียวกันขององค์กรจะช่วยให้ การทำงานของบุคลากรมุ่งไปสู่จุดมุ่งหมายเดียวกันอย่างเป็นทีมเดียวกัน

จากแนวคิดเกี่ยวกับการจัดการองค์การกำหนดส่วนงาน กำหนด โครงสร้างขององค์การ การกำหนดตำแหน่งงานต่าง ๆ พร้อมกับอำนาจหน้าที่ และขอบเขตของอำนาจ หน้าที่ และความรับผิดชอบขึ้นมาไว้อย่างชัดเจนนอกจากนี้ยังต้องมีการกำหนดสายการบังคับบัญชา ขอบข่ายการควบคุมให้แน่นอนชัดเจน และมีเอกภาพในการบังคับบัญชาด้วยทั้งนี้เพื่อใช้เป็นศูนย์กลางในการปฏิบัติงานร่วมกันของคนในองค์กร

แนวคิดของแมคคินซี (McKinsey) ได้ประยุกต์ใช้ตามพื้นฐาน 7S มีรายละเอียด ดังนี้

1. กลยุทธ์ (Strategy)

ชลธิศ ชีระฐิติ (2551) กล่าวว่า กลยุทธ์หรือยุทธศาสตร์หมายถึง แบบแผนที่ชี้้นำพฤติกรรมปัจเจกบุคคลหรือองค์การในการปฏิบัติการในปัจจุบันหรือในอนาคต มีอยู่ 2 ลักษณะ คือ มีลักษณะที่เป็นแนวคิด (Concept) และการกระทำ (Strategic Implementation)

กระบวนการบริหารเชิงกลยุทธ์หมายถึง การวางแผนกลยุทธ์เป็นส่วนแรกของกระบวนการบริหารเชิงกลยุทธ์โดยการบริหารเชิงกลยุทธ์เป็นศาสตร์และศิลป์ในการดำเนินการใน 3 ส่วนที่เกี่ยวข้องกัน ได้แก่

1. การวางแผนกลยุทธ์ (Strategic Planning)
2. การนำแผนกลยุทธ์ไปปฏิบัติ (Strategic Implementation)
3. การควบคุมและประเมินผลกลยุทธ์ (Strategic Control and Evaluation)

องค์ประกอบของการจัดการเชิงกลยุทธ์หมายถึง การจัดการเชิงกลยุทธ์ประกอบด้วย องค์ประกอบย่อยพื้นฐาน 5 ประการ

1. การกำหนดทิศทาง (Direction Setting) ประกอบด้วย
 - 1.1 การกำหนดวิสัยทัศน์หรือกรอบในการดำเนินงานที่ชัดเจน
 - 1.2 ภารกิจ หมายถึง ประกาศหรือข้อความของบริษัทที่พยายามกำหนดว่าจะทำอะไรในปัจจุบัน และกำลังจะทำอะไรในอนาคตและองค์กรเป็นองค์กรแบบใด และจะก้าวไปสู่การเป็นองค์กรแบบใดทั้งนี้เพื่อบรรลุสู่ความเป็นเลิศเหนือคู่แข่ง
 - 1.3 เป้าหมาย คือ การบอกถึงสิ่งที่องค์กรปรารถนาให้เกิดขึ้นในอนาคต และพยายามบรรลุผลให้ได้โดยมีการกำหนดให้ชัดเจน

การประเมินองค์กรและสภาพแวดล้อม (Environment Scanning) ประกอบด้วย การประเมินสภาพแวดล้อมภายนอก และการประเมินสภาพแวดล้อมภายใน โดยมีทั่วไปจะเรียกว่า การวิเคราะห์ SWOT (SWOT Analysis) ได้แก่

1. จุดแข็ง (Strength) หมายถึง องค์กรประกอบขององค์กรที่มีสมรรถนะเหนือกว่า
2. จุดอ่อน (Weakness) หมายถึง องค์กรประกอบขององค์กรที่มีสมรรถนะด้อยกว่า คู่แข่ง
3. โอกาส (Opportunity) หมายถึง การผสมผสานระหว่างเหตุการณ์เวลา สถานที่ ที่มีแนวโน้มว่าจะเป็นประโยชน์ต่อองค์กร มาทำให้องค์กรมีสมรรถนะที่จะดำเนินการบางอย่างที่เหนือกว่าคู่แข่ง

4. อุปสรรค (Threat) หมายถึง เหตุการณ์ที่อาจจะเกิดขึ้นได้และถ้าเกิดขึ้นก็จะทำ ความเสียหายให้แก่องค์กร

การกำหนดกลยุทธ์ (Strategy Formulation) ประกอบด้วย

1. กลยุทธ์ระดับองค์กร หมายถึง กลยุทธ์โดยรวมและทิศทางในการแข่งขันของ องค์กร ว่าองค์กรจะมีการพัฒนาไปสู่ทิศทางใดจะดำเนินงานอย่างไร และจะจัดสรรทรัพยากรไปยังแต่ ละหน่วยขององค์กรอย่างไร

2. กลยุทธ์ระดับธุรกิจ เป็นการกำหนดกลยุทธ์ในระดับที่ย่อยลงไป จะมุ่งปรับปรุง ฐานะการแข่งขันขององค์กรกับคู่แข่ง และระบุถึงวิธีการที่องค์กรจะใช้ในการแข่งขัน บางครั้งจึงเรียก กลยุทธ์ในระดับนี้ว่ากลยุทธ์การแข่งขัน โดยทั่วไปจะมีอยู่ 3 กลยุทธ์คือ การเป็นผู้นำด้านต้นทุนต่ำ การจำกัดขอบเขตหรือการมุ่งเน้นหรือการรวมศูนย์ และการสร้างความแตกต่าง

3. กลยุทธ์ระดับปฏิบัติการ เป็นการกำหนดกลยุทธ์ที่ครอบคลุมวิธีการในการแข่งขัน แก่ผู้เกี่ยวข้องในหน่วยงาน ต่าง ๆ มุ่งเน้นให้แผนงานตามหน้าที่พัฒนากลยุทธ์ขึ้นมา โดยอยู่ภายใต้ กรอบของกลยุทธ์ระดับองค์กรและกลยุทธ์ระดับธุรกิจ

การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ (Strategy Implementation) ประกอบด้วย

1. ขั้นตอนของการกำหนดแผนและการจัดสรรทรัพยากร
2. ขั้นตอนของการปรับโครงสร้างองค์กรเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงของการใช้กล ยุทธ์และการใช้ทรัพยากร
3. ขั้นตอนของการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงในส่วนของระบบและการพัฒนาบุคลากร
4. การกระจายกลยุทธ์

การประเมินผลและการควบคุมประกอบด้วย

1. แผนปฏิบัติการต้องสอดคล้องเหมาะสมพอดีกับสภาวะแวดล้อมทั้งภายใน ภายนอก

2. ความสามารถหลักขององค์กรต้องสอดคล้องกับธรรมเนียม ค่านิยม ทัศนคติที่ดี สามารถดึงดูดเด่นของปัจจัยที่มีอยู่ออกมาได้ทั้งจากบุคลากร เทคนิค วัสดุดิบ

3. การสร้างความเข้าใจให้กับทุกระดับสายงานให้สามารถปฏิบัติได้เพื่อความเหมาะสมกับความสามารถหลัก แต่ต้องสร้างแรงกระตุ้นแรงจูงใจและมีรางวัลของผลงานตามสมควร ไว้ด้วยเพื่อให้ทุกส่วนขององค์กรเดินไปตามแผนพร้อม ๆ กัน

2. โครงสร้าง (Structure)

การจัดโครงสร้างองค์กรประกอบด้วย

1. หน่วยงานในองค์กรควรมีรูปลักษณะอย่างไร
2. ควรจะรวมหน่วยงานใดเข้าด้วยกัน หรือควรจะแยกหน่วยงานใด
3. หน่วยงานต่าง ๆ ในองค์กรควรมีขนาดและรูปร่างอย่างไร
4. มีเกณฑ์ในการวางตำแหน่งและกำหนดความสัมพันธ์อย่างไร

ความสำคัญของการจัดโครงสร้างองค์กร ประกอบด้วย

1. เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพโดยรวมในการดำเนินกิจกรรม
2. เพื่อความชัดเจนในการจัดกำหนดขอบเขตของอำนาจหน้าที่ที่ถูกระเบียบ
3. เพื่อความเป็นเอกภาพในการบังคับบัญชาและสั่งการในการทำงาน
4. เพื่อเป็นการปรับเปลี่ยนขนาดหรือรูปแบบขององค์กรให้เหมาะสม

หลักการพื้นฐานของโครงสร้างองค์กร ประกอบด้วย

1. ความสัมพันธ์ของการรายงานอย่างเป็นทางการ จำนวนของระดับสายการบังคับบัญชา ขนาดของการควบคุม ของผู้จัดการและหัวหน้างาน

2. การรวมคนเข้าด้วยกันเป็นแผนกงานรวมแผนกงานให้เป็นองค์กร

3. การออกแบบระบบต่าง ๆ เพื่อให้มีการติดต่อสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ

ประสานงานระหว่างแผนกต่าง ๆ

โครงสร้างพื้นฐานมี 6 ประเภท ได้แก่

1. โครงสร้างแบบหลัก (Line Organization Structure)
2. โครงสร้างแบบงานหลักและที่ปรึกษา (Line and Staff Organ Str.)
3. โครงสร้างแบบหน้าที่เฉพาะ (Function Organization Structure)
4. โครงสร้างแบบเมทริกซ์ (Matrix Organization Structure)
5. โครงสร้างแบบทีมงาน (Team Structure)
6. โครงสร้างแบบเครือข่าย (Network Structure)

จากความหมายและคำกล่าวข้างต้นสรุปได้ว่า โครงสร้างองค์กร คือ แผนภูมิลักษณะของ องค์กร กรอบโครงการที่กำหนดงานกลุ่มงานและความสัมพันธ์ของงาน ตำแหน่งงาน หน้าที่งานต่าง ๆ ซึ่งจะครอบคลุมถึงแนวทาง กลไกการประสานงาน การติดต่อสื่อสารและระบบต่าง ๆ ที่เกี่ยวเนื่องกัน

3. ระบบ (System)

อภิสิทธิ์ กฤษเจริญ (2551) กล่าวว่า ระบบ หมายถึง องค์กรประกอบต่าง ๆ ที่มีความสัมพันธ์กัน และขึ้นต่อกันโดยส่วนประกอบต่าง ๆ ร่วมกันทำงานอย่างผสมผสานกันเพื่อให้บรรลุถึงเป้าหมาย

การบริหารงานอย่างเป็นระบบ ประกอบด้วย

1. วางโครงสร้างขององค์กรให้เกิดระบบความสัมพันธ์ที่เชื่อมโยงกันอย่างชัดเจนไม่คลุมเครือ แบ่งแยกหน้าที่แต่มีความเกี่ยวข้องกัน

2. สร้างระบบความสัมพันธ์โดยตั้งจุดประสงค์คุณภาพร่วมกัน

3. กำหนดวิธีการดำเนินงาน ให้เชื่อมโยงกันอย่างราบรื่น

4. การประเมินผลของฝ่ายและหน่วยงาน เป็นกาประเมินโดยมองการเชื่อมโยงระหว่างฝ่ายหรือหน่วยงาน

5. การปรับปรุงงานหน่วยงานต้องคำนึงถึงผลกระทบต่อคุณภาพขององค์กร

แนวคิดทฤษฎีระบบประกอบด้วย 4 ส่วนคือ

1. ปัจจัยนำเข้า (Input) โดยทั่วไปจะประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ คือ

1.1 คน (Man)

1.2 เครื่องมือ (Material)

1.3 เงิน (Money)

1.4 ข้อมูลข่าวสาร (Information)

1.5 เทคโนโลยี (Technology)

2. กระบวนการ (Process) ประกอบไปด้วย

1. การวางแผน หมายถึง กระบวนการในการกำหนดเป้าหมายแผนงาน และตัดสินใจหาวิธีการที่ดีที่สุดที่ทำให้เป้าหมายนั้นบรรลุผลสำเร็จ

2. การจัดองค์กร หมายถึง กระบวนการในการจัดตั้ง/จัดวางทรัพยากรบุคคล และทรัพยากรที่ไม่ใช่บุคคล โดยวางแผนให้สามารถบรรลุผลสำเร็จขององค์กร

3. การนำและสั่งการ หมายถึง กระบวนการของการมีอิทธิพลเหนือบุคคลอื่นในการที่จะให้บุคคลอื่นมีพฤติกรรมในการทำงานที่ต้องการ และทำให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร

4. การควบคุม หมายถึง กระบวนการในการกำหนดกิจกรรมต่างๆ ขององค์กรให้เป็นไปตามมาตรฐาน และเป้าหมายที่องค์กรคาดหวังและกำหนดไว้

3. ผลลัพธ์และผลกระทบ ในปัจจุบันการบริหารระบบโครงการต้องมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์เกี่ยวกับผลผลิตมีคุณภาพ ประสิทธิภาพประหยัด คุ่มค่ากับงบประมาณที่ใช้เพียงพอ ทัวถึงเป็นธรรมเสมอภาค ซื่อสัตย์สุจริต ตอบสนองความต้องการผู้ใช้งาน ประชาชนมีความพึงพอใจ ไม่มีผลกระทบกับสิ่งแวดล้อม เศรษฐกิจ และสังคม ซึ่งแนวทางการกำหนดนโยบายต้องคำนึงถึงบริบททางสังคม (Social Context) ขององค์กรซึ่ง ได้แก่ ความต้องการที่แท้จริงวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ค่านิยมร่วมของคนส่วนใหญ่ วัฒนธรรม ประเพณี คุณลักษณะเฉพาะในการทำงานขององค์กรนั้น ๆ

4. การคิดเชิงระบบในการบริหาร หมายถึง จะต้องมีการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์อยู่ตลอดเวลาให้เท่าทันการเปลี่ยนแปลง เพื่อมุ่งให้องค์กรสู่ความเป็นเลิศมีความยั่งยืน มีศักยภาพในการแข่งขันหรือเป็นองค์กรที่มีสมรรถนะสูง (High Performance Organization)

4. รูปแบบ (Style)

ประเภทของผู้นำ ประเภทของผู้นำที่เป็นในเชิงลักษณะและพฤติกรรมต่าง ๆ มี 3 กลุ่มดังนี้

1. กลุ่มที่ 1 ผู้นำตามลักษณะผู้นำ ให้ความสำคัญกับคุณลักษณะเฉพาะตัวในการเป็นผู้นำเป็นหลัก ทั้งทางด้านกายภาพ บุคลิกภาพ และจิตใจของผู้นำ

2. กลุ่มที่ 2 ผู้นำตามพฤติกรรมผู้นำ จะเน้นพฤติกรรมของผู้นำเป็นสำคัญ มองว่าพฤติกรรมผู้นำเป็นตัวบ่งชี้ให้เห็นว่าผู้นำคนนั้น ๆ มีคุณสมบัติที่เหมาะสมต่อการเป็นผู้นำมากน้อยเพียงใด

3. กลุ่มที่ 3 ผู้นำตามสถานการณ์ ผู้นำแบบใดแบบหนึ่งจึงไม่อาจเหมาะสมในทุกสถานการณ์ได้ แต่จะเหมาะสมในบางสถานการณ์เท่านั้น

จากคำกล่าวและความหมายข้างต้นสรุปได้ว่า รูปแบบ (Style) หมายถึง การจัดการที่มีรูปแบบวิธีที่เหมาะสมกับลักษณะขององค์กร เช่น การสั่งการ การควบคุม การจูงใจสะท้อนถึงวัฒนธรรมองค์กร สไตล์ในการทำงานของผู้บริหารนั้น มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งโดยเฉพาะผู้บริหารระดับสูงแล้ว จะมีอิทธิพลต่อความรู้สึกนึกคิดของพนักงานภายในองค์กร มากกว่าคำพูดของผู้บริหาร

5. บุคลากร (Staff)

ความต้องการของบุคลากรในองค์กร (Mark, Davis, Nicholas, Aquilano, Richard, Chase, 2003) แสดงผลการสำรวจความต้องการของบุคลากรในองค์กร พบว่า มีความต้องการดังนี้

1. ต้องการผู้นำที่ดี
2. ต้องการทราบเป้าหมายของการทำงาน
3. ต้องการได้รับการปฏิบัติจากผู้อื่นอย่างมีศักดิ์ศรี
4. ต้องการโอกาสความก้าวหน้าในการทำงานและแรงจูงใจในการทำงาน
5. ต้องการความอิสระในการทำงาน

การสร้างแรงจูงใจในการทำงานขององค์กรการบริหารจัดการที่สามารถตอบสนองความต้องการของบุคลากรและสร้างแรงผลักดันขึ้นภายในตัวของบุคลากรเพื่อให้บุคลากรเกิดความ ต้องการทำงานด้วยกระตือรือร้นและด้วยความพยายามเอาชนะอุปสรรคต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1. แรงจูงใจด้วยผลตอบแทน องค์กรต้องมีระบบค่าจ้างเงินเดือนที่เหมาะสมและยุติธรรมกับบุคลากรในระดับต่าง ๆ
2. การจัดสวัสดิการ ได้แก่ รถรับ-ส่ง การรักษาพยาบาล ที่พักอาศัย เป็นต้น ทำบุคลากรเกิดความเชื่อมั่นในองค์กร และนำไปสู่การตอบสนององค์กรด้วย
3. การเลื่อนระดับหรือเลื่อนตำแหน่ง เพื่อตอบสนองความต้องการความก้าวหน้าในงานอาชีพ และความรู้สึกว่าตนเองมีคุณค่า เป็นไปด้วยความยุติธรรมและโปร่งใส
4. การขยายความรับผิดชอบของบุคลากร โดยองค์กรพิจารณาความสามารถของบุคลากรแล้วเห็นว่า บุคลากรยังมีความสามารถแฝงอยู่ จึงขยายขอบข่ายหน้าที่และความรับผิดชอบเพิ่มขึ้น
5. การหมุนเวียนหรือสับเปลี่ยนหน้าที่ เป็นการสร้างความกระตือรือร้นให้กับบุคลากรเพราะการเปลี่ยนหน้าที่ไปจากเดิมทำให้บุคลากรต้องมีการเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ

6. ทักษะ (Skill)

ความสามารถหลักขององค์กรและประสิทธิผลขององค์กรความสามารถหลักขององค์กรเป็นความเก่งขององค์กรของที่ทำ ให้องค์กรมีความได้เปรียบในการแข่งขันความสามารถหลักนี้ ต้องเป็นความสามารถที่เหนือคู่แข่ง เลียนแบบได้ยากองค์กรต้องพยายามรักษาและพัฒนาความสามารถให้อยู่กับองค์กรได้นานที่สุด เพราะถ้าความสามารถหลักนี้หมดไปหรือถูกคู่แข่งเลียนแบบก็จะทำให้องค์กรหมดความได้เปรียบในการแข่งขันจนอาจต้องออกจากการแข่งขันนั้นไปในที่สุด

ทักษะ หมายถึง ความรู้ความสามารถ และคุณลักษณะเชิงพฤติกรรมของบุคคลซึ่งจำเป็นต้องมีในการปฏิบัติงานตำแหน่งหนึ่ง ๆ ให้ประสบความสำเร็จได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลบรรลุผลสำเร็จตรงตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กร

7. ค่านิยมร่วม (Shared values)

เกศรา รักชาติ (2549) อธิบายว่า ค่านิยมร่วม หมายถึง ค่านิยมร่วมกันระหว่างคนในองค์กร ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน เป็นค่านิยมและบรรทัดฐานที่ยึดถือร่วมกันโดยสมาชิกของได้กลายเป็นรากฐานของระบบการบริหารและวิธีการปฏิบัติของบุคลากรและผู้บริหารภายในองค์กรหรืออาจเรียกว่า วัฒนธรรมองค์กร รากฐานของวัฒนธรรมองค์กร ก็คือ ความเชื่อและวิธีการปฏิบัติของบุคลากรและผู้บริหารค่านิยมที่สร้างรากฐานทางปรัชญาเพื่อทิศทางขององค์กร โดยทั่วไปแล้วความ

