

แรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร
กรมสรรพสามิตส่วนกลาง

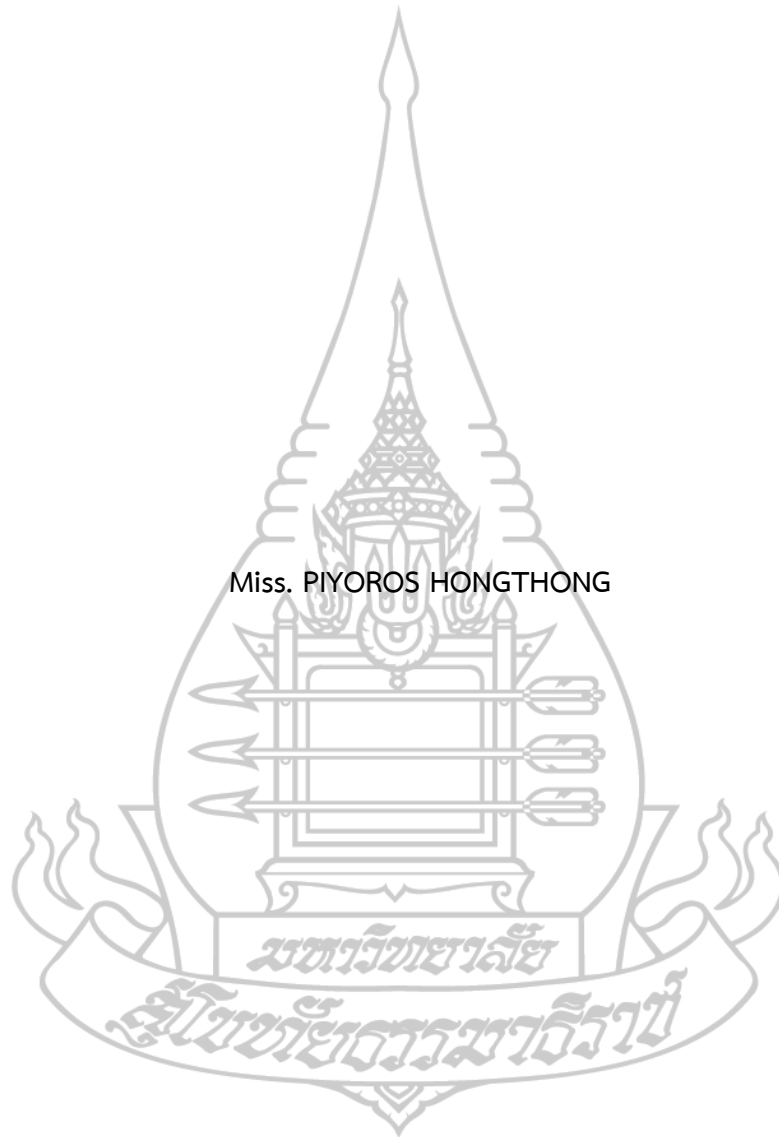


นางสาวปิโยรส หงส์ทอง

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต แขนงวิชาบริหารธุรกิจ
สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

พ.ศ. 2566

Motivation Affecting the Work Efficiency of Personnel in the Central
Excise Department



Miss. PIYOROS HONGTHONG

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	แรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของบุคลากรกรมสรรพสามิตส่วนกลาง
ชื่อและนามสกุล	นางสาวปิโยรส หงส์ทอง
แขนงวิชา / วิชาเอก	บริหารธุรกิจ(กลุ่มวิชาการจัดการทั่วไป)
สาขาวิชา	วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรเดช หวังทอง

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรระดับปริญญาโท เมื่อวันที่ 23 กันยายน พ.ศ. 2567

คณะกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภาวิน ชินะโชติ)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

ชื่อการศึกษา คำนคว้าอิสระ แรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ
บุคลากรกรมสรรพสามิตส่วนกลาง
ผู้ศึกษา นางสาวปิโยรส หงส์ทอง รหัสนักศึกษ 2653002978
ปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
อาจารย์ที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรเดช หวังทอง ปีการศึกษา 2566

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสรรพสามิตส่วนกลาง (2) ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรกรมสรรพสามิตส่วนกลาง (3) ปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสรรพสามิตส่วนกลาง และ (4) แรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสรรพสามิตส่วนกลาง

การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ บุคลากรกรมสรรพสามิตส่วนกลางจำนวนทั้งสิ้น 1,335 คน โดยเลือกสุ่มกลุ่มตัวอย่างจำนวน 320 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้วิเคราะห์ ได้แก่ การหาค่าร้อยละ การแจกแจงความถี่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ

ผลการศึกษา พบว่า (1) ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสรรพสามิตส่วนกลางอยู่ในระดับดีมาก (2) ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรกรมสรรพสามิตส่วนกลางอยู่ในระดับดี (3) ปัจจัยส่วนบุคคลไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสรรพสามิตส่วนกลาง และ (4) แรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสรรพสามิตส่วนกลาง ได้แก่ การได้รับการยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบในการทำงาน ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ นโยบายการบริหารขององค์กร และความมั่นคงในงาน

คำสำคัญ แรงจูงใจในการทำงาน, ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

Independent Study title: Motivation Affecting the Work Efficiency of Personnel in the Central Excise Department

Author: Miss. PIYOROS HONGTHONG; ID: 2653002978;

Degree: Master of Business Administration

Independent Study Advisor: Assistant Professor Dr. suradetch wangthong; Academic year: 2023

Abstract

The objectives of this study were to study (1) the opinion levels on the work efficiency of personnel in the Central Excise Department; (2) the opinion levels on the work motivation of personnel in the Central Excise Department; (3) Personal factors influencing the work efficiency of personnel in the Central Excise Department; and (4) Motivation affecting the work efficiency of personnel in the Central Excise Department.

This study was quantitative research. The population used in the study was the personnel in the Central Excise Department, a total of 1,335 people. The sample size was randomly selected, with a sample group of 320 people. The instrument used in the study was a questionnaire. The statistics tools used for data analysis included mean, frequency, standard deviation, and multiple regression analysis.

The study results showed that (1) The overall opinion level on the work efficiency of personnel in the Central Excise Department was very high. (2) The overall opinion level on the work motivation of personnel in the Central Excise Department was high. (3) Personal factors did not influence the work efficiency of personnel in the Central Excise Department, and (4) Motivation affecting the work efficiency of personnel in the Central Excise Department was the aspect of being accepted and respected, responsibility in work, the nature of the work performed, organizational management policy, and job security.

Keywords : Motivations, Work Efficiency

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่อง แรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของบุคลากรกรมสรรพสามิตส่วนกลาง สามารถดำเนินการแล้วเสร็จตามระยะเวลา เนื่องจากได้รับความอนุเคราะห์และสนับสนุนเป็นอย่างดีจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรเดช หวังทอง ซึ่งเป็นอาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระที่ได้กรุณาให้คำปรึกษา แนะนำและปรับปรุงข้อบกพร่องต่าง ๆ และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภาวิน ชินะโชติ ซึ่งเป็นกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ จนกระทั่งการศึกษาค้นคว้าอิสระครั้งนี้สำเร็จเรียบร้อยดี ผู้ศึกษาราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้ และขอขอบคุณผู้ทรงคุณวุฒิที่ให้ความอนุเคราะห์ในการตรวจเครื่องมือการวิจัย หวังว่าการศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้จะเป็นประโยชน์สำหรับผู้ที่เกี่ยวข้อง และผู้ที่สนใจศึกษาต่อไป

นางสาวปิโยรส หงส์ทอง



สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง.....	ฌ
สารบัญรูปภาพ.....	ฎ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ในการศึกษา.....	5
กรอบแนวคิดการวิจัย.....	5
สมมติฐานในการศึกษา.....	7
ขอบเขตของการวิจัย.....	7
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	8
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	9
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	12
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน.....	12
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ.....	18
ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับกรมสรรพสามิต	26
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	31
บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา.....	49
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	49
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	51
การเก็บรวบรวมข้อมูล	56
การวิเคราะห์ข้อมูล	57

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	61
ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	61
ระดับความคิดเห็นของแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากร กรมสรรพสามิตส่วนกลาง.....	65
ระดับความคิดเห็นของประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร กรมสรรพสามิตส่วนกลาง.....	73
ปัจจัยส่วนบุคคล และแรงจูงใจในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสรรพสามิตส่วนกลาง.....	77
บทที่ 5 สรุปการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	82
สรุปการศึกษา.....	83
อภิปรายผล.....	91
ข้อเสนอแนะ.....	101
บรรณานุกรม.....	105
ภาคผนวก.....	110
ประวัติผู้ศึกษา.....	137



สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 3.1 จำนวนประชากรบุคลากรกรมสรรพสามิตส่วนกลาง.....	49
ตารางที่ 3.2 แสดงค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม.....	55
ตารางที่ 4.1 ร้อยละ และการแจกแจงความถี่ของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ.....	62
ตารางที่ 4.2 ร้อยละ และการแจกแจงความถี่ของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ.....	62
ตารางที่ 4.3 ร้อยละ และการแจกแจงความถี่ของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา.....	63
ตารางที่ 4.4 ร้อยละ และการแจกแจงความถี่ของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับตำแหน่ง.....	63
ตารางที่ 4.5 ร้อยละ และการแจกแจงความถี่ของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้.....	64
ตารางที่ 4.6 ร้อยละ และการแจกแจงความถี่ของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาการทำงานกับกรมสรรพสามิตส่วนกลาง.....	64
ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงจูงใจในการทำงาน ด้านปัจจัยจูงใจของบุคลากรกรมสรรพสามิตส่วนกลาง.....	65
ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงจูงใจในการทำงาน ด้านความสำเร็จในการทำงานของบุคคล.....	66
ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงจูงใจในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ.....	66
ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงจูงใจในการทำงาน ด้านความรับผิดชอบในการทำงาน.....	67
ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงจูงใจในการทำงาน ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ.....	68
ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงจูงใจในการทำงาน ด้านโอกาสและความก้าวหน้า.....	68
ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงจูงใจในการทำงาน ด้านปัจจัยค้ำจุนของบุคลากรกรมสรรพสามิตส่วนกลาง.....	69
ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงจูงใจในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร.....	70

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.15 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงจูงใจในการทำงาน ด้านค่าจ้างและผลตอบแทน.....	70
ตารางที่ 4.16 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงจูงใจในการทำงาน ด้านนโยบายการบริหารขององค์กร.....	71
ตารางที่ 4.17 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงจูงใจในการทำงาน ด้านสภาพภาพในการทำงาน.....	72
ตารางที่ 4.18 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงจูงใจในการทำงาน ด้านความมั่นคงในงาน.....	72
ตารางที่ 4.19 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ของบุคลากรกรมสรรพสามิตส่วนกลาง.....	74
ตารางที่ 4.20 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ด้านคุณภาพของงาน.....	74
ตารางที่ 4.21 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ด้านปริมาณงาน.....	75
ตารางที่ 4.22 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ด้านเวลา.....	76
ตารางที่ 4.23 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ด้านค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงาน.....	76
ตารางที่ 4.24 การวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ ปัจจัยส่วนบุคคลส่งผลต่อ ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสรรพสามิตส่วนกลาง.....	78
ตารางที่ 4.25 การวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ แรงจูงใจในการทำงานส่งผลต่อ ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสรรพสามิตส่วนกลาง.....	79

สารบัญรูปภาพ

หน้า

ภาพที่ 1.1 ภาพรวมทิศทางการสูญเสียอัตรากำลังของกรมสรรพสามิตในช่วงปีงบประมาณ 2562 - 2566..... 3

ภาพที่ 1.2 เป้าหมายของรายได้ภาษีสรรพสามิตเมื่อเปรียบเทียบกับปีก่อนและประมาณการงบประมาณ 2567..... 3

ภาพที่ 1.3 กรอบแนวคิดการศึกษา..... 5

ภาพที่ 2.1 ผังโครงสร้างกรมสรรพสามิต..... 29

ภาพที่ 2.2 โครงสร้างการแบ่งงานภายในกรมสรรพสามิต..... 30



บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ด้วยวิสัยทัศน์ของประเทศไทยที่มุ่งสู่ความมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน และการเป็นประเทศพัฒนาแล้ว รัฐบาลจึงได้กำหนดนโยบายเพื่อขับเคลื่อนเศรษฐกิจด้วยนวัตกรรม นำพาประเทศไทยไปสู่ความมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน ภายใต้โมเดลที่เรียกว่า ไทยแลนด์ 4.0 หรือ ประเทศไทย 4.0 ดังนั้นระบบราชการซึ่งเป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบายของรัฐบาลจึงต้องปรับเปลี่ยนให้สอดคล้องกับบริบทใหม่ที่จะเกิดขึ้น โดยการปฏิรูประบบราชการและข้าราชการ เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้ตามทิศทางการบริหารของประเทศ หรือที่เรียกว่าระบบราชการ 4.0 กล่าวคือ ภาครัฐต้องปรับตัวเข้าสู่ยุคดิจิทัล เพื่อยกระดับการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน (สำนักงาน ก.พ., 2560) โดยในการพัฒนาระบบราชการไปสู่ระบบราชการ 4.0 มีองค์ประกอบ 3 ประการ ประกอบด้วย

1) ภาครัฐที่เปิดกว้างและเชื่อมโยงถึงกัน หมายถึง การทำงานของภาครัฐจะต้องเปิดเผยและโปร่งใส โดยบุคคลภายนอกสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของทางราชการที่ไม่เป็นความลับและสามารถเข้ามาตรวจสอบการทำงานได้ มีการแบ่งปันข้อมูลระหว่างส่วนราชการด้วยกัน มีการเชื่อมโยงการทำงานของหน่วยงานราชการส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น

2) ภาครัฐที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง หมายถึง ส่วนราชการต้องทำงานเชิงรุก มุ่งเน้นการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน ตอบสนองความต้องการของประชาชนโดยไม่ต้องรอให้เข้ามาติดต่อหรือร้องขอ

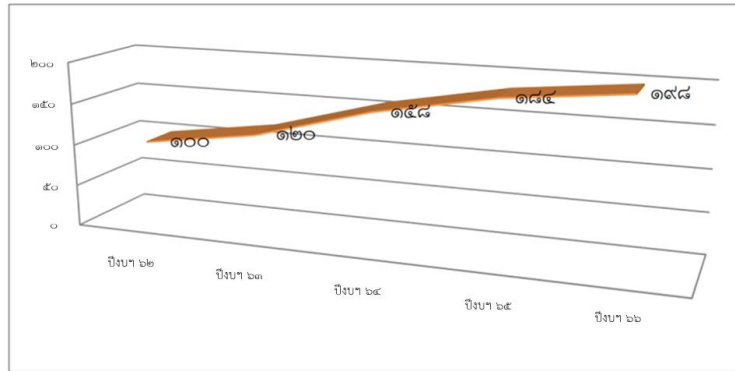
3) ภาครัฐที่มีสมรรถนะสูงและทันสมัย หมายถึง การเตรียมความพร้อมล่วงหน้า มีการวิเคราะห์ความเสี่ยงอย่างรอบคอบ สร้างสรรค์นวัตกรรม และประยุกต์ใช้องค์ความรู้ต่าง ๆ เพื่อตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงได้อย่างทัน่วงที