เชื่อจะสะท้อนให้เห็นถึงบุคลิกภาพและเป้าหมายของผู้ก่อตั้งหรือผู้บริหารระดับสูง ต่อมาความเชื่อเหล่านั้นจะกำหนดบรรทัดฐาน เป็นพฤติกรรมประจำวันขึ้นมาภายในองค์กร เมื่อค่านิยมและความเชื่อได้ถูกยอมรับทั่วทั้งองค์กรและบุคลากรกระทำตามค่านิยมเหล่านั้นแล้ว องค์กรก็จะมีวัฒนธรรมที่เข้มแข็ง

การสร้างค่านิยมร่วมกัน

1. ดูว่าวิสัยทัศน์ขององค์กรกำหนดไว้ว่าอย่างไร
2. ให้ผู้บริหาร พนักงานมีส่วนร่วมและกำหนดว่า พวกเขาให้คุณค่าและมีความเชื่ออะไร ที่จะทำให้วิสัยทัศน์ขององค์กรเป็นจริงขึ้นมาได้
3. เมื่อกำหนดค่านิยมร่วมได้แล้ว (ซึ่งไม่ควรจะมีมากเกินไป) ให้กำหนดค่านิยม หรือ คำจำกัดความให้ชัดเจนเพื่อว่าทุกคนในองค์กรจะได้เข้าใจในเรื่องเดียวกัน
4. เมื่อกำหนดคำจำกัดความแล้ว ในค่านิยมแต่ละตัวองค์กรต้องกำหนดพฤติกรรม ด้วยว่าองค์กรต้องการให้พนักงานมีการประพฤติปฏิบัติตัว มีพฤติกรรมอย่างไรที่จะสื่อได้ว่าพวกเขา กำลังปฏิบัติตัวที่ตามค่านิยมในองค์กร
5. เมื่อกำหนดค่านิยม คำจำกัดความ และพฤติกรรมองค์กรได้แล้ว องค์กรจะต้องสื่อสารค่านิยมทั้งหมดให้พนักงานรับทราบ รับรู้และปฏิบัติองค์กรต้องทำอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ
6. องค์กรอย่าลืมให้รางวัลกับคนที่ปฏิบัติด้วย เพื่อจะได้ต่อย้ำพฤติกรรมที่ถูกต้อง และพนักงานจะได้มีขวัญ มีกำลังใจที่จะปฏิบัติอย่างต่อเนื่องจนกลายเป็นพฤติกรรมนิสัย สำหรับคนที่ไม่ปฏิบัติองค์กรก็ต้องมีการพูดคุยกับเขาด้วยว่าเพราะเหตุใดและอาจนำไปสู่การให้ Feedback ที่ต้องแก้ไขพฤติกรรมของพนักงานที่ไม่ปฏิบัติ

จากความหมายดังกล่าวข้างต้นผู้ศึกษาได้ทำการสรุป 7S McKinsey ดังนี้

1. กลยุทธ์และยุทธศาสตร์องค์กร (Strategy) หมายถึง กิจกรรมหรือการดำเนินงานขององค์กรซึ่งได้วางแผนให้สอดคล้องกับความเปลี่ยนแปลง โดยการพิจารณาจุดมุ่งหมาย (Purpose) ภารกิจ (Mission) วัตถุประสงค์พื้นฐานระยะยาว (Basic Long-term Objectives) ขององค์กร วิธีการใช้และการจัดสรรทรัพยากรให้บรรลุเป้าหมายเหล่านั้น
2. โครงสร้างองค์กร (Structure) หมายถึง แผนภูมิองค์กร คุณลักษณะและขนาดขององค์กร รวมถึงกรอบโครงสร้างงานขององค์กรที่กำหนดงาน กลุ่มงาน และความสัมพันธ์ของงานเอาไว้ช่วยให้บุคลากรในองค์กรรู้ว่าตนอยู่ในตำแหน่งใด และมีเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับหน่วยอื่น ๆ อย่างไร
3. ระบบการปฏิบัติงาน (System) หมายถึง ระเบียบวิธีปฏิบัติในการทำงานประจำซึ่งเป็นการบ่งบอกถึงวิธีการปฏิบัติงานต่าง ๆ ขององค์กร เพื่อหาจุดเด่นจุดด้อยที่เกิดจากระบบต่าง ๆ และความสอดคล้องระหว่างโครงสร้างและกลยุทธ์

4. รูปแบบการบริหาร (Style) หมายถึง แบบความเป็นผู้นำของผู้บริหาร รวมถึง พฤติกรรมและลักษณะแบบแผนการบริหารงานของผู้บริหาร

5. บุคลากร (Stat) หมายถึง คุณภาพของบุคลากร จำนวนบุคลากร รวมทั้งกระบวนการ จูงใจและสร้างคุณค่าพื้นฐานพัฒนาบุคลากร

6. ทักษะความสามารถ (Skills) หมายถึง การพัฒนาทรัพยากรบุคคล

7. ค่านิยมร่วม (Slurred Values) หมายถึง การมีค่านิยมและความเชื่อที่มีร่วมกันอย่างเป็นระบบที่เกิดขึ้นในองค์กร และใช้เป็นแนวทางในการกำหนดพฤติกรรมของคนในองค์กรนั้น ๆ มุ่งให้ความสำคัญกับการทำงานเป็นทีมเน้นให้บุคลากรคิดและทำงานในเชิงรุก และส่งเสริมให้บุคลากรมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะหลักของบุคลากร

Dubois & Rothwell (2004) กล่าวว่า สมรรถนะ คือ คุณลักษณะที่ทุกคนมีและใช้ได้อย่างเหมาะสมเพื่อผลักดันให้ผลการปฏิบัติงาน บรรลุตามเป้าหมาย ประกอบด้วย

1. การมุ่งผลสัมฤทธิ์ คือ ความมุ่งมั่นจะปฏิบัติหน้าที่ให้ดีหรือให้เกินมาตรฐานนี้ อาจเป็นผลการปฏิบัติงานที่ผ่านมาของตนเอง หรือเกณฑ์วัดผลสัมฤทธิ์ที่ส่วนราชการกำหนดขึ้นอีก ทั้งยังหมายรวมถึงการสร้างสรรค์พัฒนาผลงาน หรือกระบวนการปฏิบัติงานตามเป้าหมายที่ยากและท้าทาย ชนิด ที่อาจไม่เคยมีผู้ใดสามารถกระทำได้มาก่อน

2. การบริการที่ดี คือ ความตั้งใจและความพยายามในการให้บริการ

3. การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ คือ ความสนใจใฝ่รู้ สั่งสมความรู้ความสามารถของตนในการปฏิบัติหน้าที่ราชการ ด้วยการศึกษาค้นคว้าและพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง จนสามารถประยุกต์ใช้ความรู้เชิงวิชาการและเทคโนโลยีต่าง ๆ เข้ากับการปฏิบัติราชการให้เกิดผลสัมฤทธิ์ความหมายคือ การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ หมายถึง ความสนใจใฝ่รู้ในอันที่จะสั่งสมความรู้ความสามารถของตน ด้วยการศึกษาค้นคว้าและพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องจนสามารถประยุกต์ใช้ความรู้ทางวิชาการและเทคโนโลยีต่าง ๆ เพื่อใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ราชการให้เกิดประโยชน์สูงสุดได้

4. การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม คือ การดำรงตนและประพฤติปฏิบัติอย่างถูกต้องเหมาะสมทั้งตามกฎหมายคุณธรรมจรรยาบรรณแห่งวิชาชีพและจรรยาข้าราชการ เพื่อรักษาศักดิ์ศรีแห่งความเป็นข้าราชการ ความหมายคือ การดำรงตนและการประพฤติปฏิบัติตน ในวิถีแห่งความดีงาม ความถูกต้อง ทั้งในกรอบของกฎหมายคุณธรรมจริยธรรมและจรรยาบรรณแห่งวิชาชีพ เพื่อภาพลักษณ์ศักดิ์ศรีชื่อเสียง และเกียรติยศของความเป็นข้าราชการที่ดี

5. การทำงานเป็นทีม คำจำกัดความ คือความตั้งใจที่จะทำงานร่วมกับผู้อื่นเป็นส่วนหนึ่งของทีม หน่วยงานหรือส่วนราชการ โดยผู้ปฏิบัติมีฐานะเป็นสมาชิกไม่จำเป็นต้องมีฐานะหัวหน้า

ทีม รวมทั้งความสามารถในการสร้างและรักษาสัมพันธภาพกับสมาชิกในทีม ความหมายคือ ความตั้งใจและความพร้อมที่จะทำงานร่วมกับผู้อื่นหรือเป็นส่วนหนึ่งของทีม หน่วยงานหรือส่วนราชการ โดยผู้ปฏิบัติมีฐานะเป็นสมาชิกไม่จำเป็นที่จะต้องอยู่ในฐานะหรือตำแหน่งหัวหน้าทีม แต่เพียงตำแหน่งเดียวความเป็นสมาชิกในทีมดังกล่าว หมายความว่ารวมถึงความสามารถในการสร้างและรักษาสัมพันธภาพกับสมาชิกในทีมด้วยจากแนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากร เป็นคุณลักษณะที่อยู่ภายในตัวของบุคคลและแสดงออกมาโดยการปฏิบัติตามที่ได้รับมอบหมาย โดยมีผลงานการปฏิบัติงานที่ดีเยี่ยม และโดดเด่นทั้งความรู้ ความสามารถ ทักษะเจตคติ และพฤติกรรม

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิผลขององค์การ

Robbins (2007) ได้กล่าวถึงการวัดประสิทธิผลขององค์การว่ามีแนวความคิดและเกณฑ์การวัดที่ต่างกันอย่างสิ้นเชิง และได้แนวทางในการศึกษา เพื่อวัดประสิทธิผลขององค์การไว้เป็น 4 แนวทาง คือ

1. แนวทางที่มุ่งเน้นการบรรลุเป้าหมาย โดยวัดประสิทธิผลขององค์การจากความสามารถในการดำเนินงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การแนวทางนี้ยึดหลักว่า องค์การมีความตั้งใจที่จะบรรลุเป้าหมายที่เฉพาะเจาะจง โดยอาจมีเป้าหมายเดียวหรือหลายเป้าหมายก็ได้ แนวทางที่มุ่งการบรรลุเป้าหมาย คือ องค์การจะต้องมีความมั่นคงมีเหตุผลและแสวงหาเป้าหมายที่แท้จริง

2. แนวทางเชิงระบบ วัดประสิทธิผลขององค์การตามแนวคิดเชิงระบบที่มีทรัพยากรนำเข้ากระบวนการแปรสภาพ ทำให้เกิดผลผลิตการศึกษาในแนวนี้นอกจากจะมุ่งเน้นเป้าหมายแล้วยังมุ่งเน้นวิธีการที่ทำให้บรรลุเป้าหมายด้วย

3. แนวทางเชิงกลยุทธ์-เฉพาะส่วน กล่าวถึง การที่องค์การต้องมีปฏิสัมพันธ์ต่อสิ่งแวดล้อมตลอดเวลา ได้แก่ ความกดดันและข้อเรียกร้องจากกลุ่มผลประโยชน์ แต่จะมีเฉพาะบางส่วนเท่านั้นที่มีความสำคัญต่อความอยู่รอดขององค์การกลุ่มผลประโยชน์นั้น ๆ มีอำนาจควบคุมทรัพยากรที่จำเป็นต่อองค์การ ดังนั้น ความอยู่รอดขององค์การขึ้นอยู่กับความสามารถในการจัดหาและรักษาทรัพยากรจะแสดงถึงระดับความมีประสิทธิภาพขององค์การ

4. แนวทางการแข่งขัน-คุณค่า กล่าวถึง เป้าหมายที่ต่างกันไปในแต่ละองค์การมาจากบุคคลที่กำหนดเป้าหมายที่มีค่านิยมต่างกัน ดังนั้น การวัดประสิทธิผลขององค์การจึงขึ้นกับค่านิยม ความพึงพอใจ และความสนใจของผู้ประเมินหรือวัดการประสิทธิผลขององค์การ

3. แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน

Petersen & Plowman (1953) ได้อธิบายแนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านทางธุรกิจ หมายถึง การประหยัดหรือลดต้นทุนในกระบวนการผลิตแต่ยังคงการมีประสิทธิผลและยังคงความสามารถในกระบวนการผลิต ซึ่งได้ผลลัพธ์ด้านปริมาณและคุณภาพตามต้องการบนพื้นฐานของการใช้ทรัพยากรด้านต้นทุนที่เหมาะสมหรือน้อยที่สุด ประกอบด้วย 4 ด้าน ดังนี้

1. คุณภาพของงาน (Quality) งานที่ได้มีคุณภาพตามมาตรฐานที่ได้กำหนดไว้ และผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจและความคุ้มค่าจากใช้ประโยชน์
2. ปริมาณงาน (Quantity) งานที่ได้รับมีปริมาณตามแผนที่กำหนด ซึ่งหมายถึงการทำงานบรรลุได้ตามเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพที่องค์การกำหนดหรือตามความคาดหวังไว้
3. เวลา (Time) ใช้เวลาในการทำงานได้อย่างเหมาะสม สะดวก รวดเร็ว โดยนำวิธีการใหม่ๆ มาใช้ในการทำงานเพื่อให้สามารถทำงานได้สะดวกรวดเร็วมากขึ้น
4. ค่าใช้จ่าย (Costs) มีการลงทุนน้อยแต่ได้กำไรมาก กล่าวคือสามารถใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดทั้งด้านเงิน คน ด้านวัสดุอุปกรณ์เทคโนโลยีได้อย่างประหยัดและคุ้มค่า

ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2544) กล่าวว่า การปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพเกี่ยวข้องกับหลายปัจจัย ดังนั้น ผู้บริหารควรทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน ซึ่งมีอยู่ 3 ประการคือ

1. ปัจจัยด้านบุคคล หมายถึง คุณลักษณะส่วนตัวของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับงาน เช่น ประสบการณ์การทำงาน เพศ อายุ เวลาในการทำงาน การศึกษา บุคลิกภาพ ระดับเงินเดือน แรงจูงใจ ความสนใจในการทำงาน
2. ปัจจัยด้านงาน หมายถึง ลักษณะงาน ทักษะในการทำงาน ฐานะทางวิชาชีพ ขนาดของหน่วยงาน ความห่างไกลของบ้านและที่ทำงาน สภาพทางภูมิศาสตร์ โครงสร้างของงาน
3. ปัจจัยด้านการจัดการ หมายถึง ความมั่นคงในงาน รายรับ ผลประโยชน์ โอกาสก้าวหน้า อำนาจตามตำแหน่งหน้าที่ สภาพการทำงาน เพื่อนร่วมงาน ความรับผิดชอบงาน การนิเทศงาน การสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา ความศรัทธาในตัวผู้บริหาร ความเข้าใจระหว่างผู้บริหารกับพนักงาน

ซาลินิค (Zaleanick A. et al., 1958) ได้กล่าวว่า การปฏิบัติงานจะดีมีประสิทธิภาพหรือไม่ ขึ้นอยู่กับผู้ปฏิบัติว่าจะได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งภายนอกและภายใน (external and internal) มากน้อยเพียงใด ซึ่งถ้าหากว่าผู้ปฏิบัติงานได้ รับการตอบสนองมากการปฏิบัติงานก็ย่อมมีประสิทธิภาพมากด้วย โดยมีรายละเอียดดังนี้

ความต้องการภายนอก

1. รายได้หรือค่าตอบแทน
2. ความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน
3. สภาพแวดล้อมทางกายภาพ
4. ตำแหน่งหน้าที่

ความต้องการภายใน

1. ความต้องการเข้าหมู่คณะ
2. ความต้องการแสดงความจงรักภักดีความเป็นเพื่อน และความรักใคร่ การทำงานร่วมกันเป็นทีมของทีมนบุคลากรทุกระดับในองค์กรจะทำให้งานที่ปฏิบัตินี้สามารถบรรลุเป้าหมายที่องค์กรตั้งไว้ได้ทันองค์การจะต้องมีทีมงานที่มีการทำงานที่มีประสิทธิภาพต่อองค์การ นั้น ๆ ด้วย

สมพงษ์ เกษมสิน (2526) ได้นำแนวคิดของแฮริงตันอีเมอร์สัน (Harrington Emerson) ที่เกี่ยวกับหลักการทำงานให้มีประสิทธิภาพ 12 ประการดังนี้

1. ทำความเข้าใจและกำหนดแนวความคิดในการทำงานให้กระจ่าง
2. ให้หลักสามัญสำนึกในการพิจารณาความน่าจะเป็นไปได้ของงาน
3. คำปรึกษาแนะนำต้องสมบูรณ์และถูกต้อง
4. รักษาระเบียบวินัยในการทำงาน
5. ปฏิบัติงานด้วยความยุติธรรม
6. การทำงานต้องเชื่อถือได้มีความฉับพลันมีสมรรถภาพ
7. งานควรมีลักษณะแจ่มแจ้งให้ทราบถึงการดำเนินงานอย่างทั่วถึง
8. งานสำเร็จทันเวลา
9. ผลงานได้มาตรฐาน
10. การดำเนินงานสามารถยึดเป็นมาตรฐานได้
11. กำหนดมาตรฐานที่สามารถเป็นเครื่องมือในการฝึกสอนงานได้
12. ให้บำเหน็จรางวัลแก่งานที่ดี

Peterson and Plowman (1953) ได้ให้แนวคิดใกล้เคียงกับ Harrington Emerson โดยได้ตัดทอนบางข้อลงและสรุปองค์ประกอบของประสิทธิภาพไว้ 4 ข้อด้วยกัน คือ

1. คุณภาพของงาน (Quality) จะต้องมีคุณภาพสูงคือผู้ผลิตและผู้ใช้ได้ประโยชน์คุ้มค่า และมีความพึงพอใจผลการทำงานมีความถูกต้องได้มาตรฐานรวดเร็ว นอกจากนี้ผลงานที่มีคุณภาพควรก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์การและสร้างความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้มารับบริการ

2. ปริมาณงาน (Quantity) งานที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงาน โดยผลงานที่ปฏิบัติได้มีปริมาณที่เหมาะสมตามที่กำหนดในแผนงานหรือเป้าหมายที่บริษัทวางไว้และควรมีการวางแผนบริหารเวลาเพื่อให้ได้ปริมาณงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

3. เวลา (Time) คือเวลาที่ใช้ในการดำเนินงานจะต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้องตามหลักการเหมาะสมกับงาน และทันสมัย มีการพัฒนาเทคนิคการทำงานให้สะดวกรวดเร็วขึ้น

4. ค่าใช้จ่าย (Costs) ในการดำเนินการทั้งหมดจะต้องเหมาะสมกับงานและวิธีการ คือจะต้องลงทุนน้อยและได้ผลกำไรมากที่สุด ประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนการผลิตได้แก่ การใช้ทรัพยากรด้านการเงิน คน วัสดุ เทคโนโลยีที่มีอยู่อย่างประหยัดคุ่มค่าและเกิดการ สูญเสียน้อยที่สุด

กล่าวโดยสรุปได้ว่าในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่จะก่อให้เกิดประสิทธิภาพนั้น ต้องมีองค์ประกอบของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน 4 ด้าน ได้แก่

1. ด้านคุณภาพของงาน (Quality) ผลงานมีความถูกต้องตามมาตรฐาน ประณีตและมีความเรียบร้อย จะต้องมึคุณภาพสูงเป็นไปตามข้อกำหนดที่ต้องการตรงตามเป้าหมาย และเป็นประโยชน์ต่อองค์กรและสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการได้

2. ด้านปริมาณงาน (Quantity) จำนวนผลงานที่ทำได้สำเร็จเปรียบเทียบกับปริมาณงานที่กำหนดหรือ ปริมาณงานที่ควรจะได้ในเวลาที่เหมาะสม ซึ่งเป็นไปตามความคาดหวังขององค์กร

3. ด้านเวลา (Time) เวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานต้องมีความเหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับเวลาที่กำหนดไว้สำหรับการปฏิบัติงานนั้น ๆ ในขณะเดียวกันก็ต้องมีความทันสมัยไม่ล่าช้า

4. ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน (Cost) ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานมีความเหมาะสมกับคุณภาพงานและปริมาณงาน ทั้งทรัพยากรด้านการเงิน คน วัสดุและเทคโนโลยีเป็นไปอย่างประหยัด คุ่มค่าและเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด ในขณะเดียวกันก็ต้องได้ผลลัพธ์มากที่สุด

ไซมอน (Simon, 1960) กล่าวว่างานใดมีประสิทธิภาพสูงสุดให้ดูจากความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (Input) กับผลผลิต (Output) ที่ได้รับออกมา สรุปได้ว่า ประสิทธิภาพเท่ากับผลผลิต ถ้าเป็นหน่วยงานราชการ จะบอกความพึงพอใจของผู้รับบริการเข้าไปด้วย เขียนเป็นสูตรได้ดังนี้ คือ

$$E = (O-I) + S$$

E = Efficiency คือ ประสิทธิภาพของงานที่ได้รับออกมา

O = Output คือ ผลิตหรือผลงานที่ได้รับออกมา

I = Input คือ ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากรในการบริหารที่ใช้ไป

S = Satisfaction คือ ความพึงพอใจในผลงานที่ออกมา

จะเห็นได้ว่า ในเชิงธุรกิจนั้น ประสิทธิภาพจะตั้งอยู่บนรากฐานของกำไร นั่นคือ การที่สามารถผลิตงานออกมาในปริมาณให้ได้มาก โดยใช้ต้นทุนหรือปัจจัยนำเข้าให้น้อย ส่วนทางด้านการบริหารราชการนั้น ประสิทธิภาพจะมุ่งไปที่ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการเป็นสำคัญจากแนวคิดในเรื่องประสิทธิภาพข้างต้น

Mager & Beach (1967) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานไว้เป็นประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

1. ความสามารถในการแยกแยะเรื่องราว หมายถึง การที่จะสามารถมองเห็นความแตกต่าง หรือความสามารถในการที่จะบอกได้ถูกต้อง สำคัญอย่างไร หรือสามารถเห็นถึงความแตกต่างว่าอันใดถูกต้องและอันใดไม่ถูกต้อง
2. ความสามารถในการวิเคราะห์ปัญหา หมายถึง สามารถหาคำตอบเพื่อแก้ปัญหาต่าง ๆ ความสามารถในการแก้ปัญหานี้จะกระทำได้โดยการสอนพนักงานให้เห็นความสัมพันธ์ระหว่างอาการและสาเหตุที่จะเกิดขึ้น และแนวทางการแก้ไข
3. ความสามารถจดจำเรื่องที่ผ่านมา หมายถึง การสามารถรู้ได้ว่าจะต้องทำอะไรหรือต้องใช้อะไร ตลอดจนสามารถรู้ลำดับหรือระเบียบของการปฏิบัติงานของงานนั้น ๆ ซึ่งเป็นความสามารถเชิงสติปัญญา
4. ความสามารถในการดัดแปลง หมายถึง ความสามารถในการรู้จักประยุกต์เครื่องมือหรือเครื่องกลต่าง ๆ เพื่อปฏิบัติงานที่ต้องการให้เสร็จสิ้นลงไปได้
5. ความสามารถในการพูด หมายถึง ความสามารถในการแจ้งการถ่ายทอดหรือพูดซึ่งเป็นเรื่องสำคัญในการสื่อความรู้ความเข้าใจ และเป็นเรื่องสำคัญอย่างยิ่งสำหรับประสิทธิภาพในการทำงาน

4. ข้อมูลทั่วไปของสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4

สำนักงานศุลกากรภาคที่ 4 เดิมเป็นส่วนราชการระดับกอง จัดตั้งขึ้นเมื่อปี พ.ศ.2461 ตั้งอยู่บริเวณริมทะเลสาบสงขลา ถนนนครใน ตำบลบ่อยาง อำเภอเมืองสงขลา จังหวัดสงขลา 90000 เดิมใช้เป็นที่ทำการร่วมกับด่านศุลกากรสงขลา ปัจจุบันด่านศุลกากรสงขลาได้ย้ายไปอยู่ที่บริเวณท่าเรือน้ำลึกจังหวัดสงขลา สำนักงานศุลกากรภาคที่ 4 ในอดีตใช้ชื่อว่า "ศุลกากรมณฑลนครศรีธรรมราช" เป็นส่วนราชการส่วนท้องถิ่นอยู่ในบังคับบัญชาของ "ศุลกากรมณฑลนครศรีธรรมราช" มีด่านศุลกากรในสังกัด คือ ด่านศุลกากรบ้านดอน ด่านศุลกากรหลังสวน ด่านศุลกากรชุมพร ด่านศุลกากรสงขลา ด่านศุลกากรปากพนัง และด่านศุลกากรเกาะยาว ต่อมาได้ผนวก

รวมเข้ากับสกุลการมณฑลปัตตานี ใช้ชื่อว่า "กองข้าหลวงตรวจการสกุลการภาค 1" หัวหน้าส่วนราชการเรียกว่า "ข้าหลวงตรวจการสกุลการภาค 1" และมีการเปลี่ยนชื่อและสังกัดดังนี้

ปี พ.ศ. 2505 เปลี่ยนชื่อส่วนราชการ เป็น "สกุลการเขต 1 สงขลา" หัวหน้าส่วนราชการเรียกว่า "สกุลการเขต 1" และได้เปลี่ยนชื่อเรียกเป็น "ที่ทำการสกุลการเขต 1"

ปี พ.ศ. 2516 เปลี่ยนเป็นราชการบริหารส่วนกลาง เรียกว่า "สำนักงานสกุลการเขต 1" หัวหน้าส่วนราชการยังคงเรียกว่า "สกุลการเขต 1"

ปี พ.ศ. 2526 เปลี่ยนชื่อเรียกเป็น "สำนักงานสกุลการภูมิภาคที่ 1" หัวหน้าส่วนราชการเรียกว่า "ผู้อำนวยการสำนักงานสกุลการภาคที่ 1"

ปี พ.ศ. 2533 มีพระราชกฤษฎีกาแบ่งส่วนราชการกรมสกุลการกระทรวงการคลัง พ.ศ. 2533 กระจายพื้นที่รับผิดชอบของสกุลการภูมิภาคเป็น 5 สำนักงาน และสำนักงานสกุลการภาคที่ 1 เปลี่ยนชื่อเป็น "สำนักงานสกุลการภูมิภาคที่ 4" หัวหน้าส่วนราชการเรียกว่า "ผู้อำนวยการสำนักงานสกุลการภูมิภาคที่ 4"

ปี พ.ศ. 2538 มีพระราชกฤษฎีกาแบ่งส่วนราชการ กรมสกุลการ กระทรวงการคลัง พ.ศ. 2538 กำหนดราชการภายในกรมสกุลการเป็น "สำนัก" และได้เปลี่ยนชื่อเป็น "สำนักงานสกุลการภาคที่ 4" โดยมีตำแหน่ง "ผู้อำนวยการสำนัก" เป็น หัวหน้าส่วนราชการ รับผิดชอบพื้นที่ 8 จังหวัดภาคใต้ ด้านฝั่งทะเลตะวันออก (อ่าวไทย) มีด้านสกุลการในสังกัดรวม 14 ด้าน

ปี พ.ศ.2561 สำนักงานสกุลการภาคที่ 4 ได้ดำเนินการ โครงการก่อสร้างอาคารสำนักงานสกุลการและอาคารที่พักอาศัยโดยดำเนินการแล้วเสร็จในปี พ.ศ.2563 สำนักงานสกุลการภาคที่ 4 (แห่งใหม่) เลขที่ 5/4 ถนนชลเจริญ ตำบลบ่อยาง อำเภอเมืองสงขลา จังหวัดสงขลา ทั้งนี้ สำนักงานสกุลการภาคที่ 4 บริเวณริมทะเลสาบสงขลา เลขที่ 45 ถนนนครใน เปลี่ยนเป็นที่ทำการของส่วนควบคุมทางสกุลการ สำนักงานสกุลการภาคที่ 4

ปี พ.ศ.2563 กรมสกุลการมีคำสั่งที่ 486/2563 เรื่อง จัดตั้งสำนักงานสกุลการภาคที่ 5 และมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบ ส่งผลให้ด้านสกุลการที่อยู่ภายในกำกับดูแลของสำนักงานสกุลการภาคที่ 4 เหลือเพียง 11 ด้าน

ปี พ.ศ.2565 ได้มีประกาศกระทรวงการคลัง ลงวันที่ 29 สิงหาคม 2565 กำหนดและแบ่งส่วนราชการตามกฎกระทรวง แบ่งส่วนราชการ กรมสกุลการ กระทรวงการคลัง สำนักงานสกุลการภาคที่ 4 มีเขตพื้นที่ความรับผิดชอบ ดังต่อไปนี้

- (ก) ด้านสกุลการตากใบ
- (ข) ด้านสกุลการท่าอากาศยานหาดใหญ่
- (ค) ด้านสกุลการบ้านประกอบ
- (ง) ด้านสกุลการเบตง

- (จ) ด้านศุลกากรปัตตานี
- (ฉ) ด้านศุลกากรปาดังเบซาร์
- (ช) ด้านศุลกากรวังประจัน
- (ช) ด้านศุลกากรสงขลา
- (ฅ) ด้านศุลกากรสตูล
- (ญ) ด้านศุลกากรสะเตา
- (ฎ) ด้านศุลกากรสุโงโกลก



ภาพที่ 2.1 สำนักงานศุลกากรภาคที่ 4

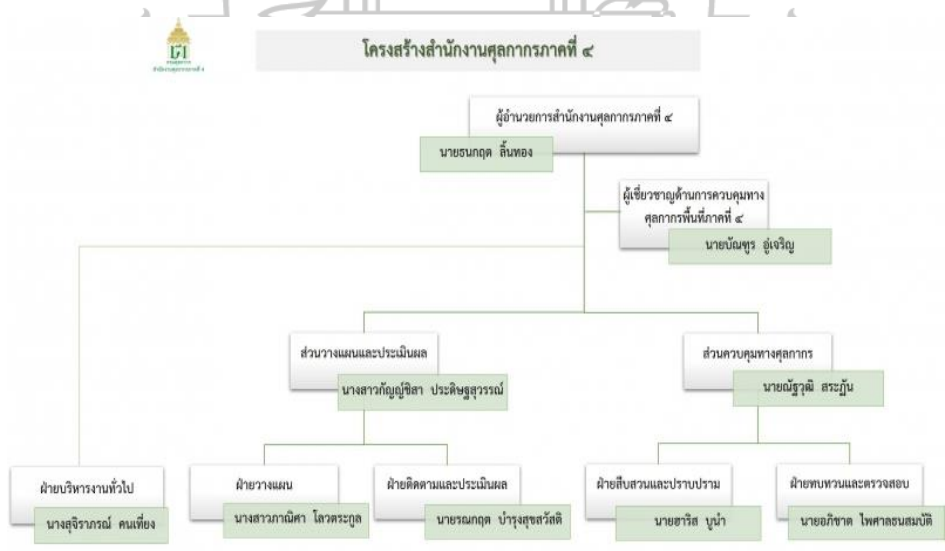
ที่มา : สำนักงานศุลกากรภาคที่ 4 (2567)

สำนักงานศุลกากรภาคที่ 4 มีหน้าที่และอำนาจในเขตพื้นที่รับผิดชอบดังต่อไปนี้

1. กำหนดกลยุทธ์ในการจัดเก็บภาษีอากรสำหรับสินค้าและของที่นำเข้าและส่งออก ควบคุมและกำกับดูแลการนำเข้าและส่งออก สินค้าถ่ายลำ สินค้าผ่านแดน และของที่นำเข้าและส่งออก รวมทั้งควบคุมและกำกับดูแลเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ด้านคลังสินค้าทัณฑ์บน และเขตปลอดอากรตามกฎหมายว่าด้วยศุลกากร เขตประกอบการเสรีตามกฎหมายว่าด้วยการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย และสิทธิประโยชน์ตามกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง

2. กำกับดูแลการปฏิบัติงานของด่านศุลกากรให้เป็นไปตามนโยบาย แผนงานและเป้าหมายที่กรมกำหนดไว้

- 3. ให้คำปรึกษาแนะนำ และสนับสนุนทางวิชาการแก่ด้านบุคลากร เพื่อสนองตอบ ยุทธศาสตร์ของกรม
- 4. ให้การสนับสนุนแก่ด้านบุคลากรในการดำเนินงานด้านการจัดเก็บภาษีอากร สิทธิ ประโยชน์ทางภาษีอากร การตรวจสอบ และป้องกันปราบปรามการกระทำความผิดตามกฎหมายว่า ด้วยศุลกากรและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง
- 5. สืบสวนและปราบปรามการกระทำความผิดตามกฎหมายศุลกากรและกฎหมายอื่นที่ เกี่ยวข้อง และดำเนินการเกี่ยวกับการทบทวนเอกสารต่าง ๆ หลังผ่านพิธีการศุลกากร รวมทั้ง ดำเนินการเกี่ยวกับคดีทางศุลกากร ของกลาง และของตกค้างที่อยู่ในความรับผิดชอบ
- 6. ตรวจสอบบันทึก บัญชีและเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการนำเข้า หรือส่งของออก ณ ที่ทำการของผู้นำของเข้า ผู้ส่งของออก หรือผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อปราบปรามการฉ้อฉลทางการค้า ภายใน ขอบเขตหน้าที่และอำนาจ
- 7. วิเคราะห์และประเมินความเสี่ยงในการกระทำความผิดตามกฎหมายว่าด้วยศุลกากร และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องกับการนำเข้าและส่งออกซึ่งสินค้าและของติดตัวผู้โดยสารที่นำเข้ามาใน หรือ นำออกไปนอกราชอาณาจักร รวมทั้งจัดทำประเมินผล พัฒนา และปรับปรุงฐานข้อมูลด้านศุลกากร เพื่อใช้ในการบริหารความเสี่ยง
- 8. ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือที่ ได้รับมอบหมาย



ภาพที่ 2.2 โครงสร้างสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4

ที่มา : สำนักงานศุลกากรภาคที่ 4 (2567)

5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ธนิต มณีอินทร์ (2567) ศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรหน่วยงาน ในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดกาญจนบุรี พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญคือ 1) ปัจจัยอิทธิพล ได้แก่ ด้านความสามารถและด้านโครงสร้างสามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพได้น้อย ร้อยละ 48.1 และ 2) แรงจูงใจในการทำงาน ได้แก่ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านตำแหน่งงาน ด้านนโยบายการบริหารขององค์กร ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านลักษณะของงานที่สร้างสรรค์และท้าทาย และความก้าวหน้าในอาชีพสามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพได้ปานกลาง ร้อยละ 72.3

ฉัตรดี ทวีกาญจน์ (2567) ศึกษาการประเมินการบริหารจัดการองค์กรตามแนวคิด 7S McKinsey ของสมาคมผู้บริโภคนสงขลา หน่วยงานประจำจังหวัดสงขลา สภาองค์กรของผู้บริโภค พบว่า ผลการประเมินการบริหารจัดการภายในองค์กรตามกรอบแนวคิด McKinsey's 7S ในภาพรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ส่วนที่เป็นองค์ประกอบรูปธรรม ด้านกลยุทธ์และด้านโครงสร้างองค์กรอยู่ในระดับสูงนับเป็นจุดแข็ง ด้านระบบอยู่ในระดับปานกลางนับเป็นจุดที่ควรพัฒนา สำหรับส่วนองค์ประกอบนามธรรม ด้านค่านิยมร่วมและด้านรูปแบบการบริหารอยู่ในระดับสูงนับเป็นจุดแข็ง ด้านบุคลากรและด้านทักษะอยู่ในระดับปานกลางเป็นจุดที่ควรพัฒนา ผลการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้สามารถใช้เป็นชุดข้อมูลเพื่อการวางแผนยุทธศาสตร์และเป็นแนวทางสำหรับการพัฒนาศักยภาพองค์กร โดยตระหนักถึงความสำคัญของการพัฒนาระบบงานและการบริหารทุนมนุษย์อย่างเป็นระบบเพื่อการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

มยุรี ยิ่งแก้ว และคณะ (2567) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ สำนักงานอัยการจังหวัด ในสังกัดสำนักงานอัยการภาค 4 พบว่า ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ สำนักงานอัยการจังหวัด ในสังกัดสำนักงานอัยการภาค 4 ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเวลา มากที่สุด รองลงมา คือ ด้านปริมาณงาน ส่วนด้านค่าใช้จ่าย ได้ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

กฤษณา แสงเนาวรัตน์ (2566) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร เทศบาลเมืองบ้านสวน จังหวัดชลบุรี พบว่า บุคลากรเทศบาลเมืองบ้านสวน จังหวัดชลบุรี ที่มีอายุ ประเภทบุคลากร และรายได้ต่อเดือนต่างกัน ทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่างกัน ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยภายในองค์กรโดยภาพรวม ในระดับมากที่สุด

นันทวัฒน์ พรเลิศกชกร และคณะ (2565) ศึกษาปัจจัยการบริหารจัดการตามแนวคิด 7S ของแมคคินซีที่ส่งผลต่อการเป็นองค์กร แห่งการเรียนรู้ของธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย พบว่า ระดับของการบริหารจัดการตามแนวคิด 7S ของแมคคินซีของธุรกิจโรงแรมในประเทศไทยใน ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อวิเคราะห์รายด้าน พบว่า ด้านกลยุทธ์มีค่ามากที่สุด รองลงมาคือ ด้านโครงสร้าง ด้านรูปแบบการบริหารมีค่าต่ำที่สุด

ดิษรินทร์ ไทยประกอบ และคณะ (2565) ศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติงานจากที่พักอาศัยของข้าราชการกรุงเทพมหานคร พบว่า ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จากที่พักอาศัย ของข้าราชการกรุงเทพมหานครมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด และ ระดับความสำคัญ ของปัจจัยสนับสนุนการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัยโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

อทิตี เฟ่งพิโรจ (2565) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ พนักงานส่วนตำบล จังหวัดนราธิวาส กลุ่มตัวอย่างจำนวน 284 คน พบว่า ระดับประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล จังหวัด นราธิวาส อยู่ในระดับมาก ผลการเปรียบเทียบระดับ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า พนักงานส่วนตำบลที่มีเพศ ระดับ การศึกษาและรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และปัจจัยจุดด้านความสำเร็จในการทำงานและด้านความก้าวหน้า ในอาชีพส่งผลต่อประสิทธิภาพใน การปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล จังหวัดนราธิวาสอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และด้านความรับผิดชอบในการทำงานส่งผล ต่อประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล จังหวัดนราธิวาสอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 ซึ่งปัจจัย จุดใจสามารถอธิบายประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล จังหวัดนราธิวาสได้ร้อยละ 70.2

พีระพัฒน์ สมศรี และธัญนันท์ บุญอยู่ (2564) ศึกษาแรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อ ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของกรมชลประทานปากเกร็ด จังหวัด นนทบุรี.บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์พบว่า พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีระดับประสิทธิภาพในการทำงานของ พนักงานที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ปิยวรรณ บรรพชาติ (2563) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ ข้าราชการในสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร พบว่า ข้าราชการในสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร มี ความเห็นด้วยมากที่สุดด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ภาณุพงษ์ ศรีไชย (2563) ศึกษาปัจจัยภายในองค์กรตามกรอบแนวคิดของแมคคินซี (McKinsey's 7S Framework) ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน กรณีศึกษา กรมการค้า ภายใน กระทรวง พาณิชย์ กลุ่มตัวอย่างได้แก่ ข้าราชการที่ปฏิบัติงานภายในกรมการค้าภายใน