ซึ่งองค์ประกอบที่กล่าวมาของการพัฒนาระบบราชการไปสู่ระบบราชการ 4.0 นั้น ต้องอาศัยปัจจัยสำคัญแห่งความสำเร็จหลายประการไม่ว่าจะเป็นการร่วมมือกันระหว่างภาครัฐกับภาคเอกชนและภาคประชาชน การทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ จะช่วยให้การพัฒนา

มีความยั่งยืนและสอดคล้องกับความต้องการของสังคม การมีส่วนร่วมของภาคประชาชนในการกำหนดนโยบายและการตัดสินใจจะช่วยให้การดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐมีความโปร่งใสและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน โดยการยกระดับการทำงาน จากการประสานงานกันเป็นทำงานด้วยกัน และพัฒนาไปสู่การร่วมมือกัน ในรูปแบบ "ประชารัฐ" การสร้างนวัตกรรม การคิดค้นหรือหาวิธีการใหม่ ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน โดยการนำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ เช่น ระบบคลาวด์ (Cloud Computing), อินเทอร์เน็ตของสรรพสิ่ง (Internet of Things: IoT), บล็อกเชน (Blockchain), และปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence: AI) ซึ่งสามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและความรวดเร็วในการให้บริการประชาชน อีกทั้งยังช่วยลดความซับซ้อนของกระบวนการทำงาน ลดระยะเวลาที่ใช้ในการทำงาน และลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน นอกจากนี้ยังช่วยในการสร้างความโปร่งใสในการทำงานและเพิ่มความน่าเชื่อถือของหน่วยงานภาครัฐในสายตาของประชาชน และปัจจัยแห่งความสำเร็จอีกประการที่สำคัญมากคือการปรับปรุงกระบวนการทำงานภายในองค์กรเพื่อให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น การปรับปรุงนี้รวมถึงการกำหนดมาตรฐานการทำงานที่ชัดเจน การฝึกอบรมและพัฒนาทักษะของบุคลากร การปรับเปลี่ยนโครงสร้างองค์กรเพื่อให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป รวมถึงการสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ส่งเสริมให้เกิดนวัตกรรมและการพัฒนาต่อเนื่อง

กรมสรรพสามิตเป็นหน่วยงานในสังกัดกระทรวงการคลัง มีบทบาทสำคัญในการดำเนินมาตรการทางภาษีสรรพสามิตโดยการจัดเก็บภาษีจากสินค้าและบริการ เช่น สุรา บุหรี่ และน้ำมัน ซึ่งเป็นแหล่งรายได้ที่สำคัญของรัฐ เพื่อนำมาพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม ดูแลพี่น้องประชาชน รวมถึงการเสริมสร้างเสถียรภาพทางการคลังของประเทศให้ยั่งยืน โดยมุ่งเน้นการเป็นองค์กรต้นแบบของภาครัฐ ด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล รวมถึงการเป็นองค์กรคุณธรรมที่ดำเนินงานอย่างโปร่งใส มีประสิทธิภาพ และเท่าทันกับบริบทโลก และเพื่อให้มีความสอดคล้องกับระบบราชการ 4.0 กรมสรรพสามิตจึงได้กำหนดกลยุทธ์กลาง คือ "จัดเก็บตรงเป้า ปราบปรามตรงกลุ่ม บริการตรงใจ" เพื่อเป็นกรอบการดำเนินงานให้หน่วยงานทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค นำไปปรับใช้ให้เหมาะสมกับการปฏิบัติงานของสำนักงานสรรพสามิตภาคและสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ทุกแห่ง ทั้งนี้ เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานตามภารกิจหลักของกรมสรรพสามิตให้บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ในทุกมิติได้อย่างแท้จริง (เอกนิติ นิติทัณฑ์ประภาศ, 2566) อย่างไรก็ตาม การดำเนินการดังกล่าวยังต้องเผชิญกับข้อจำกัดและความท้าทายต่าง ๆ ที่ต้องได้รับการแก้ไขและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ต้องอาศัยบุคลากรภายในองค์กรที่มีความสามารถ มีทักษะในการทำงาน เนื่องจากบุคลากรภายในองค์กรต้องทำงานภายในแรงกดดันและแข่งขันกับเวลาที่ต้องช่วยเหลือให้บริการประชาชน ตรวจสอบป้องกันและปราบปรามการกระทำผิดกฎหมายสรรพสามิต ตลอดจนการปฏิบัติราชการเพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ในอำนาจหน้าที่ตามกฎหมาย วิสัยทัศน์ และกลยุทธ์ที่กำหนด

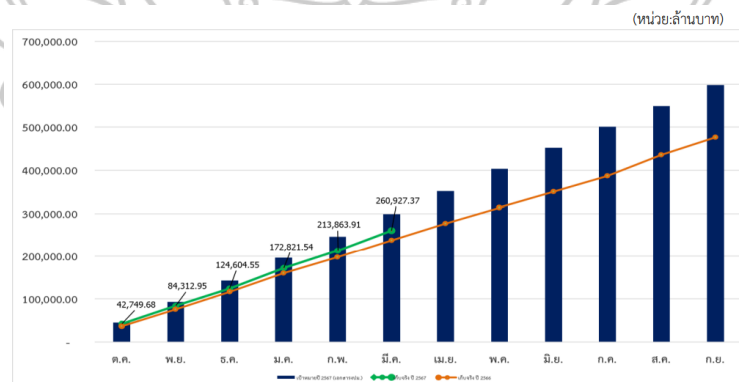
ทำให้เกิดภาระงานที่มากมายอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ บุคลากรจึงเกิดความเหนื่อยล้า และมีความกดดันที่สูงกับงานที่ต้องทำให้ได้ตามเป้าหมายและเวลาที่กำหนด ซึ่งความกดดันต่าง ๆ เหล่านี้จึงทำให้บุคลากรเกิดการเปลี่ยนงานและลาออกบ่อยครั้ง หลายปีที่ผ่านมาอัตรากำลังลดลงเรื่อย ๆ



ภาพที่ 1.1 ภาพรวมทิศทางการสูญเสียอัตรากำลังของกรมสรรพสามิตในช่วงปีงบประมาณ 2562 - 2566

ที่มา: ส่วนอัตรากำลังและระบบงาน สำนักบริหารทรัพยากรบุคคล กรมสรรพสามิต (2566)

ซึ่งสวนทางกับภาระงานที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้อัตรากำลังของบุคลากรกรมสรรพสามิตที่มีอยู่ไม่สอดคล้องกับภารกิจและปริมาณงานที่เพิ่มขึ้นทั้งภารกิจหลัก ภารกิจสนับสนุนทางวิชาการ ภารกิจสนับสนุนทางการบริหารจัดการ รวมทั้งภารกิจสำคัญอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมายจากรัฐบาล จนส่งผลให้ขาดความต่อเนื่องในการดำเนินงานและขาดความเข้าใจในกฎระเบียบ ข้อบังคับที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ทำให้งานขาดประสิทธิภาพ



ภาพที่ 1.2 เป้าหมายของรายได้ภาษีสรรพสามิตเมื่อเปรียบเทียบกับปีก่อนและประมาณการงบประมาณ 2567