(ส่วนกลาง) กระทรวงพาณิชย์ จำนวน 215 คน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยภายในองค์กร ตามกรอบแนวคิดของแมคคินซี โดยมีความคิดเห็นทั้งหมดอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแต่ละปัจจัย พบว่า ด้านระบบงาน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา ด้านทักษะ ด้านโครงสร้าง ด้านค่านิยม ด้านกลยุทธ์ ด้านภาวะผู้นำและด้านบุคลากร ตามลำดับ

ปีทมา พรหมทอง (2563) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมการปกครอง จังหวัดสกลนคร จากประชากร จำนวน 232 คน พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของข้าราชการกรมการปกครอง จังหวัดสกลนคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยที่ส่งผลต่อ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมการปกครองจังหวัดสกลนคร มีจำนวน 3 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยสุขวิทยา ปัจจัยจิตใจ และปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งสามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมการปกครอง จังหวัดสกลนคร ได้ร้อยละ 46.6 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมการปกครอง จังหวัดสกลนคร ได้แก่ การกำหนดโดยบายที่ ผ่านการมีส่วนร่วมโดยมีวัตถุประสงค์ชัดเจนและดำเนินการได้จริง การปกครองและบังคับบัญชาโดยยึดหลักเหตุผล การส่งเสริมการทำงานเป็นทีม การปรับปรุงเงินเดือน/ผลตอบแทนที่เหมาะสม และการจัดสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เหมาะสม



บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่ด้านศุลกากรสังกัดสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4 เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามอิเล็กทรอนิกส์เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลมุ่งเน้นศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของเจ้าหน้าที่ด้านศุลกากรสังกัดสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4 ประกอบด้วยองค์ประกอบการศึกษา ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ เจ้าหน้าที่ด้านศุลกากรสังกัดสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4 ข้าราชการจำนวน 253 คน พนักงานราชการ 83 คน ลูกจ้างประจำจำนวน 15 คนและลูกจ้างจำนวน 44 คน จำนวนประชากรทั้งหมด 395 คน (ข้อมูลสืบค้น ณ วันที่ 23 เมษายน 2567) ใช้สูตรการคำนวณกลุ่มตัวอย่างของทาโร ยามาเน กรณีสที่ทราบจำนวนประชากร (Finite Population) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยมีการคำนวณดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

เมื่อ n คือ จำนวนตัวอย่าง หรือขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N คือ จำนวนหน่วยทั้งหมด /ขนาดของประชากรซึ่งเท่ากับ 395 คน

e คือ ความคลาดเคลื่อนในการสุ่มตัวอย่าง (sampling error) ในที่นี้จะกำหนดเท่ากับ +/- 0.05 ภายใต้ความเชื่อมั่น 95%

$$\text{แทนค่า } n = \frac{395}{1+395 (0.05)^2}$$

ดังนั้น ผู้ศึกษาจะใช้จำนวนตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ประมาณ 198 คน จึงจะยอมรับได้ การกำหนดกลุ่มตัวอย่าง ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) การคำนวณกลุ่มตัวอย่างจะได้สัดส่วนดังตาราง 3.1

$$\text{จำนวนตัวอย่างแต่ละกลุ่มชั้น} = \frac{\text{จำนวนตัวอย่างทั้งหมด} \times \text{จำนวนประชากรในแต่ละกลุ่มชั้น}}{\text{จำนวนประชากรทั้งหมด}}$$

ตารางที่ 3.1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามประเภทของบุคลากรในสำนักงาน
ศุลกากรภาคที่ 4

ประเภท	จำนวนประชากร (คน)	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (คน)
ข้าราชการ	253	127
พนักงานราชการ	83	42
ลูกจ้างประจำ	15	7
ลูกจ้างชั่วคราว	44	22
รวม	395	198

ที่มา : สำนักงานศุลกากรภาคที่ 4 (2567)

2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษานี้ เป็นแบบสอบถามอิเล็กทรอนิกส์ (Questionnaire) โดยใช้แนวคิดพัฒนามาจากงานวิจัยในการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพ 7 ประการที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในองค์การ (สมัยศ นาวิการ, 2544) และทบทวนวรรณกรรมงานสารนิพนธ์วิจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล จังหวัดนราธิวาส (อติติ เฟงพิโรจ, 2565) ให้สอดคล้องตามกรอบแนวคิดการศึกษาแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ตำแหน่งงานและระยะเวลาการทำงาน เป็นแบบเลือกตอบ จำนวน 4 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยภายในองค์การ ประกอบด้วย กลยุทธ์ โครงสร้างระบบ แบบการบริหาร บุคลากร ความสามารถและค่านิยม จำนวน 3 ข้อ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่ด่านศุลกากรสังกัดสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4 ประกอบด้วย คุณภาพของงาน ปริมาณงาน ระยะเวลาในดำเนินการและค่าใช้จ่าย จำนวน 3 ข้อ

แบบสอบถามคำถามใน ส่วนที่ 2 และ ส่วนที่ 3 มีลักษณะเป็นแบบมาตราอันตรภาค (Interval Scale) สามารถแบ่งความคิดเห็นได้ 5 ระดับ คือ

<u>ระดับความคิดเห็น</u>	<u>ค่าน้ำหนักคะแนน</u>
เห็นด้วยมากที่สุด	มีค่าระดับ 5 คะแนน
เห็นด้วยมาก	มีค่าระดับ 4 คะแนน
เห็นด้วยปานกลาง	มีค่าระดับ 3 คะแนน
เห็นด้วยน้อย	มีค่าระดับ 2 คะแนน
เห็นด้วยน้อยที่สุด	มีค่าระดับ 1 คะแนน

ทั้งนี้ มีเกณฑ์เพื่อจัดระดับความสำคัญที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานผู้วิจัย เลือกใช้ช่วงคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมาพิจารณา โดยแบ่งระดับความสำคัญออกเป็น 5 ระดับ ตามแบบวิธีของลิเคิร์ต (Likert) โดยใช้สูตรคำนวณ คือ

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของชั้น} &= \frac{\text{พิสัย}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5-1}{5} \\ &= 0.80 \text{ (เริ่มจากชั้นต่ำสุด)} \end{aligned}$$

มีเกณฑ์การแปลผลคะแนนเฉลี่ยดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.21 – 5.00 หมายถึง ระดับมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 3.41 – 4.20 หมายถึง ระดับมาก

คะแนนเฉลี่ย 2.61 – 3.40 หมายถึง ระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.81 – 2.60 หมายถึง ระดับน้อย

คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.80 หมายถึง ระดับน้อยที่สุด

3. การสร้างเครื่องมือในการศึกษา

1. ศึกษาจากแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง สารนิพนธ์ บทความ ซึ่งมีเนื้อหาเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยภายในองค์กร และปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่ด้านศุลกากรสังกัดสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4

2. รวบรวมเนื้อหาที่ศึกษา เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

3. สร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมเนื้อหาที่เกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยภายในองค์กร และปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน และเสนอแบบร่างต่ออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อพิจารณา ตรวจสอบความถูกต้องและแก้ไขข้อบกพร่องเพื่อให้แบบสอบถามสมบูรณ์

4. ผู้ศึกษานำแบบร่างที่ปรับปรุงเสนอผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่านตรวจสอบความถูกต้อง โดยหาค่าดัชนีที่ใช้แสดงค่าความสอดคล้อง (Index of Item-Objective Congruence, IOC) กำหนดเกณฑ์ประเมินด้วยคะแนน 3 ระดับ

+1	คือ	ตรงกับขอบข่ายเนื้อหาตามวัตถุประสงค์
0	คือ	ไม่แน่ใจว่าตรงกับขอบข่ายเนื้อหาตามวัตถุประสงค์
-1	คือ	ไม่ตรงกับขอบข่ายเนื้อหาตามวัตถุประสงค์

ถ้าค่า IOC ของข้อคำถามใดมีค่าตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป หมายความว่า ข้อคำถามตรงตามวัตถุประสงค์สามารถนำมาใช้ได้

ถ้าค่า IOC ของข้อคำถามใดน้อยกว่า 0.5 หมายความว่า ไม่สามารถวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์ ผู้ศึกษาต้องพิจารณาปรับปรุงหรือตัดข้อคำถามนั้นทิ้ง

ผู้ศึกษาควรปรับปรุงข้อคำถามให้ตรงกับวัตถุประสงค์ แบบสอบถามการศึกษาวิจัยฉบับนี้มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.05 ขึ้นไป ถือว่าข้อคำถามมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์สามารถนำไปใช้เป็นข้อคำถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลได้

4. การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือการศึกษา

การทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) เพื่อวัดความเชื่อถือได้ของเครื่องมือว่าแบบสอบถามสามารถนำไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่ใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างที่ผู้วิจัยศึกษาได้ โดย เก็บแบบสอบถามเพื่อทดสอบความเชื่อมั่นของเครื่องมือ จากนั้นนำผลจากแบบสอบถามมาหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Cronbach's Alpha) และกำหนดเกณฑ์ความเชื่อมั่นที่ยอมรับได้ต้องมีค่ามากกว่า 0.7 โดยมีการคำนวณด้วยสูตร ดังนี้

$$a = \frac{K}{K-1} \left(1 - \frac{\sum S_i^2}{S^2}\right)$$

เมื่อ a = ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือวัด

K = จำนวนข้อคำถามทั้งหมด

S_i^2 = ความแปรปรวนของข้อคำถามแต่ละข้อ

S^2 = ความแปรปรวนของคะแนนรวมและจากการเก็บแบบสอบถาม

เกณฑ์การทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Revelle & Zinbarg, 2009) กล่าวถึงเกณฑ์การวัดที่ยอมรับได้ คือ แบบสอบถามนั้นต้องมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาไม่ต่ำกว่า 0.7 หากคำถามใดที่มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาต่ำกว่า 0.7 ควรทำการปรับปรุงคำถามและหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาใหม่เพื่อให้แบบสอบถามในงานวิจัยมีความเที่ยงตรงและยอมรับได้

การทดสอบค่าความเชื่อมั่นจากแบบสอบถาม 30 ชุด ได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Cronbach's Alpha) เท่ากับ .959 มีค่ามากกว่า 0.7 เกินเกณฑ์ความเชื่อมั่นที่ยอมรับได้ ดังนั้นแบบสอบถามสามารถนำไปใช้ได้

ตารางที่ 3.2 แสดงค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Cronbach's Alpha)

ตัวแปร	ค่าความเชื่อมั่น
ปัจจัยภายในองค์กร	
1. กลยุทธ์	0.935
2. โครงสร้าง	0.935
3. ระบบ	0.929
4. แบบการบริหาร	0.931
5. บุคลากร	0.933
6. ความสามารถ	0.935
7. ค่านิยม	0.933
ปัจจัยประสิทธิภาพในการทำงาน	
1. คุณภาพงาน	0.940
2. ปริมาณงาน	0.936
3. ระยะเวลาดำเนินการ	0.940
4. ค่าใช้จ่าย	0.933
ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม	0.959

5. การเก็บรวบรวมข้อมูล

5.1 ผู้ศึกษาติดต่อประสานทำหนังสือแนะนำตัวขอและหนังสือขออนุญาตเจ้าหน้าที่ด้านบุคลากรสังกัดสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4 เพื่อชี้แจงวัตถุประสงค์และขอความร่วมมือเพื่ออำนวยความสะดวกในการเก็บรวบรวมข้อมูล

5.2 ผู้ศึกษาร่างแบบสอบถามออนไลน์ด้วย Google Forms ไปดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 198 คน

5.3 ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล และสรุปผลตามขั้นตอนการวิจัย

6. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษานำแบบสอบถามมาประมวลผลข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

6.1 วิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา วิเคราะห์ค่าความถี่ และร้อยละ

6.2 วิเคราะห์ระดับประสิทธิภาพการทำงาน โดยใช้สถิติหาค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

6.3 เปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ด้านศุลกากรสังกัดสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4 ตามปัจจัยส่วนบุคคล

6.4 วิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ด้านศุลกากรสังกัดสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4 โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ

ขนาดของความสัมพันธ์ ใช้ตัวเลขของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์หากมีค่า -1 หรือ 1 แสดงถึงการมีความสัมพันธ์กันในระดับสูง หากใกล้ 0 มีความสัมพันธ์ในระดับน้อย ใช้เกณฑ์ดังนี้

ตารางที่ 3.3 ความหมายค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์	ระดับความสัมพันธ์
0.90 ถึง 1.00	มีความสัมพันธ์เชิงบวกระดับสูงมาก
0.70 ถึง 0.89	มีความสัมพันธ์เชิงบวกระดับสูง
0.50 ถึง 0.69	มีความสัมพันธ์เชิงบวกระดับปานกลาง
0.30 ถึง 0.49	มีความสัมพันธ์เชิงบวกระดับต่ำ
0.00 ถึง 0.29	มีความสัมพันธ์เชิงลบระดับต่ำมาก
-0.90 ถึง -1.00	มีความสัมพันธ์เชิงลบระดับสูงมาก
-0.70 ถึง -0.89	มีความสัมพันธ์เชิงลบระดับสูง
-0.50 ถึง -0.69	มีความสัมพันธ์เชิงลบระดับปานกลาง
-0.30 ถึง -0.49	มีความสัมพันธ์เชิงลบระดับต่ำ
-0.00 ถึง -0.29	มีความสัมพันธ์เชิงลบระดับต่ำมาก

เครื่องหมาย +,- บอกถึงทิศทางของความสัมพันธ์ ดังนี้คือ

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ + คือ การมีความสัมพันธ์ในทิศทางบวก หากตัวแปรหนึ่งมีค่าสูง อีกตัวแปรจะมีค่าสูงไปด้วย

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ - คือ การมีความสัมพันธ์ในทิศทางลบ หากตัวแปรหนึ่งมีค่าสูง อีกตัวแปรจะมีค่าต่ำ

การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for the Social Science)

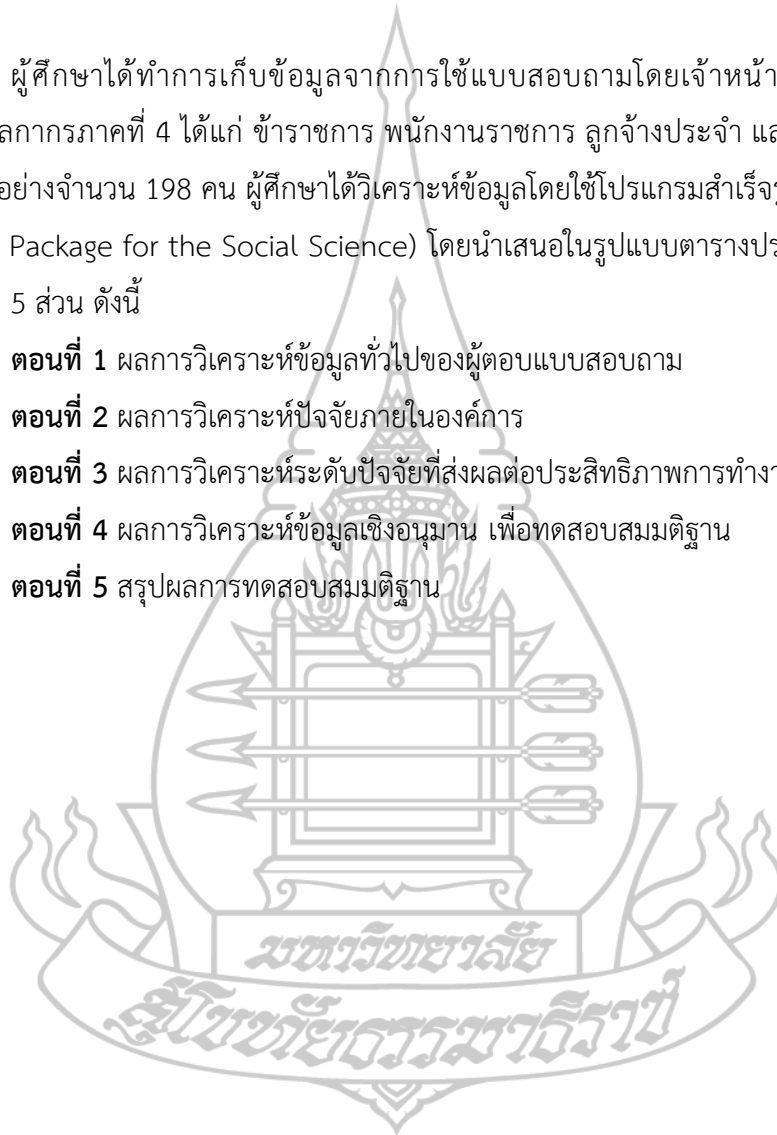


บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาได้ทำการเก็บข้อมูลจากการใช้แบบสอบถามโดยเจ้าหน้าที่บุคลากรสังกัดสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4 ได้แก่ ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ และลูกจ้างชั่วคราว เป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 198 คน ผู้ศึกษาได้วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS (Statistical Package for the Social Science) โดยนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบคำบรรยาย โดยแบ่งเป็น 5 ส่วน ดังนี้

- ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยภายในองค์การ
- ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน
- ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน เพื่อทดสอบสมมติฐาน
- ตอนที่ 5 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน



คำอธิบายสัญลักษณ์และคำย่อ

N	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
\bar{x}	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง (Mean)
S.D.	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
SS	ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Squares)
MS	ค่าเฉลี่ยผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean of Squares)
df	ขั้นของความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
t	ค่าที่ใช้พิจารณา t- Distribution
F	ค่าที่ใช้พิจารณา F- Distribution
Sig.	ระดับนัยสำคัญทางสถิติ
LSD	Least Significant Difference
B	ค่าสัมประสิทธิ์ของการถดถอยพหุคูณของตัวแปรต้น
Beta	ค่าสัมประสิทธิ์ของการถดถอยในรูปแบบมาตรฐานแสดงถึงน้ำหนักของ ความสำคัญหรืออิทธิพลของตัวแปรต้นแต่ละด้านต่อตัวแปรตาม
Std. error	ค่าที่แสดงระดับของความคลาดเคลื่อนที่เกิดจากการใช้ตัวแปรต้น ทั้งหมดมาพยากรณ์ตัวแปรตาม
R	ค่าที่แสดงระดับของความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มตัวแปรต้นทั้งหมดกับตัว แปรตาม ซึ่งเรียกว่าค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์พหุคูณ
R ²	ค่าที่แสดงอิทธิพลของตัวแปรต้นทั้งหมดที่มีต่อตัวแปรตาม
*	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ศึกษาได้วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม 198 ชุด ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ตำแหน่งงาน และ ระยะเวลาการทำงาน โดยใช้สถิติพรรณนา ได้แก่ การแจกแจงความถี่ และ ร้อยละ ดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

N = 198		
ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (198 คน)	ร้อยละ (100.00)
1. เพศ		
ชาย	68	34.34
หญิง	130	65.66
2. อายุ		
21-30 ปี	42	21.21
31-40 ปี	87	43.94
41-50 ปี	47	23.74
51 ปีขึ้นไป	22	11.11
3. สถานภาพ		
โสด	107	54.04
สมรส	78	39.39
หย่าร้าง	12	6.06
อื่น ๆ	1	0.51

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (198 คน)	ร้อยละ (100.00)
4. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	32	16.16
ปริญญาตรี	106	53.53
ปริญญาโท	55	27.78
สูงกว่าปริญญาโท	5	2.53
5. ระดับเงินเดือน		
น้อยกว่า 15,000 บาท	6	3.03
15,001 – 30,000 บาท	103	52.02
30,001 – 45,000 บาท	68	34.34
มากกว่า 45,001 บาท	21	10.61
6. ตำแหน่งงาน		
ข้าราชการ	121	61.11
พนักงานราชการ	54	27.27
ลูกจ้างประจำ	8	4.04
ลูกจ้างชั่วคราว	15	7.58
7. ระยะเวลาทำงาน		
น้อยกว่า 1 ปี	5	2.53
1-5 ปี	49	24.75
6-10 ปี	72	36.36
มากกว่า 10 ปีขึ้นไป	72	36.36

จากตารางที่ 4.1 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปปัจจัยส่วนบุคคล สรุปดังนี้ พบว่าเพศ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 65.66 เป็นเพศชาย จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 34.34

อายุ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุช่วงอายุ 31-40 ปี จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 43.94 ช่วงอายุ 41-50 ปี จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 23.74 ช่วง 21-30 ปีมีจำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 21.21 และช่วงอายุ 51 ปีขึ้นไปจำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 11.11

สถานภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานะภาพโสดมีจำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 54.04 สถานะภาพสมรสจำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 39.39 สถานะภาพหย่าร้าง จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 6.06 และสถานะภาพอื่น ๆ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.51

ระดับการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับปริญญาตรีจำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 53.53 ระดับปริญญาโทจำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 27.78 ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีจำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 16.16 ระดับสูงกว่าปริญญาโทจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 2.53

รายได้เฉลี่ยต่อเดือนผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-30,000 บาท จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 52.02 รายได้ 30,001-45,000 บาท จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 34.34 รายได้มากกว่า 45,001 จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 10.61 และรายได้น้อยกว่า 15,000 บาท จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 3.03

ตำแหน่งงานผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นข้าราชการ จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 61.11 เจ้าพนักงานราชการจำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 27.27 ลูกจ้างชั่วคราวจำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 7.58 และลูกจ้างประจำจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 4.04

ระยะเวลาการทำงานผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระยะเวลาการทำงาน 6-10 ปี จำนวน 72 คนและมากกว่า 10 ปีขึ้นไป มีจำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 36.36 ระยะเวลาการทำงาน 1-5 ปีจำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 24.75 และน้อยกว่า 1 ปีจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 2.53

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยภายในองค์การ

ผู้ศึกษาได้วิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 198 คน แบ่งการศึกษาปัจจัยภายในองค์การประกอบด้วย 7 ด้าน ได้แก่ กลยุทธ์ โครงสร้าง ระบบ แบบการบริหาร บุคลากร ความสามารถและค่านิยม

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยภายในองค์กร

ปัจจัยภายในองค์กร	ระดับความคิดเห็น (N = 198)			ลำดับ
	\bar{x}	S.D.	ระดับ	
1. กลยุทธ์	4.28	0.47	มากที่สุด	7
2. โครงสร้าง	4.35	0.48	มากที่สุด	2
3. ระบบ	4.30	0.51	มากที่สุด	6
4. แบบการบริหาร	4.33	0.52	มากที่สุด	3
5. บุคลากร	4.31	0.52	มากที่สุด	5
6. ความสามารถ	4.33	0.54	มากที่สุด	3
7. ค่านิยม	4.36	0.52	มากที่สุด	1
ปัจจัยภายในองค์กรภาพรวม	4.33	0.43	มากที่สุด	

จากตาราง 4.2 พบว่า พบว่าระดับความคิดเห็นของปัจจัยภายในองค์กรภาพรวม และรายด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.33$, S.D. = 0.43) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านค่านิยมมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{x} = 4.36$, S.D. = 0.52) รองลงมาคือด้านโครงสร้าง ($\bar{x} = 4.35$, S.D. = 0.48) ด้านแบบการบริหาร และ ด้านความสามารถ ($\bar{x} = 4.33$, S.D. = 0.52 และ 0.54 ตามลำดับ) ด้านบุคลากร ($\bar{x} = 4.31$, S.D. = 0.52) ด้านระบบ ($\bar{x} = 4.30$, S.D. = 0.51) และด้านกลยุทธ์มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\bar{x} = 4.28$, S.D. = 0.47)

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยภายในองค์กร ด้านกลยุทธ์

ด้านกลยุทธ์	ระดับความคิดเห็น (N = 198)			ลำดับ
	\bar{x}	S.D.	ระดับ	
8. องค์กรมีการวางแผนกลยุทธ์และการจัดสรรทรัพยากรอย่างเหมาะสม	4.26	0.61	มากที่สุด	3
9. องค์กรมีการกำหนดนโยบายชัดเจน นำไปปฏิบัติได้	4.32	0.58	มากที่สุด	1
10. องค์กรมีการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ให้เท่าทันการเปลี่ยนแปลง	4.27	0.61	มากที่สุด	2
ภาพรวมด้านกลยุทธ์	4.28	0.47	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ระดับความคิดเห็นของปัจจัยภายในองค์การ ด้านกลยุทธ์ ภาพรวมและรายด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.28$, S.D. = 0.47) เมื่อพิจารณารายข้อคำถาม พบว่า ระดับความคิดเห็น “องค์การมีการกำหนดนโยบายชัดเจน นำไปปฏิบัติได้” มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{x} = 4.32$, S.D. = 0.58) น้อยที่สุดคือ “องค์การมีการวางแผนกลยุทธ์และการจัดสรรทรัพยากรอย่างเหมาะสม” ($\bar{x} = 4.26$, S.D. = 0.61)

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยภายในองค์การ ด้านโครงสร้าง

ด้านโครงสร้าง	ระดับความคิดเห็น (N = 198)			ลำดับ
	\bar{x}	S.D.	ระดับ	
11. องค์การมีความชัดเจนในการกำหนดขอบเขตอำนาจหน้าที่ กวาระเบียบ	4.38	0.61	มากที่สุด	2
12. องค์การมีรายละเอียดความรับผิดชอบไว้อย่างชัดเจน	4.43	0.57	มากที่สุด	1
13. องค์การมีความยืดหยุ่นในสายบังคับบัญชา	4.25	0.66	มากที่สุด	3
ภาพรวมด้านโครงสร้าง	4.35	0.48	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ระดับความคิดเห็นของปัจจัยภายในองค์การ ด้านโครงสร้างอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.35$, S.D. = 0.48) เมื่อพิจารณารายข้อคำถาม พบว่า ระดับความคิดเห็น “องค์การมีรายละเอียดความรับผิดชอบไว้อย่างชัดเจน” มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{x} = 4.43$, S.D. = 0.57) น้อยที่สุดคือ “องค์การมีความยืดหยุ่นในสายบังคับบัญชา” ($\bar{x} = 4.25$, S.D. = 0.66)

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยภายในองค์การ ด้านระบบ

ด้านระบบ	ระดับความคิดเห็น (N = 198)			ลำดับ
	\bar{x}	S.D.	ระดับ	
14. องค์การมีการดำเนินงานตามแผนที่กำหนดไว้ชัดเจน	4.38	0.59	มากที่สุด	1
15. องค์การมีการจัดระบบงานไม่ซับซ้อน	4.33	0.66	มากที่สุด	2
16. มีระบบการประเมินผลงานอย่างยุติธรรม	4.21	0.69	มากที่สุด	3
ภาพรวมด้านระบบ	4.30	0.51	4.30	

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ระดับความคิดเห็นของปัจจัยภายในองค์กร ด้านระบบอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.30$, S.D. = 0.51) เมื่อพิจารณารายข้อคำถาม พบว่า ระดับความคิดเห็น “องค์กรมีการดำเนินงานตามแผนที่กำหนดไว้ชัดเจน” มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{x} = 4.38$, S.D. = 0.59) น้อยที่สุดคือ “มีระบบการประเมินผลงานอย่างยุติธรรม” ($\bar{x} = 4.21$, S.D. = 0.69)

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยภายในองค์กร ด้านแบบการบริหาร

ด้านแบบการบริหาร	ระดับความคิดเห็น (N = 198)			ลำดับ
	\bar{x}	S.D.	ระดับ	
17. องค์กรมีการกระจายอำนาจในแต่ละระดับอย่างชัดเจน	4.37	0.66	มากที่สุด	1
18. องค์กรมีความสมดุลกันระหว่างงานและปฏิบัติงาน	4.27	0.69	มากที่สุด	3
19. ผู้บริหารมีภาวะผู้นำที่ดี	4.37	0.60	มากที่สุด	1
ภาพรวมด้านแบบการบริหาร	4.33	0.52	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ระดับความคิดเห็นของปัจจัยภายในองค์กร ด้านแบบการบริหารอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.33$, S.D. = 0.52) เมื่อพิจารณารายข้อคำถาม พบว่า ระดับความคิดเห็น “องค์กรมีการกระจายอำนาจในแต่ละระดับอย่างชัดเจน” และ “ผู้บริหารมีภาวะผู้นำที่ดี” มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{x} = 4.37$, S.D. = 0.66 และ 0.60) น้อยที่สุดคือ “องค์กรมีความสมดุลกันระหว่างงานและปฏิบัติงาน” ($\bar{x} = 4.27$, S.D. = 0.69)



ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยภายในองค์กร ด้านบุคลากร

ด้านบุคลากร	ระดับความคิดเห็น (N = 198)			ลำดับ
	\bar{x}	S.D.	ระดับ	
20. องค์กรจัดสรรบุคลากรที่มีความสามารถได้ตรงกับสายงาน	4.30	0.66	มากที่สุด	2
21. บุคลากรมีส่วนร่วมในการออกความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน	4.30	0.69	มากที่สุด	2
22. องค์กรส่งเสริมให้บุคลากรมีการฝึกอบรมการเรียนรู้สิ่งใหม่อยู่เสมอ	4.36	0.63	มากที่สุด	1
ภาพรวมด้านบุคลากร	4.31	0.52	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ระดับความคิดเห็นของปัจจัยภายในองค์กร ด้านบุคลากรอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.31$, S.D. = 0.52) เมื่อพิจารณารายข้อคำถาม พบว่า ระดับความคิดเห็น “องค์กรส่งเสริมให้บุคลากรมีการฝึกอบรมการเรียนรู้สิ่งใหม่อยู่เสมอ” มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{x} = 4.36$, S.D. = 0.63) น้อยที่สุดคือ “องค์กรจัดสรรบุคลากรที่มีความสามารถได้ตรงกับสายงาน” และ “บุคลากรมีส่วนร่วมในการออกความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน” \bar{x} (= 4.30, S.D. = 0.66 และ 0.69 ตามลำดับ)

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยภายในองค์กร ด้านความสามารถ

ด้านความสามารถ	ระดับความคิดเห็น (N = 198)			ลำดับ
	\bar{x}	S.D.	ระดับ	
23. บุคลากรมีความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบและปฏิบัติ	4.36	0.65	มากที่สุด	1
24. งานที่ปฏิบัติตรงกับความรู้ความสามารถ	4.32	0.68	มากที่สุด	3
25. องค์กรเปิดโอกาสให้แสดงความสามารถได้อย่างเต็มที่	4.33	0.66	มากที่สุด	2
ภาพรวมด้านความสามารถ	4.33	0.54	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ระดับความคิดเห็นของปัจจัยภายในองค์กร ด้านความสามารถอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.33$, S.D. = 0.54) เมื่อพิจารณารายข้อคำถาม พบว่า ระดับความคิดเห็น

“บุคลากรมีความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบและปฏิบัติ” มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{x} = 4.36$, S.D. = 0.65) น้อยที่สุดคือ “งานที่ปฏิบัติตรงกับความรู้ความสามารถ” ($\bar{x} = 4.32$, S.D. = 0.68)

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยภายในองค์กร ด้านค่านิยม

ด้านค่านิยม	ระดับความคิดเห็น (N = 198)			ลำดับ
	\bar{x}	S.D.	ระดับ	
26. บุคลากรมีความมุ่งมั่น ทุ่มเทในการปฏิบัติงาน	4.40	0.59	มากที่สุด	1
27. องค์กรมีวัฒนธรรมที่เข้มแข็ง	4.33	0.65	มากที่สุด	3
28. บุคลากรรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร	4.36	0.64	มากที่สุด	2
ภาพรวมด้านค่านิยม	4.36	0.52	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ระดับความคิดเห็นของปัจจัยภายในองค์กร ด้านค่านิยมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.36$, S.D. = 0.52) เมื่อพิจารณารายข้อคำถาม พบว่า ระดับความคิดเห็น “บุคลากรมีความมุ่งมั่น ทุ่มเทในการปฏิบัติงาน” มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{x} = 4.40$, S.D. = 0.59) น้อยที่สุดคือ “องค์กรมีวัฒนธรรมที่เข้มแข็ง” ($\bar{x} = 4.33$, S.D. = 0.65)

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน

ผู้ศึกษาได้วิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 198 คน แบ่งการศึกษาประสิทธิภาพการทำงานประกอบด้วย 4 ด้าน คือ ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านระยะเวลาดำเนินการ และ ด้านค่าใช้จ่าย

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพการทำงาน

(N = 109)

ประสิทธิภาพการทำงาน	\bar{x}	S.D.	ระดับความคิดเห็น	ลำดับ
ด้านคุณภาพของงาน	4.43	0.48	มากที่สุด	1
ด้านปริมาณงาน	4.32	0.53	มากที่สุด	3
ด้านระยะเวลาดำเนินการ	4.42	0.45	มากที่สุด	2
ด้านค่าใช้จ่าย	4.30	0.51	มากที่สุด	4
ภาพรวมประสิทธิภาพการทำงาน	4.36	0.42	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.10 พบว่าระดับความคิดเห็นของประสิทธิภาพการทำงาน ในภาพรวม และรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.36$, S.D. = 0.42) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านคุณภาพของงาน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{x} = 4.43$, S.D. = 0.48) รองลงมาคือ ด้านระยะเวลาดำเนินการ ($\bar{x} = 4.42$, S.D. = 0.45) และลำดับสุดท้ายคือ ด้านค่าใช้จ่าย ($\bar{x} = 4.30$, S.D. = 0.51)

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพการทำงาน ด้านคุณภาพของงาน

ด้านคุณภาพของงาน	ระดับความคิดเห็น (N = 198)			ลำดับ
	\bar{x}	S.D.	ระดับ	
29. งานที่ปฏิบัติมีความถูกต้องตามระเบียบและหลักเกณฑ์	4.43	0.57	มากที่สุด	1
30. ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ	4.43	0.62	มากที่สุด	1
31. สามารถประเมินคุณภาพงานตามตัวชี้วัดได้	4.42	0.58	มากที่สุด	2
ภาพรวมด้านคุณภาพของงาน	4.43	0.48	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ระดับความคิดเห็นของปัจจัยภายในองค์กร ด้านคุณภาพของงานในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.43$, S.D. = 0.48) เมื่อพิจารณารายข้อคำถาม พบว่า ระดับความคิดเห็น “งานที่ปฏิบัติมีความถูกต้องตามระเบียบและหลักเกณฑ์” และ “ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ” มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{x} = 4.43$, S.D. = 0.57 และ 0.62 ตามลำดับ) น้อยที่สุดคือ “สามารถประเมินคุณภาพงานตามตัวชี้วัดได้” ($\bar{x} = 4.42$, S.D. = 0.58)

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพการทำงาน ด้านปริมาณงาน

ด้านปริมาณงาน	ระดับความคิดเห็น (N = 198)			ลำดับ
	\bar{x}	S.D.	ระดับ	
32. ปริมาณงานมีความสมดุลกับผู้ปฏิบัติงาน	4.24	0.69	มากที่สุด	3
33. จัดลำดับความสำคัญของปริมาณงานได้อย่างเหมาะสม	4.33	0.62	มากที่สุด	2
34. สามารถปฏิบัติงานได้ตามปริมาณที่องค์กรกำหนด	4.38	0.59	มากที่สุด	1
ภาพรวมด้านปริมาณงาน	4.32	0.53	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ระดับความคิดเห็นของปัจจัยภายในองค์กร ด้านปริมาณงาน ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.32$, S.D. = 0.53) เมื่อพิจารณารายข้อคำถาม พบว่า ระดับความคิดเห็น “สามารถปฏิบัติงานได้ตามปริมาณที่องค์กรกำหนด” มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{x} = 4.38$, S.D. = 0.59) น้อยที่สุดคือ “ปริมาณงานมีความสมดุลกับผู้ปฏิบัติงาน” ($\bar{x} = 4.24$, S.D. = 0.69)

ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพการทำงาน ด้านระยะเวลาดำเนินการ

ด้านระยะเวลา	ระดับความคิดเห็น (N = 198)			ลำดับ
	\bar{x}	S.D.	ระดับ	
35. สามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จทันตามเวลาที่กำหนด	4.46	0.57	มากที่สุด	1
36. ปริมาณงานและเวลาในการดำเนินการมีความเหมาะสม	4.38	0.57	มากที่สุด	3
37. มีการพัฒนาเทคนิคการทำงานได้สะดวกรวดเร็วขึ้น	4.41	0.56	มากที่สุด	2
ภาพรวมด้านระยะเวลา	4.42	0.45	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ระดับความคิดเห็นของปัจจัยภายในองค์กร ด้านระยะเวลา ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.42$, S.D. = 0.45) เมื่อพิจารณารายข้อคำถาม พบว่า ระดับความคิดเห็น

“สามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จทันตามเวลาที่กำหนด” มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{x} = 4.46$, S.D. = 0.57) น้อยที่สุดคือ “ปริมาณงานและเวลาในการดำเนินการมีความเหมาะสม” ($\bar{x} = 4.38$, S.D. = 0.57)

ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพการทำงาน ด้านค่าใช้จ่าย

ด้านค่าใช้จ่าย	ระดับความคิดเห็น (N = 198)			ลำดับ
	\bar{x}	S.D.	ระดับ	
38. ใช้งบประมาณในการดำเนินการอย่างเหมาะสมกับงาน	4.30	0.58	มากที่สุด	2
39. ใช้วัสดุ อุปกรณ์ ในการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสมและคุ้มค่า	4.27	0.67	มากที่สุด	3
40. มีการวางแผนล่วงหน้าการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับทรัพยากรที่มี	4.31	0.58	มากที่สุด	1
ภาพรวมด้านค่าใช้จ่าย	4.30	0.51	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ระดับความคิดเห็นของปัจจัยภายในองค์กร ด้านค่าใช้จ่ายในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.30$, S.D. = 0.51) เมื่อพิจารณารายข้อคำถาม พบว่า ระดับความคิดเห็น “มีการวางแผนล่วงหน้าการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับทรัพยากรที่มี” มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{x} = 4.31$, S.D. = 0.58) น้อยที่สุดคือ “ใช้วัสดุ อุปกรณ์ ในการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสมและคุ้มค่า” ($\bar{x} = 4.27$, S.D. = 0.67)

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน เพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่ด้านบุคลากรสังกัดสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4 อยู่ในระดับปานกลาง

จากสมมติฐานที่ 1 ระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานอยู่ในระดับมากที่สุดเกณฑ์การประเมินค่าเฉลี่ยคะแนนในระดับมากที่สุด หมายถึง ค่าเฉลี่ยของคะแนน อยู่ในช่วง 4.20 ถึง 5.00 จากตารางที่ 4.10 – 4.14 พบว่าระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานโดยรวม และรายด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานที่ 1

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่ด้านบุคลากรสังกัดสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4 ต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน

โดยการเปรียบเทียบความผูกพันองค์กรของพนักงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยใช้สถิติ t-test เปรียบเทียบจำแนกตามปัจจัยเพศกับความผูกพันต่อองค์กร และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – Way ANOVA) โดยใช้สถิติ F-test เปรียบเทียบจำแนกตามปัจจัยอายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ตำแหน่งงาน และ ระยะเวลาทำงานกับประสิทธิภาพในการทำงาน

สมมติฐานที่ 2.1 เจ้าหน้าที่ที่มีเพศแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.15 การเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพในการทำงาน จำแนกตามเพศ