ที่มา: ระบบ BI ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ กรมสรรพสามิต (2567)

จากที่กล่าวมาทำให้เห็นได้ว่าบุคลากรเป็นส่วนสำคัญที่สามารถทำให้องค์กรสามารถขับเคลื่อนต่อไปได้ หากขาดการดูแลหรือกระตุ้นให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอาจส่งผลให้องค์กรไม่สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ได้ ดังนั้นบุคลากรภายในองค์กรจึงมีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งในการขับเคลื่อนกลยุทธ์ให้เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด การสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้แก่บุคลากรของกรมสรรพสามิตจึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้บุคลากรมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน บุคลากรจะมีความพึงพอใจในการทำงานมากขึ้น มีความตั้งใจและพยายามทำงานอย่างเต็มที่ ซึ่งส่งผลให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและมีคุณภาพสูงขึ้น เนื่องจากจะช่วยลดความเครียดและความเหนื่อยล้าในการทำงาน ส่งเสริมให้เกิดการทำงานเป็นทีมและการพัฒนาความสามารถของบุคลากร ซึ่งจะนำไปสู่การสร้างบรรยากาศการทำงานที่ดีและเพิ่มความพึงพอใจในการทำงาน อีกทั้งช่วยลดอัตราการลาออกและการเปลี่ยนงานของบุคลากร ทำให้กรมสรรพสามิตสามารถรักษาบุคลากรที่มีความสามารถและประสบการณ์ไว้ได้ นอกจากนี้ แรงจูงใจยังช่วยเสริมสร้างความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรมในการทำงาน บุคลากรที่มีแรงจูงใจจะมีแนวโน้มในการเสนอแนวคิดใหม่ ๆ และปรับปรุงกระบวนการทำงานให้ดียิ่งขึ้น และในระดับประเทศ การที่บุคลากรกรมสรรพสามิตสามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพจะช่วยให้การบริหารจัดการภาษีสรรพสามิตเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเป็นธรรม ซึ่งจะส่งผลดีต่อเศรษฐกิจโดยรวม การที่รัฐมีรายได้จากภาษีที่เพียงพอจะช่วยให้สามารถดำเนินโครงการพัฒนาต่าง ๆ ได้อย่างเต็มที่ ทั้งในด้านสาธารณสุข โภชนา การศึกษา สาธารณสุข และอื่น ๆ ดังนั้น การสร้างแรงจูงใจและรักษาใจให้แก่บุคลากรของกรมสรรพสามิตจึงเป็นสิ่งที่ผู้บริหารกรมสรรพสามิตควรให้ความสำคัญ จะทำให้บุคลากรมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน มีความคิดสร้างสรรค์ในการทำงาน และมีความอดทนในสภาวะกดดันต่าง ๆ อย่างมีประสิทธิภาพ

จากความสำคัญของปัญหาดังกล่าว จะเห็นได้ว่าการศึกษาและพัฒนาแนวทางในการส่งเสริมแรงจูงใจจึงเป็นเรื่องที่มีความสำคัญและควรได้รับการใส่ใจอย่างยิ่ง การมีบุคลากรที่มีแรงจูงใจในการทำงานสูงจะช่วยให้้องค์กรสามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ นอกจากนี้ยังส่งผลดีต่อบุคลากรเอง ทำให้มีความพึงพอใจในการทำงาน มีโอกาสในการพัฒนาและก้าวหน้าในอาชีพ และมีสุขภาพจิตที่ดี นำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีและการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศในระยะยาว ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาแรงจูงใจในการทำงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการวางแผน ปรับปรุง พัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน และการเพิ่มขีดความสามารถของบุคลากรให้มีความพร้อมในการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล อีกทั้งสามารถพัฒนาองค์กรและบุคลากรไปสู่ความยั่งยืนในทุกมิติจนบรรลุตามเป้าประสงค์ของกรมสรรพสามิตต่อไป

2. วัตถุประสงค์ในการศึกษา

2.1 เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสรรพสามิตส่วนกลาง

2.2 เพื่อศึกษาระดับแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรกรมสรรพสามิตส่วนกลาง

2.3 เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสรรพสามิตส่วนกลาง

2.4 เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสรรพสามิตส่วนกลาง

3. กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้ศึกษาได้พัฒนารอบแนวคิดการวิจัยที่แสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ และตัวแปรตาม โดยสามารถกำหนดเป็นกรอบแนวคิดของการวิจัยได้ดังนี้

ตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย

- ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง รายได้ และระยะเวลาการทำงานกับกรมสรรพสามิตส่วนกลาง

- แรงจูงใจในการทำงาน ประกอบด้วย

1) ปัจจัยจูงใจ ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงานของบุคคล การได้รับการยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบในการทำงาน ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ และโอกาสและความก้าวหน้า

2) ปัจจัยค้ำจุน ได้แก่ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร ค่าจ้างและผลตอบแทน นโยบายการบริหารขององค์กร สภาพแวดล้อมในการทำงาน และความมั่นคงในงาน

ตัวแปรตาม ประกอบด้วย

- คุณภาพของงาน

- ปริมาณงาน

- เวลา

- ค่าใช้จ่าย

ตัวแปรอิสระ

ปัจจัยส่วนบุคคล

- เพศ
- อายุ
- ระดับการศึกษา
- ระดับตำแหน่ง
- รายได้
- ระยะเวลาการทำงานกับ
กรมสรรพสามิตส่วนกลาง

ตัวแปรตาม

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

- คุณภาพของงาน
- ปริมาณงาน
- เวลา
- ค่าใช้จ่าย

(Peterson and Prowman, 1953)

แรงจูงใจในการทำงาน

ปัจจัยจูงใจ

- ความสำเร็จในการทำงานของบุคคล
- การได้รับการยอมรับนับถือ
- ความรับผิดชอบในการทำงาน
- ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ
- โอกาสและความก้าวหน้า

ปัจจัยค้ำจุน

- ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร
- ค่าจ้างและผลตอบแทน
- นโยบายการบริหารขององค์กร
- สภาพแวดล้อมในการทำงาน
- ความมั่นคงในงาน

(Herzberg, 1959)

ภาพที่ 1.3 กรอบแนวคิดการศึกษา

4. สมมติฐานในการศึกษา

4.1 ระดับความคิดเห็นของแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรกรมสรรพสามิตส่วนกลาง อยู่ในระดับมาก

4.2 ระดับความคิดเห็นของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสรรพสามิต ส่วนกลางอยู่ในระดับมากที่สุด

4.3 ปัจจัยส่วนบุคคลส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสรรพสามิต ส่วนกลาง

4.4 แรงจูงใจในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร กรมสรรพสามิตส่วนกลาง

5. ขอบเขตของการวิจัย

5.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาอิทธิพลของตัวแปรอิสระที่มีผลต่อตัวแปรตาม โดยการทดสอบแรงจูงใจ ในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสรรพสามิตส่วนกลาง ดังนี้

5.1.1 ตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย

1) ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง รายได้ และระยะเวลาการทำงานกับกรมสรรพสามิตส่วนกลาง

2) แรงจูงใจในการทำงาน ใช้ทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg ได้แก่ ปัจจัยจูงใจ ประกอบด้วย ความสำเร็จในการทำงานของบุคคล การได้รับการยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบในการทำงาน ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ โอกาสและความก้าวหน้า และปัจจัยค้ำจุน ประกอบด้วย ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร ค่าจ้างและผลตอบแทน นโยบายการบริหาร ขององค์กร สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความมั่นคงในงาน