ประสิทธิภาพในการทำงาน	เพศ	t-test for Equality of Means				
		\bar{x}	S.D.	t	df	Sig.
ประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม	ชาย	4.31	0.42	-1.398	0.164	4.31
	หญิง	4.40	0.42			

ค่า Sig น้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.05 ถือว่าแตกต่างกัน แต่ถ้าค่า Sig มากกว่า 0.05 ถือว่าไม่แตกต่างกัน

จากตารางที่ 4.15 การเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพในการทำงานของเจ้าหน้าที่ จำแนกตามเพศในภาพรวม พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 4.31 ซึ่งมากกว่า 0.05 แปลว่า เจ้าหน้าที่ที่มีเพศแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 2.2 เจ้าหน้าที่ที่มีอายุแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.16 การทดสอบความแปรปรวนประสิทธิภาพในการทำงานของเจ้าหน้าที่ จำแนกตามอายุ

ประสิทธิภาพในการทำงาน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
		ระหว่างกลุ่ม	1.016	3	.339	1.964
โดยรวม	ภายในกลุ่ม	33.447	194	.172		
	รวม	34.462	197			

ค่า Sig น้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.05 ถือว่าแตกต่างกัน แต่ถ้าค่า Sig มากกว่า 0.05 ถือว่าไม่แตกต่างกัน

จากตารางที่ 4.24 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพในการทำงานของเจ้าหน้าที่ จำแนกตามอายุ โดยใช้สถิติ F-test ใช้วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวที่ระดับ

นัยสำคัญ 0.05 พบว่า ประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม มีค่า Sig. เท่ากับ 0.121 มีค่ามากกว่า 0.05 แปลว่า เจ้าหน้าที่ที่มีอายุแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 2.3 เจ้าหน้าที่ที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.17 การทดสอบความแปรปรวนประสิทธิภาพในการทำงานของเจ้าหน้าที่ จำแนกตามสถานภาพ

ประสิทธิภาพในการทำงาน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	.203	3	.068	.383	.766
	ภายในกลุ่ม	34.260	194	.177		
	รวม	34.462	197			

ค่า Sig น้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.05 ถือว่าแตกต่างกัน แต่ถ้าค่า Sig มากกว่า 0.05 ถือว่าไม่แตกต่างกัน

จากตารางที่ 4.17 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพในการทำงานของเจ้าหน้าที่ จำแนกตามสถานภาพ โดยใช้สถิติ F-test ใช้วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม มีค่า Sig. เท่ากับ 0.766 มีค่ามากกว่า 0.05 แปลว่า เจ้าหน้าที่ที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 2.4 เจ้าหน้าที่ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.18 การทดสอบความแปรปรวนประสิทธิภาพในการทำงานของเจ้าหน้าที่ จำแนกตามระดับการศึกษา

ประสิทธิภาพในการทำงาน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	1.302	3	.434	2.538	.058
	ภายในกลุ่ม	33.161	194	.171		
	รวม	34.462	197			

ค่า Sig น้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.05 ถือว่าแตกต่างกัน แต่ถ้าค่า Sig มากกว่า 0.05 ถือว่าไม่แตกต่างกัน

จากตารางที่ 4.17 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพในการทำงานของเจ้าหน้าที่ จำแนกตามระดับการศึกษา โดยใช้สถิติ F-test ใช้วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม มีค่า Sig. เท่ากับ 0.058 มีค่ามากกว่า 0.05 แปลว่า เจ้าหน้าที่ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 2.5 เจ้าหน้าที่ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.19 การทดสอบความแปรปรวนประสิทธิภาพในการทำงานของเจ้าหน้าที่ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ประสิทธิภาพในการทำงาน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	1.714	3	.571	3.385	.019
	ภายในกลุ่ม	32.748	194	.169		
	รวม	34.462	197			

ค่า Sig น้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.05 ถือว่าแตกต่างกัน แต่ถ้าค่า Sig มากกว่า 0.05 ถือว่าไม่แตกต่างกัน

จากตารางที่ 4.17 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพในการทำงานของเจ้าหน้าที่ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยใช้สถิติ F-test ใช้วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม มีค่า Sig. เท่ากับ 0.019 มีค่าน้อยกว่า 0.05 แปลว่า เจ้าหน้าที่ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มี

ประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน จึงยอมรับสมมติฐาน จากนั้นทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีการ LSD (Lease significant difference) เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ดังตารางที่ 4.20

ตารางที่ 4.20 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของช่วงรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ด้วยวิธีการ LSD ของประสิทธิภาพในการทำงานของเจ้าหน้าที่โดยรวม

ประสิทธิภาพในการทำงาน	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	\bar{x}	<	15,001-30,000	30,001-45,000	>
			15,000	30,000	45,000	45,001
			4.21	4.43	4.35	4.13
ประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม	< 15,000	4.21	-	.222	.142	.073
	15,001-30,000	4.43	-	-	.080	.296*
	30,001-45,000	4.35	-	-	-	.216*
	> 45,001	4.13	-	-	-	-

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.20 เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระหว่างรายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม พบว่า การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม มีคู่ที่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 มี 2 คู่ คือ

1. ระหว่างเจ้าหน้าที่ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-30,000 บาท กับ 45,001 บาท ขึ้นไป หมายความว่า เจ้าหน้าที่ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-30,000 บาท จะมีค่าเฉลี่ยของประสิทธิภาพในการทำงานอยู่ในระดับต่ำกว่า 45,001 บาท ขึ้นไป

2. ระหว่างเจ้าหน้าที่ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001-45,000 บาท กับ 45,001 บาท ขึ้นไป หมายความว่า เจ้าหน้าที่ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001-45,000 บาท จะมีค่าเฉลี่ยของประสิทธิภาพในการทำงานอยู่ในระดับต่ำกว่า 45,001 บาท ขึ้นไป

สมมติฐานที่ 2.6 เจ้าหน้าที่ที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.21 การทดสอบความแปรปรวนประสิทธิภาพในการทำงานของเจ้าหน้าที่ จำแนกตามตำแหน่งงาน

ประสิทธิภาพในการทำงาน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	.037	3	.012	.070	.976
	ภายในกลุ่ม	34.425	194	.177		
	รวม	34.462	197			

ค่า Sig น้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.05 ถือว่าแตกต่างกัน แต่ถ้าค่า Sig มากกว่า 0.05 ถือว่าไม่แตกต่างกัน

จากตารางที่ 4.21 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพในการทำงานของเจ้าหน้าที่ จำแนกตามตำแหน่งงาน โดยใช้สถิติ F-test ใช้วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม มีค่า Sig. เท่ากับ 0.976 มีค่ามากกว่า 0.05 แปลว่า เจ้าหน้าที่ที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 2.7 เจ้าหน้าที่ที่มีระยะเวลาทำงานแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.22 การทดสอบความแปรปรวนประสิทธิภาพในการทำงานของเจ้าหน้าที่ จำแนกตามระยะเวลาทำงาน

ประสิทธิภาพในการทำงาน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	.674	3	.225	1.291	.279
	ภายในกลุ่ม	33.788	194	.174		
	รวม	34.462	197			

ค่า Sig น้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.05 ถือว่าแตกต่างกัน แต่ถ้าค่า Sig มากกว่า 0.05 ถือว่าไม่แตกต่างกัน

จากตารางที่ 4.21 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพในการทำงานของเจ้าหน้าที่ จำแนกตามระยะเวลาทำงาน โดยใช้สถิติ F-test ใช้วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม มีค่า Sig. เท่ากับ 0.279

มีค่ามากกว่า 0.05 แปลว่า เจ้าหน้าที่ที่มีระยะเวลาทำงานแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยภายในองค์การของด่านศุลกากรสังกัดสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4 ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน

การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน โดยใช้สถิติการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) และกำหนดวิธีในการนำตัวแปรเข้าสมการถดถอยแบบ Enter ซึ่งเป็นวิธีการนำตัวแปรอิสระทุกตัวที่ศึกษาเข้าสู่สมการ เพื่อที่จะทราบว่าตัวแปรอิสระตัวใดบ้างที่มีอิทธิพลหรือไม่มีอิทธิพลต่อตัวแปรตาม ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ปัจจัยภายในองค์การ ประกอบด้วย กลยุทธ์ โครงสร้าง ระบบ แบบการบริหาร บุคลากร ความสามารถ และ ค่านิยม

ตัวแปรตาม ได้แก่ ประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่

ตารางที่ 4.23 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยภายในองค์การรายด้านที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่

ตัวแปรพยากรณ์(ปัจจัยภายในองค์การ)	B	Beta	t	Sig.
ค่าคงที่ (k)	.757		5.038	.000
กลยุทธ์ (X ₁)	.061	.069	1.302	.195
โครงสร้าง (X ₂)	.106	.123	2.278	.024
ระบบ (X ₃)	.041	.051	.877	.381
แบบการบริหาร (X ₄)	.116	.145	2.212	.028
บุคลากร (X ₅)	.243	.305	5.283	.000
ความสามารถ (X ₆)	.186	.241	4.346	.000
ค่านิยม (X ₇)	.080	.100	1.808	.072

R = .881^a, R Square = .777, F = 94.358, Sig. = 0.000

ค่า Sig น้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.05 ถือว่าแตกต่างกัน แต่ถ้าค่า Sig มากกว่า 0.05 ถือว่าไม่แตกต่างกัน

a. ตัวแปรตาม: ประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่ (Y)

จากตารางที่ 4.23 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยภายในองค์การรายด้านที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่โดยรวม โดยใช้สถิติการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ พบว่า ปัจจัยภายในองค์การรายด้านส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่โดยรวม (F = 94.358, Sig. = .000) ยอมรับสมมติฐาน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ปัจจัยภายในองค์การด้านบุคลากรส่งผล

มากที่สุด รองลงมา คือ ด้านความสามารถ ด้านแบบการบริหาร และ ด้านโครงสร้างสามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติโดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ .881 และมีความแม่นยำในการพยากรณ์ตัวแปรตาม (ประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่) ได้เท่ากับร้อยละ 77.70 ($R^2 = 0.777$)

เมื่อพิจารณาตัวแปรพยากรณ์ (ประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่) พบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อความประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่ ได้แก่ ด้านโครงสร้าง (X_2) ด้านแบบการบริหาร (X_4) ด้านบุคลากร (X_5) และ ด้านความสามารถ (X_6) โดยมีค่า Beta เท่ากับ .123 .145 .305 และ .241 ตามลำดับ สามารถสร้างเป็นสมการพยากรณ์ในรูปแบบ ค่ะแนนดิบเพื่อใช้ในการพยากรณ์ประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่ด้านบุคลากร สังกัดสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4 ได้ดังนี้

$$Y = 0.757 + 0.106X_2 + 0.116X_4 + 0.243X_5 + 0.186X_6$$

ตอนที่ 5 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

การทดสอบสมมติฐานการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่ด้านบุคลากร สังกัดสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4 แสดงในตารางที่ 4.24

ตารางที่ 4.24 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบ	สถิติที่ใช้
1. ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่ด้านบุคลากรสังกัดสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4 อยู่ในระดับปานกลาง	ปฏิเสธ	ค่าเฉลี่ย
2. ปัจจัยส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่ด้านบุคลากรสังกัดสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4 ต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน		
3.1 เพศต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน	ปฏิเสธ	t - Test
3.2 อายุแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน	ปฏิเสธ	F - Test
3.3 สถานภาพต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน	ปฏิเสธ	F - Test

ตารางที่ 4.24 (ต่อ)

สมมติฐาน	ผลการทดสอบ	สถิติที่ใช้
3.4 ระดับการศึกษาต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน	ปฏิกิเสธ	F – Test
3.5 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน	ยอมรับ	F – Test LSD
3.6 ตำแหน่งต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน	ปฏิกิเสธ	F – Test
3.7 ระยะเวลาการทำงานต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน	ปฏิกิเสธ	F – Test
3. ปัจจัยภายในองค์การของด่านศุลกากรสังกัดสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4 ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน	ยอมรับ	การถดถอย พหุคูณ



บทที่ 5

สรุปการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่ด้านบุคลากร สังกัดสำนักงานบุคลากรภาคที่ 4 ได้ดำเนินการศึกษาตามระเบียบวิธีการศึกษาที่กำหนด ในบทนี้ ประกอบไปด้วย

1. สรุปการศึกษา
2. อภิปรายผล
3. ข้อเสนอแนะ

1. สรุปการศึกษา

1.1 วัตถุประสงค์ในการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าอิสระครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) ปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่ด้านบุคลากรสังกัดสำนักงานบุคลากรภาคที่ 4 (2) ระดับปัจจัยภายในองค์การที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่ด้านบุคลากรสังกัดสำนักงานบุคลากรภาคที่ 4 (3) ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่ด้านบุคลากรสังกัดสำนักงานบุคลากรภาคที่ 4

1.2 ระเบียบวิธีการดำเนินการศึกษา

ประชากรที่ศึกษาคือเจ้าหน้าที่ด้านบุคลากรสังกัดสำนักงานบุคลากรภาคที่ 4 จำนวน 395 คน ใช้การคำนวณกลุ่มตัวอย่างของยามานะ ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ได้กลุ่มตัวอย่าง 198 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาได้แก่ แบบสอบถาม แบบมาตราประมาณค่า 5 ระดับ ซึ่งมีด้วยกันทั้งหมด 3 ส่วน มีการนำแบบสอบถามที่ได้เสนอให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือจำนวน 3 ท่าน เมื่อมีการแก้ไขปรับปรุงเป็นที่เรียบร้อยแล้วจึงนำไปทดลองกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 ชุด แล้วนำมาวิเคราะห์ค่าความเที่ยงของแบบสอบถาม การเก็บรวบรวมข้อมูลใช้วิธีการส่งแบบสอบถามทางอิเล็กทรอนิกส์ สถิติที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ การแจกแจงความถี่ และการหาค่าร้อยละ เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้การหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อวิเคราะห์ระดับปัจจัยภายในองค์การ และระดับประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่ด้านบุคลากร สังกัดสำนักงานบุคลากรภาคที่ 4 และใช้สถิติเชิงอนุมานเพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อ

ประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่ด้านบุคลากร สังกัดสำนักงานบุคลากรภาคที่ 4 โดยใช้สถิติการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

1.3 ผลการศึกษา

1.3.1 สรุปข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 198 คน พบว่า ประชากรส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 65.66 มีอายุในช่วงระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 43.94 รองลงมา คือ 41-50 ปี จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 23.74 และต่ำที่สุด คือ ช่วงอายุ 51 ปีขึ้นไปจำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 11.11 ตามลำดับ โสดมีจำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 54.04 รองลงมาคือ สมรสจำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 39.39 และต่ำสุดคือ สถานะภาพอื่น ๆ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.51 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีจำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 53.53 รองลงมา คือ ระดับปริญญาโทจำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 27.78 น้อยที่สุดคือ ระดับสูงกว่าปริญญาโทจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 2.53 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนส่วนใหญ่อยู่ที่ 15,001-30,000 บาท จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 52.02 รองลงมา คือ 30,001-45,000 บาท จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 34.34 น้อยที่สุด คือ น้อยกว่า 15,000 บาท จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 3.03 ตำแหน่งงานส่วนใหญ่เป็นข้าราชการ จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 61.11 รองลงมา คือ เจ้าพนักงานราชการจำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 27.27 และต่ำที่สุดคือ ลูกจ้างชั่วคราวจำนวน 15 คน ระยะเวลาการทำงานส่วนใหญ่ คือ 6-10 ปี จำนวน 72 คน รองลงมา คือ มากกว่า 10 ปีขึ้นไป มีจำนวน 72 คน ต่ำที่สุด คือ น้อยกว่า 1 ปีจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 2.53

1.3.2 ระดับปัจจัยภายในองค์กร

พบว่า เจ้าหน้าที่ด้านบุคลากร สังกัดสำนักงานบุคลากรภาคที่ 4 โดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.43 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความคิดเห็น ระดับปัจจัยภายในองค์กร ด้านค่านิยมโดยรวมมากที่สุด อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.18 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.52 รองลงมาคือ ด้านโครงสร้าง มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.35 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.48 ด้านแบบการบริหาร และด้านความสามารถ มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.33 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.52 และ 0.54 ด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.31 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.52 ด้านระบบ มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.30 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.51 และด้านกลยุทธ์มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.28 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.47

1.3.3 ระดับประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่

พบว่า เจ้าหน้าที่ด้านบุคลากร สังกัดสำนักงานบุคลากรภาคที่ 4 โดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.42 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความคิดเห็น ระดับประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่ ด้านคุณภาพของงานโดยรวมมากที่สุด อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.43 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.48 รองลงมาคือ ด้านระยะเวลาดำเนินการ มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.42 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.45 และลำดับสุดท้ายคือ ด้านค่าใช้จ่าย มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.30 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.51

1.3.4 การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่ด้านบุคลากรสังกัดสำนักงานบุคลากรภาคที่ 4 อยู่ในระดับปานกลาง

ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ย 4.36 อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความคิดเห็น ระดับประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่ ด้านคุณภาพของงานโดยรวมมากที่สุด อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.43 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.48 รองลงมาคือ ด้านระยะเวลาดำเนินการ มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.42 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.45 และลำดับสุดท้ายคือ ด้านค่าใช้จ่าย มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.30 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.51

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่ด้านบุคลากรสังกัดสำนักงานบุคลากรภาคที่ 4 ต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน

ผลการศึกษา ปัจจัยบุคคลด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่ภาพรวม แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยภายในองค์กรของด้านบุคลากรสังกัดสำนักงานบุคลากรภาคที่ 4 ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน

ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยภายในองค์กรของด้านบุคลากร สังกัดสำนักงานบุคลากรภาคที่ 4 รายด้านที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม ร้อยละ 77.70 ($R^2 = 0.777$) สามารถสร้างเป็นสมการพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนดิบเพื่อใช้ในการพยากรณ์ประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่ ได้ดังนี้

$$Y = 0.757 + 0.106X_2 + 0.116X_4 + 0.243X_5 + 0.186X_6$$

เมื่อ Y คือ ประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่

X_2 คือ ประสิทธิภาพการทำงานด้านโครงสร้าง

X_4 คือ ประสิทธิภาพการทำงานด้านแบบการบริหาร

X_5 คือ ประสิทธิภาพการทำงานด้านบุคลากร

X_6 คือ ประสิทธิภาพการทำงานด้านความสามารถ

2. การอภิปรายผล

จากการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่ด้านบุคลากร สังกัดสำนักงานบุคลากรภาคที่ 4 พบว่า

2.1 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน ประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่ด้านบุคลากร สังกัดสำนักงานบุคลากรภาคที่ 4 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับการศึกษาของ กฤษณา แสงเนาวรัตน์ (2566) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร เทศบาลเมืองบ้านสวน จังหวัดชลบุรี พบว่า บุคลากรเทศบาลเมืองบ้านสวน จังหวัดชลบุรี ที่มีอายุ ประเภทบุคลากร และรายได้ต่อเดือนต่างกัน ทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่างกัน อหิติ เฟงพิโรจ (2565) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล จังหวัดนราธิวาส พบว่า พนักงานส่วนตำบลที่มีเพศ ระดับการศึกษาและรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พิระพัฒน์ สมศรี และธัญนันท์ บุญอยู่(2564) ศึกษาแรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของกรมชลประทานปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี.บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์พบว่า พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีระดับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.2 ระดับปัจจัยภายในองค์การที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่ด้านบุคลากรสังกัดสำนักงานบุคลากรภาคที่ 4 ในภาพรวมและรายด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านค่านิยม รองลงมา คือ ด้านโครงสร้าง ด้านแบบการบริหาร ด้านความสามารถ ด้านบุคลากร ด้านระบบ และ ต่ำที่สุด คือ ด้านกลยุทธ์ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ กฤษณา แสงเนาวรัตน์ (2566) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลเมืองบ้านสวน จังหวัดชลบุรี พบว่า ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของ

ปัจจัยภายในองค์กรโดยภาพรวม ในระดับมากที่สุด นันทวัฒน์ พรเลิศกชกร และคณะ (2565) ศึกษาปัจจัยการบริหารจัดการตามแนวคิด 7S ของแมคคินซีที่ส่งผลต่อการเป็นองค์กร แห่งการเรียนรู้ของธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย พบว่า ระดับของการบริหารจัดการตามแนวคิด 7S ของแมคคินซีของธุรกิจโรงแรมในประเทศไทยในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อวิเคราะห์รายด้าน พบว่า ด้านกลยุทธ์มีค่ามากที่สุด รองลงมาคือ ด้านโครงสร้าง ด้านรูปแบบการบริหารมีค่าต่ำที่สุด ภาณุพงษ์ ศรีไชย (2563) ศึกษาปัจจัยภายในองค์กรตามกรอบแนวคิดของแมคคินซี (McKinsey's 7S Framework) ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน กรณีศึกษา กรมการค้าภายใน กระทรวงพาณิชย์ กลุ่มตัวอย่างได้แก่ ข้าราชการที่ปฏิบัติงานภายในกรมการค้าภายใน (ส่วนกลาง) กระทรวงพาณิชย์ จำนวน 215 คน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยภายในองค์กรตามกรอบแนวคิดของแมคคินซี โดยมีความคิดเห็นทั้งหมดอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแต่ละปัจจัย พบว่า ด้านระบบงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา ด้านทักษะ ด้านโครงสร้าง ด้านค่านิยม ด้านกลยุทธ์ ด้านภาวะผู้นำและด้านบุคลากร ตามลำดับ

2.3 ปัจจัยภายในองค์กรรายด้านที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่ด้านบุคลากรสังกัดสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4 ใต้ร้อยละ 77.70 ($R^2 = 0.777$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ปัจจัยภายในองค์กรจัดเป็นตัวแปรหนึ่งที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่จะทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ จะต้องมียปัจจัยภายในองค์กรเป็นตัวขับเคลื่อน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ธนิต มณีอินทร์ (2567) ศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรหน่วยงาน ในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดกาญจนบุรี พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญคือ ปัจจัยอิทธิพล ได้แก่ ด้านความสามารถและด้านโครงสร้างสามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพได้น้อย (ร้อยละ 48.1) และ แรงจูงใจในการทำงาน ได้แก่ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านตำแหน่งงาน ด้านนโยบายการบริหารขององค์กร ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านลักษณะของงานที่สร้างสรรค์และท้าทาย และความก้าวหน้าในอาชีพสามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพได้ปานกลาง (ร้อยละ 72.3) อทิตี เฟงพิโรจ (2565) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล จังหวัดนราธิวาส พบว่า ปัจจัยจูงใจด้านความสำเร็จในการทำงานและด้านความก้าวหน้าในอาชีพส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล จังหวัดนราธิวาสอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และด้านความรับผิดชอบในการทำงานส่งผล ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล จังหวัดนราธิวาสอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 ซึ่งปัจจัยจูงใจสามารถอธิบายประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล จังหวัดนราธิวาสได้ร้อยละ 70.2 ปัทมา พรหมทอง (2563) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมการปกครอง จังหวัดสกลนคร พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมการปกครองจังหวัดสกลนคร

มีจำนวน 3 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยสุขวิทยา ปัจจัยจิตใจ และปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งสามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมการปกครอง จังหวัดสกลนคร ได้ร้อยละ 46.6 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

3. ข้อเสนอแนะ

3.1 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษา

3.1.1 จากผลการศึกษาระดับปัจจัยภายในองค์การในภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านที่ควรสนับสนุนมาก คือ ด้านโครงสร้าง เนื่องจากเกี่ยวข้องกับบุคลากร เป็นตัวกำหนดหน้าที่ รายละเอียดงาน องค์การควรเปิดรับความคิดเห็นเพราะเจ้าหน้าที่คือผู้พบเจอปัญหา อุปสรรคในการทำงาน บุคลากรไม่เพียงพอกับปริมาณงาน ทำหลากหลายหน้าที่ ควรรับฟังปัญหาและแก้ร่วมกัน ด้านแบบการบริหาร ควรรักษารูปแบบมาตรฐาน ลดขั้นตอนสายบังคับบัญชา ด้านความสามารถ ส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่มีการฝึกอบรม เกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติ เปิดโอกาสให้ใช้ความสามารถอย่างเต็มที่

3.1.2 จากผลการศึกษาระดับปัจจัยประสิทธิภาพการทำงาน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านที่ควรสนับสนุนมาก คือ ด้านคุณภาพของงานมีความถูกต้อง ผิดพลาดน้อยที่สุด และต้องได้รับความพึงพอใจ ประทับใจในการให้บริการ ด้านปริมาณงาน ควรมอบหมายงานให้สมดุลกับเจ้าหน้าที่ ด้านระยะเวลาในการดำเนินงาน มีระยะเวลาที่เพียงพอในการศึกษาและปฏิบัติงาน งานและปริมาณงานต้องสอดคล้องกัน ไม่งานเยอะแต่เวลาน้อย ด้านค่าใช้จ่าย ต้องประหยัด และสมดุลกับงานที่ปฏิบัติ

3.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาครั้งต่อไป

3.2.1 ควรศึกษาปัจจัยอื่น ๆ เพิ่ม อาจมีความสัมพันธ์ หรือ ส่งผลกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเช่น การสนับสนุนทางสังคม ลักษณะงานที่เกี่ยวข้องกับเพื่อนร่วมงานหรือผู้บังคับบัญชา วัฒนธรรมองค์การ เป็นต้น

3.2.2 จากผลการศึกษา เป็นการศึกษาเพียงช่วงเวลาใดเวลาหนึ่งเท่านั้น เนื่องจากความคิดเห็นในด้านต่างมีโอกาสที่จะมีการเปลี่ยนแปลงไป อาจส่งผลให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมีการเปลี่ยนแปลงตามไปด้วย

บรรณานุกรม

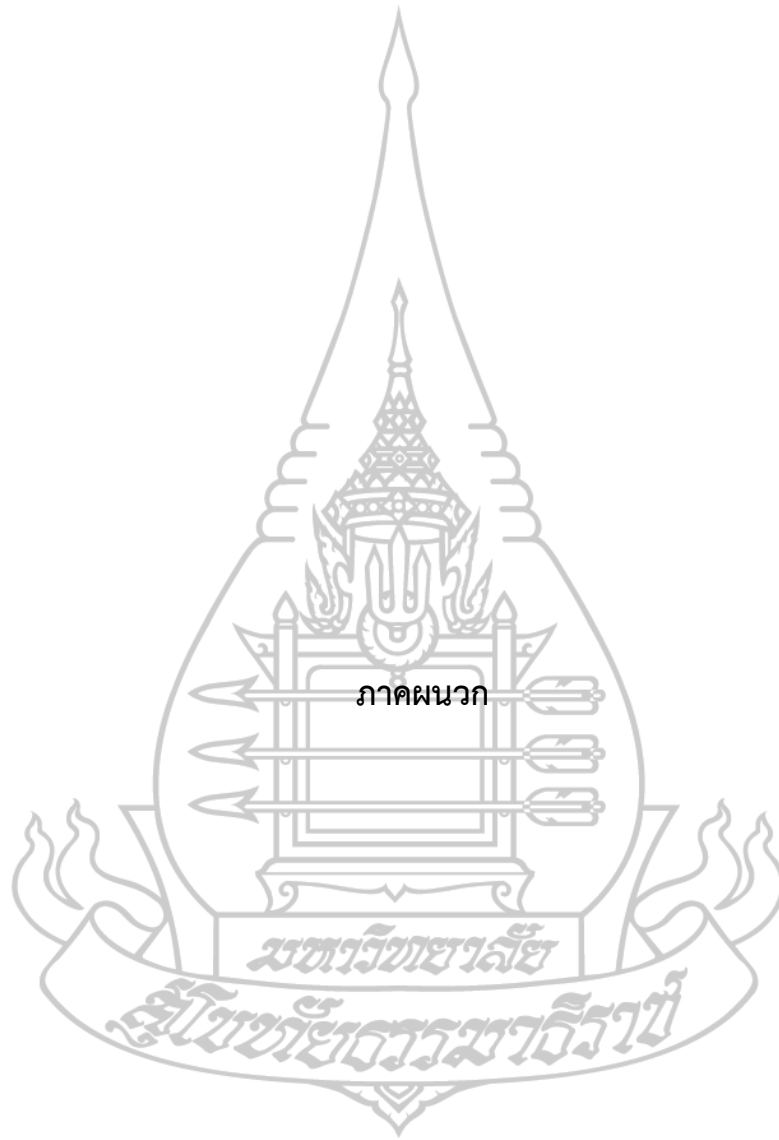
- กฤษณา แสงเนาวรัตน์. (2566). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลเมืองบ้านสวน จังหวัดชลบุรี [สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ]. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- เกศรา รักชาติ. (2549). องค์การแห่งการตื่นตัว. เนชั่นมัลติมีเดีย กรุ๊ป จำกัด (มหาชน).
- โคมทอง ถานอาดนา. (2548). ความสัมพันธ์ระหว่างจรรยาบรรณวิชาชีพและประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชีธุรกิจ SMEs ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ]. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ชลธิศ ธีระฐิติ. (2551). คำ และความคิดในรัฐศาสตร์ร่วมสมัย (พิมพ์ครั้งที่ 2). สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ดิษรินทร์ ไทยประกอบ และคณะ. (2565). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่פקอาศัยของข้าราชการกรุงเทพมหานคร. *Journal of Business Administration and Social Sciences Ramkhamhaeng University*, 5(3), 3.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2536). หลักการบริหาร คิดและทำอย่างผู้จัดการใหญ่. บริษัทเอเชียเพรส จำกัด.
- ธนิต มณีอินทร์. (2024). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรหน่วยงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดกาญจนบุรี. *วารสารโรงพยาบาลพหลพลพยุหเสนา*, 12(2), 2.
- ธัญรตี ทวีกาญจน์. (2567). การประเมินการบริหารจัดการองค์กรตามแนวคิด 7S McKinsey ของสมาคมผู้บริโภคนสงขลา หน่วยงานประจำจังหวัดสงขลา สภาองค์กรของผู้บริโภค. *PAAT Journal (วารสารสมาคมรัฐประศาสนศาสตร์แห่งประเทศไทย)*, 6(1), 1.
- นันทวัฒน์ พรเลิศกขกร และคณะ. (2565). ปัจจัยการบริหารจัดการตามแนวคิด 7S ของแมคคินซีที่ส่งผลต่อการเป็นองค์กร แห่งการเรียนรู้ของธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มหาวิทยาลัยธนบุรี*, 16(2), 114-120.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน. (2544). จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ปัทมา พรหมทอง. (2563). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมการปกครอง จังหวัดสกลนคร [สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ]. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
<https://ir.stou.ac.th/handle/123456789/11491>

- ปิยวรรณ บรรพชาติ. (2563). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร. *Chulalongkorn University Theses and Dissertations (Chula ETD)*. <https://doi.org/10.58837/CHULA.IS.2020.435>
- พีระพัฒน์ สมศรี & ธัญนันท์ บุญอยู่. (2564). แรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของกรมชลประทานปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยการจัดการและเทคโนโลยีอีสเทิร์น*, 18(1), 1.
- ภานุพงษ์ ศรีไชย. (2563). ปัจจัยภายในองค์กรตามกรอบแนวคิดของแมคคินซี (McKinsey's 7S Framework) ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน กรณีศึกษา กรมการค้าภายใน กระทรวง พาณิชย์ [สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ]. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- มยุรี ยิ่งแก้ว และคณะ. (2567). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานอัยการจังหวัด ในสังกัดสำนักงานอัยการภาค 4. *วารสารการบริหารการปกครองและนวัตกรรมท้องถิ่น*, 8(2), 2. <https://doi.org/10.14456/jlgisrru.2024.39>
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2546). *พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2542*. นานมี บุ๊คส์พับลิเคชันส์.
- สมพงษ์ เกษมสิน. (2526). *การบริหาร: การบริหารงานบุคคลแผนใหม่* (พิมพ์ครั้งที่ 8). ไทยวัฒนาพานิชย์.
- สมยศ นาวิการ. (2544). *การบริหารงานบุคคล* (พิมพ์ครั้งที่ 4). บรรณกิจเทรดดิ้ง.
- สำนักงานข้าราชการพลเรือน. (2541). *การเสริมสร้างประสิทธิภาพในการทำงานของกรมส่งเสริมการเกษตร พ.ศ. 2538*. กรมส่งเสริมการเกษตร.
- สำนักงานศุลกากรภาคที่ 4. (2567). *สำนักงานศุลกากรภาคที่ 4—Regional Customs Office IV : ประวัติความเป็นมา*. https://bureau4.customs.go.th/cont_strc_simple.php?ini_content=about_150613_01&ini_menu=about_leftmenu&left_menu=menu_about_001&lang=th&top_menu=about_leftmenu
- อติติ เฟงพิโรจ. (2565). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล จังหวัดนราธิวาส [สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ]. มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- อนันท์ งามสะอาด. (2551). *การพัฒนาคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของนักศึกษาวิทยาลัยเทคนิคเดชอุดม ด้วยกิจกรรมการเรียนรู้เชิงบูรณาการ*. อรุณการพิมพ์.
- David, D. D., & William, J. R. (2004). *Competency-Based Human Resource Management*. Davies-Black Publishing.

- Kumar, S., & Geetika. (2019). *The McKinsey 7S Model Helps in Strategy Implementation: A Theoretical Foundation* (SSRN Scholarly Paper 3993590).
<https://papers.ssrn.com/abstract=3993590>
- Mager, R., & Beach, K. (1967). *Developing Vocational Instruction*. Pitman Learning.
- Mark et al. (2003). *Fundamentals of Operations Management*.
- Millet, J. D. (1954). *Management in the Public Service: The Quest for Effective Performance*. McGraw-Hill.
- Petersen, E., & Plowman, E. G. (1953). *Business organization and management* (3rd ed.). R.D. Irwin.
- Revelle, W., & Zinbarg, R. E. (2009). Coefficients alpha, beta, omega, and the glb: Comments on Sijtsma. *Psychometrika*, 74(1), 145–154.
<https://doi.org/10.1007/s11336-008-9102-z>
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2007). *Organizational behavior* (12th ed.). Pearson Prentice Hall.
- Simon, H. A. (1960). *The New Science of Management Decision*. Harper & Row.
- Zaleanick A. et al., A. (1958). *Motivation Productivity and Satisfaction of Workers*. Havard University.

This is Mendeley biography





ภาคผนวก

มหาวิทยาลัย

สุโขทัยธรรมมาธิราช



ภาคผนวก ก

การทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

การทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha N of Items

.959	33
------	----



	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
กลยุทธ์				
องค์การมีการวางแผนกลยุทธ์และการจัดสรรทรัพยากรอย่างเหมาะสม	141.8667	179.637	.624	.958
องค์การมีการกำหนดนโยบายชัดเจน นำไปปฏิบัติได้	141.8333	176.351	.702	.958
องค์การมีการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ให้เท่าทันการเปลี่ยนแปลง	141.8000	177.545	.637	.958
โครงสร้าง				
องค์การมีความชัดเจนในการกำหนดขอบเขตอำนาจหน้าที่ ภาระเบียบ	141.8000	179.545	.625	.958
องค์การมีรายละเอียดความรับผิดชอบไว้อย่างชัดเจน	141.6000	183.903	.504	.959
องค์การมีความยืดหยุ่นในสายบังคับบัญชา	141.8667	178.326	.599	.959

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ระบบ				
องค์การมีการดำเนินงานตามแผนที่กำหนดไว้ ชัดเจน	141.8667	174.809	.787	.957
องค์การมีการจัดระบบงานไม่ซับซ้อน	141.9000	180.024	.605	.958
มีระบบการประเมินผลงานอย่างยุติธรรม	142.0333	170.033	.794	.957
แบบการบริหาร				
องค์การมีการกระจายอำนาจในแต่ละระดับอย่าง ชัดเจน	141.9000	180.507	.575	.959
องค์การมีความสมดุลกันระหว่างงานและ ผู้ปฏิบัติงาน	142.1667	177.592	.595	.959
ผู้บริหารมีภาวะผู้นำที่ดี	141.8667	175.223	.716	.958
บุคลากร				
องค์การจัดสรรบุคลากรที่มีความสามารถได้ ตรงกับสายงาน	142.1000	178.024	.743	.958
บุคลากรมีส่วนร่วมในการออกความคิดเห็น เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน	141.8667	177.430	.760	.957
องค์การส่งเสริมให้บุคลากรมีการฝึกอบรมการ เรียนรู้สิ่งใหม่อยู่เสมอ	141.5667	186.185	.334	.960

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ความสามารถ				
บุคลากรมีความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ และปฏิบัติ	142.1000	181.748	.568	.959
งานที่ปฏิบัติตรงกับความรู้ความสามารถ	142.0667	181.030	.598	.959
องค์กรเปิดโอกาสให้แสดงความสามารถได้ อย่างเต็มที่	141.8667	179.637	.624	.958
ค่านิยม				
บุคลากรมีความมุ่งมั่น ทุ่มเทในการปฏิบัติงาน	141.8000	177.959	.722	.958
องค์กรมีวัฒนธรรมที่เข้มแข็ง	142.0000	172.690	.823	.957
บุคลากรรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร	141.9000	176.921	.731	.958
คุณภาพของงาน				
งานที่ปฏิบัติมีความถูกต้องตามระเบียบและ หลักเกณฑ์	141.8000	180.234	.646	.958
ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ	141.8000	182.097	.522	.959
สามารถประเมินคุณภาพงานตามตัวชี้วัดได้	141.7333	181.926	.538	.959

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach' s Alpha if Item Deleted
ปริมาณงาน				
ปริมาณงานมีความสมดุลกับผู้ปฏิบัติงาน	142.0667	176.823	.732	.958
จัดลำดับความสำคัญของปริมาณงานได้อย่าง เหมาะสม	141.9333	180.478	.650	.958
สามารถปฏิบัติงานได้ตามปริมาณที่องค์กร กำหนด	141.8000	183.614	.480	.959
ระยะเวลาในการดำเนินการ				
สามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จทันตามเวลาที่ กำหนด	141.7000	183.872	.472	.959
ปริมาณงานและเวลาในการดำเนินการมีความ เหมาะสม	141.7000	183.321	.513	.959
มีการพัฒนาเทคนิคการทำงานได้สะดวก รวดเร็วขึ้น	141.7333	182.064	.529	.959
ค่าใช้จ่าย				
ใช้งบประมาณในการดำเนินการอย่าง เหมาะสมกับงาน	141.9333	177.582	.765	.957
ใช้วัสดุ อุปกรณ์ในการปฏิบัติงานได้อย่าง เหมาะสมและคุ้มค่า	141.8000	182.441	.567	.959
มีวางแผนล่วงหน้าการปฏิบัติงานให้สอดคล้อง กับทรัพยากรที่มี	141.8333	178.971	.732	.958

ภาคผนวก ข

หนังสือเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือการศึกษา





ที่ อว ๐๖๐๒.๑๗/บ (๒๖๖๗)

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราชา
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี ๑๑๑๒๐

๒๖ มิถุนายน ๒๕๖๗

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัย

เรียน คุณวิชฌ วงศ์เสาวรภัย

สิ่งที่ส่งมาด้วย	๑. โครงการการศึกษาค้นคว้าอิสระ	จำนวน	ชุด
	๒. แบบสอบถาม	จำนวน	ชุด