5.1.2 ตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ใช้แนวคิดทฤษฎีของ Peterson and Plowman ประกอบด้วย คุณภาพของงาน ปริมาณงาน เวลา ค่าใช้จ่าย

5.2 ขอบเขตด้านประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ประเภท การวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือ ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ

พนักงานราชการ และลูกจ้างชั่วคราว ของกรมสรรพสามิตส่วนกลาง จำนวน 1,335 คน ข้อมูล ณ วันที่ 3 มิถุนายน 2567 (สำนักทรัพยากรบุคคล, 2567) ประกอบด้วย กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร กลุ่มพัฒนาและตรวจสอบทางเทคนิค กลุ่มวิเคราะห์สินค้าและของกลาง สำนักงานเลขานุการกรม ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักบริหารการคลังและรายได้ สำนักบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักแผนภาษี สำนักกฎหมาย สำนักตรวจสอบ ป้องกันและปราบปราม กองกำกับและตรวจสอบภาษีสรรพสามิต สำนักมาตรฐานและพัฒนากิจการเก็บภาษี 1 สำนักมาตรฐานและพัฒนากิจการเก็บภาษี 2 และ กองกำกับและพัฒนามาตรฐานราคาภาษีสรรพสามิต

ผู้ศึกษาจึงใช้วิธีการคำนวณกลุ่มตัวอย่าง โดยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ตามสูตรการคำนวณของ ทาโร ยามาเน (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 308 ตัวอย่าง

5.3 ขอบเขตด้านพื้นที่

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาจากบุคลากรกรมสรรพสามิตส่วนกลาง

5.4 ขอบเขตด้านระยะเวลา

ผู้ศึกษาทำการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาตั้งแต่ เดือนกรกฎาคม ถึง สิงหาคม 2567

6. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

6.1 เป็นแนวทางในการสร้างแรงจูงใจ โดยให้สอดคล้องกับความต้องการของบุคลากรของกรมสรรพสามิต ซึ่งจะนำไปสู่การพัฒนาองค์กรและบุคลากรอย่างยั่งยืน

6.2 เป็นแนวทางในการพัฒนา บริหารจัดการ และสร้างแรงจูงใจในการทำงาน เพื่อนำไปสู่วิธีการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสรรพสามิต ซึ่งเป็นส่วนสำคัญที่สามารถทำให้องค์กรสามารถขับเคลื่อนต่อไปได้

6.3 เป็นประโยชน์แก่ผู้ที่สนใจศึกษาในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการทำงาน ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน และใช้เป็นข้อมูลเพื่อนำไปสู่การพัฒนาแนวคิดทางการวิจัยต่อไป

7. นิยามศัพท์เฉพาะ

7.1 กรมสรรพสามิต หมายถึง หน่วยงานราชการในสังกัดกระทรวงการคลังของประเทศไทยที่มีหน้าที่หลักในการเก็บภาษีสรรพสามิต ซึ่งเป็นภาษีที่เก็บจากสินค้าหรือบริการบางประเภทที่มีการผลิตหรือจำหน่ายภายในประเทศ โดยภาษีสรรพสามิตมักจะเก็บจากสินค้าที่มีผลกระทบต่อสุขภาพหรือสิ่งแวดล้อม เช่น เครื่องดื่มแอลกอฮอล์ บุหรี่ น้ำมันเชื้อเพลิง และยานพาหนะ เป็นต้น นอกจากนี้การเก็บภาษีแล้ว กรมสรรพสามิตยังมีหน้าที่ในการควบคุมและตรวจสอบการผลิต การนำเข้า และการจำหน่ายสินค้าที่ต้องเสียภาษีสรรพสามิต เพื่อให้การเก็บภาษีเป็นไปอย่างถูกต้องและเป็นธรรม รวมถึงการพัฒนานโยบายและมาตรการต่าง ๆ เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ

7.2 บุคลากรกรมสรรพสามิต หมายถึง ข้าราชการ พนักงานราชการ และลูกจ้างชั่วคราวที่ทำงานภายในกรมสรรพสามิต ซึ่งมีบทบาทและหน้าที่หลากหลายตามตำแหน่งและความรับผิดชอบ ได้แก่ การจัดเก็บภาษีจากสินค้าหรือบริการต่าง ๆ การตรวจสอบและควบคุมการผลิต การนำเข้า และการจำหน่ายสินค้าที่ต้องเสียภาษี การบังคับใช้กฎหมาย การให้คำปรึกษาและบริการต่าง ๆ แก่ประชาชน และการพัฒนานโยบายเกี่ยวกับภาษีสรรพสามิต

7.3 แรงจูงใจในการทำงาน หมายถึง ปัจจัยหรือเหตุผลที่ทำให้บุคคลมีความต้องการหรือความกระตือรือร้นที่จะทำงาน ซึ่งอาจเกิดจากหลายปัจจัย เช่น การเงิน ความสำเร็จส่วนบุคคล ความมั่นคงในหน้าที่การงาน การได้รับการยอมรับจากผู้อื่น ความท้าทายในการทำงาน หรือแม้กระทั่งความสนุกสนานที่ได้รับจากงานที่ทำ เป็นต้น การมีแรงจูงใจที่ดีสามารถทำให้บุคคลมีประสิทธิภาพในการทำงานมากขึ้น มีความพยายามและความตั้งใจในการพัฒนาตนเอง และสามารถทำให้บุคคลมีความสุขในการทำงานมากขึ้นด้วย

7.4 ปัจจัยจูงใจ หมายถึง สิ่งต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรงหรือเป็นปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นสภาพแวดล้อมของการทำงานที่ทำให้บุคคลเกิดความพอใจ ซึ่งปัจจัยจูงใจสามารถเป็นได้ทั้งทางกายภาพ จิตใจ และอารมณ์ ประกอบด้วย

7.4.1 ความสำเร็จในการทำงานของบุคคล หมายถึง การบรรลุเป้าหมายหรือผลลัพธ์ที่ตั้งไว้ในการทำงาน ซึ่งสามารถวัดได้จากหลายด้าน เช่น ผลงานที่มีคุณภาพ การบรรลุเป้าหมาย ความพึงพอใจในงาน เป็นต้น

7.4.2 การได้รับการยอมรับนับถือ หมายถึง การที่บุคคลได้รับความเคารพและการยอมรับจากผู้อื่นในด้านต่างๆ เช่น ความรู้ความสามารถ ความประพฤติ หรือคุณธรรม ความยอมรับนับถืออาจเกิดจากการกระทำที่ดี ผลงานที่โดดเด่น หรือการแสดงออกที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม

7.4.3 ความรับผิดชอบในการทำงาน หมายถึง ความมุ่งมั่นและการทำหน้าที่ของบุคคลในการปฏิบัติงานตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้เสร็จสิ้นอย่างดีที่สุดและถูกต้องตามที่กำหนดไว้ ความรับผิดชอบนี้รวมถึงการปฏิบัติงานตามข้อกำหนดและกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง การบริหารจัดการเวลาอย่างมีประสิทธิภาพ การตัดสินใจที่ดี การทำงานร่วมกับทีมงานอย่างสร้างสรรค์ และการรายงานผลการปฏิบัติงานอย่างโปร่งใสและซื่อสัตย์

7.4.4 ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ หมายถึง รายละเอียดเกี่ยวกับหน้าที่และความรับผิดชอบที่บุคคลทำในตำแหน่งงานนั้น ๆ ซึ่งอาจรวมถึง ภาระหน้าที่ การใช้ทักษะ หรือความรับผิดชอบต่องาน

7.4.5 โอกาสและความก้าวหน้า หมายถึง สถานการณ์หรือช่วงเวลาที่สามารถนำไปสู่การพัฒนาหรือการปรับปรุงที่นำไปสู่ความสำเร็จหรือผลลัพธ์ที่ดี ไม่ว่าจะเป็นการทำงาน การศึกษา หรือการพัฒนาตนเอง

7.5 ปัจจัยค้ำจุน หมายถึง ปัจจัยพื้นฐานที่จำเป็นที่ทุกคนจะต้องได้รับการตอบสนอง ซึ่งเป็นปัจจัยเบื้องต้นเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พอใจในงานที่ทำ ปัจจัยเหล่านี้ส่วนใหญ่จะเกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมของการทำงานที่ป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พอใจในงาน และร่วมรักษาให้บุคคลปฏิบัติงานในองค์กร ประกอบด้วย

7.5.1 ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร หมายถึง การปฏิสัมพันธ์และการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลต่าง ๆ ภายในองค์กร เช่น พนักงาน ผู้บริหาร หัวหน้างาน และเพื่อนร่วมงาน ซึ่งสามารถมีผลกระทบต่อการทำงาน การสร้างทีม และบรรยากาศการทำงานในองค์กร

7.5.2 ค่าจ้างและผลตอบแทน หมายถึง ค่าตอบแทน สวัสดิการหรือผลประโยชน์ที่ได้รับ มีบทบาทสำคัญในการสร้างแรงจูงใจและการรักษาพนักงานให้มีความผูกพันต่อองค์กร

7.5.3 นโยบายการบริหารขององค์กร หมายถึง แนวทางหรือข้อกำหนดที่องค์กรกำหนดขึ้นมาเพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานและตัดสินใจในด้านต่างๆ ขององค์กร นโยบายเหล่านี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างความสอดคล้องและความเข้าใจร่วมกันในองค์กร เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและมีเป้าหมายเดียวกัน

7.5.4 สภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง ทุกปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการทำงานของพนักงานในสถานที่ทำงาน เช่น แสงเสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน รวมทั้งสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ เช่น อุปกรณ์หรือเครื่องมือต่าง ๆ ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

7.5.5 ความมั่นคงในงาน หมายถึง สถานะที่พนักงานมีความมั่นใจว่าจะไม่ถูกเลิกจ้างหรือตกงานในอนาคตอันใกล้

7.6 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติงานให้ได้ผลลัพธ์ที่ดีที่สุด ในสภาพการทำงานที่กำหนดไว้ โดยเน้นไปที่การใช้ทรัพยากรต่าง ๆ เช่น เวลา เงินทุน วัสดุ และแรงงาน อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้ได้ผลผลิตหรือผลลัพธ์ที่มีคุณภาพสูงสุด ภายใต้ข้อจำกัดที่มีอยู่ประกอบด้วย

7.6.1 คุณภาพของงาน หมายถึง ลักษณะหรือระดับของความสมบูรณ์ ความถูกต้อง และความพึงพอใจของงานที่ดำเนินการไป ตรงตามวัตถุประสงค์ เป้าหมาย มีความพึงพอใจ และผลการปฏิบัติงานมีความถูกต้องได้มาตรฐาน และรวดเร็ว อีกทั้งควรก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร

7.6.2 ปริมาณงาน หมายถึง ขนาดหรือจำนวนของงานที่ต้องทำในช่วงเวลาหนึ่ง ๆ โดยเป็นไปตามที่เป้าหมายขององค์กรวางไว้ สามารถวัดได้ในรูปแบบของหน่วยต่าง ๆ เช่น จำนวนชิ้นงาน, ชั่วโมงการทำงาน, หรืองานที่เสร็จสมบูรณ์ เป็นต้น

7.6.3 เวลา หมายถึง ช่วงระยะที่สามารถวัดได้ ซึ่งใช้ในการกำหนดหรือบ่งบอกลำดับเหตุการณ์ การดำเนินการของกิจกรรม หรือช่วงระยะในการทำงานต่าง ๆ ทั้งในชีวิตประจำวันและการทำงาน

7.6.4 ค่าใช้จ่าย หมายถึง เงินหรือทรัพยากรที่ถูกใช้ไปในการซื้อสินค้า บริการ หรือสิ่งจำเป็นต่าง ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการหรือเพื่อดำเนินกิจกรรม เช่น การดำเนินธุรกิจ การบริหารจัดการ หรือการใช้ในชีวิตประจำวัน เป็นต้น

บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสรรพสามิตส่วนกลาง ผู้ศึกษาได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินการวิจัยและการพัฒนากรอบแนวคิดการวิจัย โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ
3. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับกรมสรรพสามิต
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

1.1 ความหมายของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ปีเตอร์สัน และ โพลวแมน (1989) กล่าวว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ทางธุรกิจ หมายถึง การดำเนินธุรกิจอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุดคือการผลิตสินค้าและบริการในปริมาณและคุณภาพที่เหมาะสม โดยใช้ต้นทุนต่ำที่สุด พร้อมคำนึงถึงสถานการณ์และข้อผูกพันทางการเงิน เพื่อให้เกิดประสิทธิผลและความสามารถในการผลิตที่ดีที่สุด ดังนั้น ประสิทธิภาพในด้านธุรกิจประกอบด้วยองค์ประกอบ 5 ประการ ได้แก่ 1) ต้นทุน 2) คุณภาพ 3) ปริมาณ 4) เวลา และ 5) วิธีการในการผลิต

จอห์น ดี. มิลเลอร์ (1954) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง การทำงานที่มีผลลัพธ์ที่สามารถสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้คน ไม่ว่าจะเป็นผู้ปฏิบัติงานเองหรือผู้รับผลลัพธ์ อีกทั้งยังได้รับผลตอบแทนจากการทำงานนั้น ๆ ซึ่งอาจหมายถึงค่าตอบแทนทางการเงินหรือความยอมรับ การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพจึงควรให้ทั้งความสุข ความพึงพอใจ และผลตอบแทนที่คุ้มค่าแก่ผู้ที่เกี่ยวข้อง

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.) (2552) กล่าวว่า ประสิทธิภาพการทำงาน หมายถึง การทำงานที่ประหยัด ใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า ได้ผลลัพธ์ที่รวดเร็วและมีคุณภาพ ซึ่งครอบคลุมการใช้ทรัพยากรในด้านการเงิน คน อุปกรณ์ และเวลา ประสิทธิภาพเป็นสิ่งที่สามารถสร้างและวัดได้ในทางปฏิบัติ โดยการวัดประสิทธิภาพอาจพิจารณาจากปัจจัยนำเข้า กระบวนการ หรือผลผลิตที่ได้ ซึ่งอาจวัดในด้านใดด้านหนึ่งหรือหลายด้านประกอบกัน ดังนั้น ประสิทธิภาพจึงสามารถมองได้จากหลายแง่มุม ดังนี้

1) ค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนการผลิต (Input) หมายถึง การใช้จ่ายเงิน คน วัสดุ และ เทคโนโลยี โดยหมายรวมถึงการใช้ทรัพยากรอย่างประหยัดและคุ้มค่า โดยลดการสูญเสียให้มากที่สุด

2) กระบวนการบริหาร (Process) หมายถึง การดำเนินงานที่สอดคล้องกับเกณฑ์ที่กำหนดไว้ โดยใช้วิธีการทำให้กระบวนการง่ายและสะดวกมากยิ่งขึ้นเมื่อเทียบกับวิธีการก่อนหน้า ส่งผลให้การบริหารงานมีประสิทธิภาพสูงขึ้น