เนื่องด้วย นางสาวชนิดาภา สุวรรณมณี นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราชา กำลังทำการศึกษาค้นคว้าอิสระ “ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่ด่านศุลกากร ในสังกัดสำนักงานศุลกากรภาคที่ ๔” ตามโครงการศึกษาค้นคว้าอิสระที่ส่งมาพร้อมนี้

การจัดทำการศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่องดังกล่าว นักศึกษาได้จัดทำเครื่องมือที่เก็บรวบรวมข้อมูลและได้รับความเห็นชอบเบื้องต้นจากผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กิงพร ทองใบ อาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าอิสระไว้ขั้นหนึ่งแล้ว แต่เพื่อให้เครื่องมือวิจัยที่จัดทำนั้นมีความครอบคลุมเนื้อหาวิชา แนวปฏิบัติ และสอดคล้องกับหลักและกระบวนการวิจัย สาขาวิชาวิทยาการจัดการ จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัย โดยได้โปรดพิจารณาตรวจสอบและให้ความคิดเห็นเพื่อใช้ประกอบการศึกษาดังกล่าว หากท่านต้องการรายละเอียดเพิ่มเติมโปรดติดต่อกับนักศึกษาโดยตรงได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ ๐๖๔-๔๖๘-๖๔๒๘

สาขาวิชา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านเป็นอย่างดี จึงขอขอบคุณล่วงหน้า มา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภาวิน ชินะโชติ)
ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

โทร. ๐๒-๕๐๔-๘๓๘๓-๖

โทรสาร ๐๒-๕๐๓-๓๖๑๒



ที่ อว ๐๖๐๒.๑๗/บ ๕๙๗

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี ๑๑๑๒๐

๒๖ มิถุนายน ๒๕๖๗

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการส่วนบริการศุลกากร
(คุณนภัสสร ทองดิง)

สิ่งที่ส่งมาด้วย	๑. โครงการการศึกษาค้นคว้าอิสระ	จำนวน	ชุด
	๒. แบบสอบถาม	จำนวน	ชุด

เนื่องด้วย นางสาวชนิดาภา สุวรรณเมณี นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช กำลังทำการศึกษาค้นคว้าอิสระ “ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่ด้านศุลกากร ในสังกัดสำนักงานศุลกากรภาคที่ ๔” ตามโครงการศึกษาค้นคว้าอิสระที่ส่งมาพร้อมนี้

การจัดทำการศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่องดังกล่าวนี้ นักศึกษาได้จัดทำเครื่องมือที่เก็บรวบรวมข้อมูลและได้รับความเห็นชอบเบื้องต้นจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กึ่งพร ทองใบ อาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าอิสระไว้ชิ้นหนึ่งแล้ว แต่เพื่อให้เครื่องมือวิจัยที่จัดทำนั้นมีความครอบคลุมเนื้อหาวิชา แนวปฏิบัติ และสอดคล้องกับหลักและกระบวนการวิจัย สาขาวิชาวิทยาการจัดการ จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัย โดยได้โปรดพิจารณาตรวจสอบและให้ความคิดเห็นเพื่อใช้ประกอบการศึกษาดังกล่าว หากท่านต้องการรายละเอียดเพิ่มเติมโปรดติดต่อกับนักศึกษาโดยตรงได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ ๐๖๔-๔๖๔-๖๔๒๘

สาขาวิชา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านเป็นอย่างดี จึงขอขอบคุณล่วงหน้า มา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภาวิน ชินะโชติ)
ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

โทร. ๐๖-๕๐๔-๘๓๘๑-๖

โทรสาร ๐๖-๕๐๓-๓๖๑๒



ที่ อว ๐๖๐๒.๓๗/บ (๕๙๗)

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี ๑๑๑๒๐

๒๕ มิถุนายน ๒๕๖๗

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการส่วนควบคุมทางศุลกากร
(คุณสุรพิศ สีชเรศ)

สิ่งที่ส่งมาด้วย	๑. โครงการการศึกษาค้นคว้าอิสระ	จำนวน	ชุด
	๒. แบบสอบถาม	จำนวน	ชุด

เนื่องด้วย นางสาวชนิดาภา สุวรรณมณี นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช กำลังทำการศึกษาค้นคว้าอิสระ "ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่ด่านศุลกากร ในสังกัดสำนักงานศุลกากรภาคที่ ๔" ตามโครงการการศึกษาค้นคว้าอิสระที่ส่งมาพร้อมนี้

การจัดทำการศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่องดังกล่าว นักศึกษาได้จัดทำเครื่องมือที่เก็บรวบรวมข้อมูลและได้รับความเห็นชอบเบื้องต้นจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กัณฑ์พร ทองใบ อาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าอิสระไว้ขั้นหนึ่งแล้ว แต่เพื่อให้เครื่องมือวิจัยที่จัดทำนั้นมีความครอบคลุมเนื้อหาวิชา แนวปฏิบัติ และสอดคล้องกับหลักและกระบวนการวิจัย สาขาวิชาวิทยาการจัดการ จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัย โดยได้โปรดพิจารณาตรวจสอบและให้ความคิดเห็นเพื่อใช้ประกอบการศึกษาดังกล่าว หากท่านต้องการรายละเอียดเพิ่มเติมโปรดติดต่อกับนักศึกษาโดยตรงได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ ๐๖๔-๔๖๔-๖๔๒๘

สาขาวิชาฯ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านเป็นอย่างดี จึงขอขอบคุณล่วงหน้า มา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภาวิน ชินะโชติ)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

โทร. ๐๒-๕๐๔-๘๑๘๑-๖

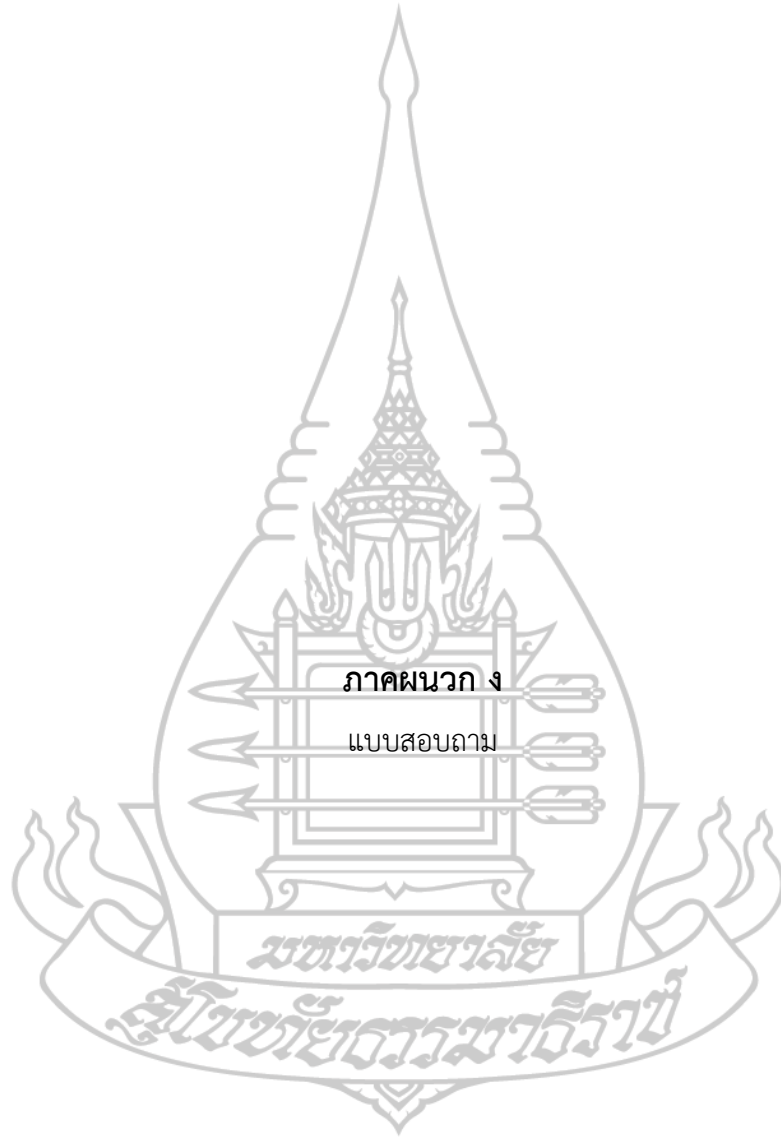
โทรสาร ๐๒-๕๐๓-๓๖๑๒



คำชี้แจง โปรดพิจารณาความสอดคล้องของวัตถุประสงค์การศึกษาและข้อความ
 โดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องคะแนนความสอดคล้อง โดยมีเกณฑ์คะแนนการประเมิน ดังนี้
 +1 หมายถึง เหมาะสม 0 หมายถึง ไม่แน่ใจ -1 หมายถึง ไม่เหมาะสม

ข้อ	ข้อความ	ความคิดเห็นผู้เชี่ยวชาญ				
		ท่าน ที่ 1	ท่าน ที่ 2	ท่าน ที่ 3	ค่า IOC	แปล ผล
ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล						
1.	เพศ	1	1	1	1.00	ใช้ได้
2.	อายุ	1	1	1	1.00	ใช้ได้
3.	สถานภาพ	1	1	1	1.00	ใช้ได้
4.	ระดับการศึกษา	1	1	1	1.00	ใช้ได้
5.	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	1	1	1	1.00	ใช้ได้
6.	ตำแหน่งงาน	1	1	1	1.00	ใช้ได้
7.	ระยะเวลาการทำงาน	1	1	1	1.00	ใช้ได้
ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยภายในองค์กร						
	กลยุทธ์					
8.	องค์กรมีการวางแผนกลยุทธ์และการจัดสรรทรัพยากรอย่างเหมาะสม	1	1	1	1.00	ใช้ได้
9.	องค์กรมีการกำหนดนโยบายชัดเจน นำไปปฏิบัติได้	1	1	1	1.00	ใช้ได้
10.	องค์กรมีการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ให้เท่าทันการเปลี่ยนแปลง	1	1	1	1.00	ใช้ได้
	โครงสร้าง					
11.	องค์กรมีความชัดเจนในการกำหนดขอบเขตอำนาจ หน้าที่ ภาวะเทียบ	1	1	1	1.00	ใช้ได้
12.	องค์กรมีรายละเอียดความรับผิดชอบไว้อย่างชัดเจน	1	1	1	1.00	ใช้ได้
13.	องค์กรมีความยืดหยุ่นในสายบังคับบัญชา	1	1	1	1.00	ใช้ได้
	ระบบ					
14.	องค์กรมีการดำเนินงานตามแผนที่กำหนดไว้ชัดเจน	1	1	1	1.00	ใช้ได้
15.	องค์กรมีการจัดระบบงานไม่ซับซ้อน	1	1	1	1.00	ใช้ได้
16.	มีระบบการประเมินผลงานอย่างยุติธรรม	1	1	1	1.00	ใช้ได้
	แบบการบริหาร					
17.	องค์กรมีการกระจายอำนาจในแต่ระดับอย่างชัดเจน	1	1	1	1.00	ใช้ได้
18.	องค์กรมีความสมดุลกันระหว่างงานและผู้ปฏิบัติงาน	1	1	1	1.00	ใช้ได้
19.	ผู้บริหารมีภาวะผู้นำที่ดี	1	1	1	1.00	ใช้ได้

ข้อ	ข้อความ	คะแนนความสอดคล้อง				
		ท่าน ที่ 1	ท่าน ที่ 2	ท่าน ที่ 3	ค่า IOC	แปล ผล
	บุคลากร					
20.	องค์การจัดสรรบุคลากรที่มีความสามารถได้ตรงกับสายงาน	1	1	1	1.00	ใช้ได้
21.	บุคลากรมีส่วนร่วมในการออกความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน	1	1	1	1.00	ใช้ได้
22.	องค์การส่งเสริมให้บุคลากรมีการฝึกอบรมการเรียนรู้สิ่งใหม่อยู่เสมอ	1	1	1	1.00	ใช้ได้
	ความสามารถ					
23.	บุคลากรมีความเชี่ยวชาญในงานที่ได้รับมอบหมายและปฏิบัติ	1	1	1	1.00	ใช้ได้
24.	งานที่ปฏิบัติตรงกับความรู้ความสามารถ	1	1	1	1.00	ใช้ได้
25.	องค์การเปิดโอกาสให้แสดงความสามารถได้อย่างเต็มที่	1	1	1	1.00	ใช้ได้
	ค่านิยม					
26.	บุคลากรมีความมุ่งมั่น ทุ่มเทในการปฏิบัติงาน	1	1	1	1.00	ใช้ได้
27.	องค์การมีวัฒนธรรมที่เข้มแข็ง	0	1	1	0.67	ใช้ได้
28.	บุคลากรรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ	1	1	1	1.00	ใช้ได้
ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน						
	คุณภาพของงาน					
29.	งานที่ปฏิบัติมีความถูกต้องตามระเบียบและหลักเกณฑ์	1	1	1	1.00	ใช้ได้
30.	ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ	1	1	1	1.00	ใช้ได้
31.	สามารถประเมินคุณภาพงานตามตัวชี้วัดได้	1	1	1	1.00	ใช้ได้
	ปริมาณงาน					
32.	ปริมาณงานมีความสมดุลกับผู้ปฏิบัติงาน	1	1	1	1.00	ใช้ได้
33.	จัดลำดับความสำคัญของปริมาณงานได้อย่างเหมาะสม	1	1	1	1.00	ใช้ได้
34.	สามารถปฏิบัติงานได้ตามปริมาณที่องค์การกำหนด	0	1	1	0.67	ใช้ได้
	ระยะเวลาในการดำเนินการ					
35.	สามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จทันตามเวลาที่กำหนด	0	1	1	0.67	ใช้ได้
36.	ปริมาณงานและเวลาในการดำเนินการมีความเหมาะสม	1	1	1	1.00	ใช้ได้
37.	มีการพัฒนาเทคนิคการทำงานได้สะดวก รวดเร็วขึ้น	1	1	1	1.00	ใช้ได้
	ค่าใช้จ่าย					
38.	ใช้งบประมาณในการดำเนินการอย่างเหมาะสมกับงาน	1	1	0	0.67	ใช้ได้
39.	ใช้วัสดุ อุปกรณ์ในการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสมและคุ้มค่า	1	1	1	1.00	ใช้ได้
40.	มีวางแผนล่วงหน้าการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับทรัพยากรที่มี	1	1	0	0.67	ใช้ได้



ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน หน้าข้อความที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

1. เพศ

ชาย

หญิง

2. อายุ

21 - 30 ปี

31 - 40 ปี

41 - 50 ปี

51 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพ

โสด

สมรส

หย่าร้าง

อื่น ๆ

4. ระดับการศึกษา

ต่ำกว่า ปริญญาตรี

ปริญญาตรี

ปริญญาโท

สูงกว่า ปริญญาโท

5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

น้อยกว่า 15,000 บาท

15,001-30,000 บาท

30,001-45,000 บาท

มากกว่า 45,001 บาท

6. ตำแหน่งงาน

ข้าราชการ

พนักงานราชการ

ลูกจ้างประจำ

ลูกจ้างชั่วคราว

7. ระยะเวลาการทำงาน

น้อยกว่า 1 ปี

1-5 ปี

6-10 ปี

มากกว่า 10 ปี

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับเกี่ยวกับปัจจัยภายในองค์กร

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นท่านมากที่สุดเพียงช่องเดียว

ระดับ 5 หมายถึง	เห็นด้วยมากที่สุดมาก
ระดับ 4 หมายถึง	เห็นด้วยมาก
ระดับ 3 หมายถึง	เห็นด้วยปานกลาง
ระดับ 2 หมายถึง	เห็นด้วยน้อย
ระดับ 1 หมายถึง	เห็นด้วยน้อยที่สุด

ปัจจัยภายในองค์กร	ระดับความคิดเห็น				
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
กลยุทธ์					
8. องค์กรมีการวางแผนกลยุทธ์และการจัดสรรทรัพยากรอย่างเหมาะสม					
9. องค์กรมีการกำหนดนโยบายชัดเจน นำไปปฏิบัติได้					
10. องค์กรมีการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ให้เท่าทันการเปลี่ยนแปลง					
โครงสร้าง					
11. องค์กรมีความชัดเจนในการกำหนดขอบเขตอำนาจหน้าที่ กวาระเบียบ					
12. องค์กรมีรายละเอียดความรับผิดชอบไว้อย่างชัดเจน					
13. โครงสร้างองค์กรมีความยืดหยุ่นในสายบังคับบัญชา					
ระบบ					
14. องค์กรมีการดำเนินงานตามแผนที่กำหนดไว้ชัดเจน					
15. องค์กรมีการจัดระบบงาน ไม่ซับซ้อน					
16. มีระบบการประเมินผลงานอย่างยุติธรรม					

ปัจจัยภายในองค์กร	ระดับความคิดเห็น				
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
แบบการบริหาร					
17. องค์กรมีการกระจายอำนาจในระดับอย่างชัดเจน					
18. องค์กรมีความสมดุลระหว่างงานและปฏิบัติ					
19 ผู้บริหารมีภาวะผู้นำได้ดี					
บุคลากร					
20. องค์กรจัดสรรบุคลากรที่มีความสามารถได้ตรงกับสายงาน					
21. บุคลากรมีส่วนร่วมในการออกความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน					
22. องค์กรส่งเสริมให้บุคลากรมีการฝึกอบรม การเรียนรู้สิ่งใหม่ อยู่เสมอ					
ความสามารถ					
23. บุคลากรมีความเชี่ยวชาญในงานที่ได้รับผิดชอบ ปฏิบัติ					
24. งานที่ปฏิบัติตรงกับความรู้ความสามารถ					
25. องค์กรเปิดโอกาสให้แสดงความสามารถอย่างเต็มที่					
ค่านิยม					
26. บุคลากรมีความมุ่งมั่น ทุ่มเทในการปฏิบัติงาน					
27. องค์กรมีวัฒนธรรมที่เข้มแข็ง					
28. บุคลากรรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร					

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่
 ด้านบุคลากรสังกัดสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นท่านมากที่สุด เพียงช่องเดียว

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น				
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
คุณภาพของงาน					
29. งานที่ปฏิบัติมีความถูกต้องตามระเบียบและหลักเกณฑ์					
30. ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ					
31. สามารถประเมินคุณภาพงานตามตัวชี้วัดได้					
ปริมาณงาน					
32. ปริมาณงานมีความสมดุลกับผู้ปฏิบัติงาน					
33. จัดลำดับความสำคัญของปริมาณงานได้อย่างเหมาะสม					
34. สามารถปฏิบัติงานได้ตามปริมาณที่องค์กรกำหนด					
ระยะเวลาในการดำเนินการ					
35. สามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จทันตามเวลาที่กำหนด					
36. ปริมาณงานและเวลาในการดำเนินการมีความเหมาะสม					
37. มีการพัฒนาเทคนิคการทำงานได้สะดวกรวดเร็วขึ้น					
ค่าใช้จ่าย					
38. ใช้งบประมาณในการดำเนินการอย่างเหมาะสมกับงาน					
39. ใช้วัสดุ อุปกรณ์ ในการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสมและคุ้มค่า					
40. มีการวางแผนล่วงหน้าการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับทรัพยากรที่มี					

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

ขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ



ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อสกุล	นางสาวชนิดาภา สุวรรณมณี
วัน เดือน ปี เกิด	16 มิถุนายน พ.ศ. 2528
สถานที่เกิด	จังหวัดสุราษฎร์ธานี
ที่อยู่ปัจจุบัน	39/28 ต. ท่าข้าม อ. พุนพิน จ.สุราษฎร์ธานี 84130
ประวัติการศึกษา	บธ.บ. (การจัดการทั่วไป) มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี ปี 2551
ประวัติการทำงาน	เจ้าพนักงานศุลกากรชำนาญงาน ด่านศุลกากรสงขลา สำนักงานศุลกากรภาคที่ 4