3) ผลลัพธ์ (Output) หมายถึง การสร้างงานที่มีคุณภาพสูงและมีประโยชน์ต่อสังคม ทั้งในด้านของการสร้างผลกำไรให้กับองค์กรและการตอบสนองต่อความต้องการของผู้เกี่ยวข้อง ผลลัพธ์ที่ดีต้องตรงต่อเวลาและสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าหรือผู้รับบริการได้ นอกจากนี้ ผู้ปฏิบัติงานยังต้องมีจิตสำนึกที่ดีในการทำงาน มีความรับผิดชอบ และมุ่งมั่นในการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สามารถให้บริการและสร้างผลลัพธ์ที่ดีเยี่ยมได้ ซึ่งทั้งหมดนี้จะช่วยเสริมสร้างความเชื่อมั่นและความพึงพอใจให้กับลูกค้า

นภัสภรณ์ ดวงชิน (2558) กล่าวว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ภาวะที่บุคคลถูกสิ่งเร้าที่มากกระตุ้นหรือผลักดันทั้งภายนอกและภายในตัวบุคคล ให้เกิดความต้องการซึ่งเป็นแรงขับให้แสดงพฤติกรรมออกมาเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์หรือตอบสนองความต้องการที่ตนเองมีอยู่ โดยมีเงื่อนไขต้องทำให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจ ส่งผลต่อการประสบความสำเร็จหรือความปรารถนาที่เกิดจากความตั้งใจของตนเอง ซึ่งเมื่อเงื่อนไขต่าง ๆ เหล่านี้ถูกกระตุ้นหรือผลักดันให้ได้รับการตอบสนอง บุคคลนั้นก็แสดงพฤติกรรมออกถึงความสามารถ และทุ่มเทความพยายามที่ปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพบรรลุตามเป้าหมาย ผู้บริหารจะต้องทำให้บุคลากรเกิดแรงจูงใจในการทำงานเพื่อทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ

ทศวรรษ บุญญา (2559) กล่าวว่า ประสิทธิภาพในการทำงาน เป็นการปฏิบัติงานที่ใช้ต้นทุน และเวลาน้อยที่สุด แต่ได้ผลงานที่มีคุณภาพมากที่สุด

พีรญา ชื่นวงศ์ (2560) กล่าวว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง การจัดสรรทรัพยากรขององค์กรให้สามารถบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยมุ่งเน้นการปฏิบัติตามมาตรฐานที่เหมาะสม เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการจัดการการใช้ทรัพยากร โดยบริหารจัดการทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ

ณัฐฐ์นรินทร์ สุขลิ้ม (2562) กล่าวว่า ประสิทธิภาพในการทำงาน หมายถึง การดำเนินงานให้สำเร็จตามเป้าหมายและบรรลุวัตถุประสงค์ โดยการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า รวดเร็ว ถูกต้อง มีคุณภาพ มีผลการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจของทุกฝ่าย

ปาริฉัตร โชติภูมิเวทย์ (2564) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง เป็นความรู้และทักษะที่นำไปใช้ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของตนเอง และองค์กรโดยใช้เวลาทรัพยากรอย่างคุ้มค่า และเกิดประโยชน์สูงสุด ซึ่งทำให้ตนเอง ผู้อื่น และองค์กรเกิดประโยชน์และความสุขในที่สุด

ผกาทิพย์ บัวพงษ์ (2564) กล่าวว่า ประสิทธิภาพในการทำงาน จะต้องประกอบไปด้วย ความรู้ความสามารถเฉพาะตัวของบุคคล และสิ่งจูงใจที่จะนำไปสู่การบรรลุเป้าหมาย โดยการประเมิน ประสิทธิภาพได้จาก คุณภาพของงาน ปริมาณของงาน เวลา และค่าใช้จ่าย

จากความหมายดังกล่าวข้างต้นผู้ศึกษาสรุปความหมายของประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานได้ว่า “ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน” หมายถึง การดำเนินงาน โดยใช้ทักษะและ ความสามารถในการทำงาน เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรอย่างมีคุณภาพ เป็นไปตามเป้าหมาย และก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรให้ได้มากที่สุด โดยที่การดำเนินงานดังกล่าวต้องใช้ทรัพยากรที่มี อย่างคุ้มค่า ประหยัด และเหมาะสมที่สุด เกิดการสูญเสียทรัพยากรน้อยที่สุดเพื่อประโยชน์สูงสุด ขององค์กร อีกทั้งยังสามารถลดขั้นตอนการทำงานให้มีความสะดวกรวดเร็วมากยิ่งขึ้น ส่งผลให้ ผลการปฏิบัติงานมีคุณภาพตามมาตรฐานขององค์กร

1.2 ความสำคัญของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ประสิทธิภาพการทำงานเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กร การที่องค์กรมีสมรรถนะสูง สามารถมีระบบการทำงาน สร้างสมทรัพย์ากรและความมั่นคงเก็บเกี่ยวไว้ ภายในเพื่อการเติบโตและเพื่อเอาไปไว้สำหรับรองรับสถานการณ์ที่อาจเกิดวิกฤตการณ์จากภายนอก ด้วยเหตุตามที่กล่าวมานี้เอง ประสิทธิภาพการทำงานจะเป็นตัวชี้ได้ว่าองค์กรมีประสิทธิภาพผลจริง หรือไม่เพียงใด จึงอยู่ที่เกณฑ์การวัดคือการอยู่รอด ซึ่งจะเกิดขึ้นได้ต่อเมื่อองค์กรต้องสามารถปรับตัว ต่อสภาวะการณ์และสิ่งใหม่ ๆ ที่เกิดขึ้น และสามารถมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานภายในพร้อมกัน ไปด้วยเสมอ

1.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ในการศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานนั้น มีแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง มากมาย และแตกต่างกันไป ดังนั้นเพื่อให้สอดคล้องกับกรอบแนวคิดที่ยึดถือในการศึกษา ผู้ศึกษา ขอเสนอแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ดังต่อไปนี้

1.3.1 ทฤษฎีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ Peterson & Plowman

ปีเตอร์สัน และ โพลวแมน (Peterson & Plowman, 1989) กล่าวว่า องค์ประกอบของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย คุณภาพ ปริมาณ เวลา และค่าใช้จ่าย โดยสามารถอธิบายได้ ดังนี้

1) คุณภาพของงาน (Quality) หมายถึง การสร้างสรรค์ผลงานที่มีคุณภาพ เพื่อสร้างประสบการณ์ที่ดีให้แก่ลูกค้าหรือผู้รับบริการ ผลสัมฤทธิ์ของงานต้องถูกต้องตามมาตรฐาน และดำเนินการอย่างรวดเร็ว ผลงานที่มีคุณภาพควรก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร ทั้งในแง่ของการเพิ่มประสิทธิภาพและสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้มีส่วนได้เสีย ความใส่ใจในคุณภาพงานช่วยให้ องค์กรสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพและต่อเนื่อง

2) ปริมาณงาน (Quantity) หมายถึง การทำงานให้ได้ผลลัพธ์ตามความ คาดหวังของหน่วยงาน โดยต้องมีปริมาณที่เหมาะสมตามแผนงานหรือเป้าหมายที่องค์กรกำหนดไว้ การบริหารปริมาณงานให้มีความสอดคล้องกับเป้าหมายที่กำหนดนั้น จำเป็นต้องมีการวางแผนและ การจัดการเวลาอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้บรรลุผลลัพธ์ที่ต้องการได้ตามกำหนดเวลา ทั้งนี้ ปริมาณงาน ที่เหมาะสมยังช่วยให้เกิดความสมดุลในการทำงานและสามารถสร้างผลลัพธ์ที่มีคุณภาพ

3) เวลา (Time) หมายถึง ระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินงานต้องเหมาะสมกับ ลักษณะของงาน โดยให้ความสำคัญกับการทำงานให้ถูกต้องตามหลักการและมีความทันสมัย การใช้เวลา อย่างมีประสิทธิภาพจะช่วยให้งานเสร็จสมบูรณ์ตามกำหนดและบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ นอกจากนี้ ยังควรมีการพัฒนาเทคนิคและวิธีการทำงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไป อย่างสะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

4) ค่าใช้จ่าย (Costs) หมายถึง การจัดการค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน ให้เหมาะสมกับลักษณะงานและวิธีการ โดยใช้ทรัพยากรต่าง ๆ อย่างมีประสิทธิภาพ ไม่ว่าจะ เป็น ทรัพยากรทางการเงิน บุคลากร วัสดุ หรือเทคโนโลยี เพื่อให้เกิดความประหยัดและคุ้มค่า การลด การสูญเสียที่ไม่จำเป็นให้เหลือน้อยที่สุดเป็นสิ่งสำคัญ เพื่อให้การลงทุนมีค่าใช้จ่ายต่ำแต่ได้รับ ผลตอบแทนสูงสุด

1.3.2 ทฤษฎี 11 องค์ประกอบของทีมงานที่มีประสิทธิภาพของ Woodcock

วูดค็อก (Woodcock, 1989) ได้อธิบายลักษณะของทีมการทำงานที่มี ประสิทธิภาพไว้ 11 ด้าน ดังนี้

1) ความสมดุลในบทบาท (Balanced Roles) หมายถึง กลุ่มผู้ทำงาน จะเชื่อมโยงทักษะ ความรู้ความสามารถที่หลากหลายของสมาชิกแต่ละคน และใช้ความหลากหลายเหล่านี้ เพื่อดำเนินภารกิจของงานได้อย่างเหมาะสมตามสถานการณ์ต่าง ๆ

2) เป้าหมายที่ชัดเจนและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ (Clear Objectives and Agreed Goals) หมายถึง กลุ่มผู้ทำงานมีเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนและสอดคล้องกัน โดยที่สมาชิกทุกคนในกลุ่มผู้ทำงานรับรู้ เข้าใจ และยอมรับเป้าหมายเหล่านี้ร่วมกัน

3) การเปิดเผยและเผชิญหน้า (Openness and Confrontation) หมายถึง บรรยากาศการทำงานในทีมที่เปิดกว้าง สมาชิกสามารถแสดงความรู้สึกและความคิดเห็นเกี่ยวกับการทำงานได้อย่างอิสระ มีการสื่อสารอย่างตรงไปตรงมาเพื่อสร้างความเข้าใจและร่วมกันแก้ไขปัญหา

4) การสนับสนุนและไว้วางใจ (Support and Trust) หมายถึง สมาชิกทุกคนได้รับการสนับสนุนจากกันและกัน มีความจริงใจและความเชื่อมั่นต่อกัน สามารถพูดคุยเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างตรงไปตรงมา และพร้อมร่วมกันแก้ไขปัญหาอย่างมีประสิทธิภาพ

5) ความร่วมมือและขัดแย้ง (Co-operation and Conflict) หมายถึง สมาชิกในทีมทำงานร่วมกัน โดยสนับสนุน แลกเปลี่ยนทักษะ และข้อมูลที่เป็นประโยชน์ รวมถึงการใช้ความขัดแย้งในเชิงสร้างสรรค์เพื่อแก้ไขปัญหาร่วมกัน

6) วิธีการปฏิบัติงานที่ชัดเจน (Sound Procedures) หมายถึง ทีมมีการประชุมและหารือเพื่อกำหนดแนวทางปฏิบัติร่วมกัน โดยร่วมกันตัดสินใจจากข้อมูลและความคิดเห็นจากสมาชิกทุกคน

7) ภาวะผู้นำที่เหมาะสม (Appropriate Leadership) หมายถึง การทำงานในทีมต้องมีผู้นำที่มีความสามารถและเหมาะสมกับสถานการณ์ โดยสมาชิกทุกคนสามารถสลับบทบาทเป็นผู้นำได้ขึ้นอยู่กับสถานการณ์

8) การทบทวนการทำงานอย่างสม่ำเสมอ (Regular Review) หมายถึง ทีมติดตามผลการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องเพื่อระบุปัญหาที่ต้องร่วมกันปรับปรุงแก้ไข

9) การพัฒนาบุคลากร (Individual Development) หมายถึง ทีมส่งเสริมการพัฒนาทักษะ ความรู้ และความสามารถของสมาชิก ให้โอกาสสมาชิกใช้ศักยภาพในการทำงานอย่างเต็มที่

10) สัมพันธภาพระหว่างกลุ่มที่ดี (Sound Inter-group Relations) หมายถึง การทำงานในทีมควรมีสัมพันธภาพที่ดี การร่วมมือและให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน

11) การติดต่อสื่อสารที่ดี (Good Communications) หมายถึง การสื่อสารในทีมต้องถูกต้อง ชัดเจน และเหมาะสม โดยเน้นการสื่อสารโดยตรง เพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารและความคิดเห็น

1.3.3 ทฤษฎี 12 หลักการทำงานให้มีประสิทธิภาพของ Harrington Emerson

ทฤษฎี 12 หลักการทำงานให้มีประสิทธิภาพของ Harrington Emerson (Emerson, H., 1913) ได้มีการให้หลักการเกี่ยวกับองค์ประกอบของการงานอย่างมีประสิทธิภาพ ในหนังสือ “The twelve Principles of Efficiency” ดังนี้

- 1) มีการกำหนดเป้าหมายในการงานอย่างชัดเจน
- 2) วิเคราะห์โอกาสและความเป็นไปได้ของงาน
- 3) พร้อมรับคำแนะนำจากผู้อื่น เพื่อนำมาปรับใช้ในงาน
- 4) มีระเบียบวินัยในการปฏิบัติงาน
- 5) มีความยุติธรรมในการปฏิบัติงาน
- 6) มีการศึกษาข้อมูลที่น่าเชื่อถือเพื่อปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง
- 7) งานมีความก้าวหน้า และสามารถติดตามงานได้
- 8) สามารถปฏิบัติงานได้ตามกำหนดเวลา
- 9) ผลลัพธ์ของงานมีมาตรฐาน และมีความน่าเชื่อถือ
- 10) มีมาตรฐานในการปฏิบัติงานอย่างถูกต้อง
- 11) มีแนวทางในการปฏิบัติงานที่มีมาตรฐาน เพื่อให้การปฏิบัติงาน

เป็นแนวทางเดียวกัน

12) มีการให้รางวัลแก่พนักงานที่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ จากทฤษฎีการทำงานให้มีประสิทธิภาพดังกล่าวข้างต้น เป็นทฤษฎีเชิงพฤติกรรมซึ่งเป็นแนวทางในการดำเนินงานที่มีมาตรฐาน มีการนำไปใช้อย่างแพร่หลายและเป็นที่ยอมรับโดยทั่วไป

1.3.4 ทฤษฎีของ เฮอริเบิร์ต เอ. ไชมอน

แนวคิดทฤษฎี (Robert A. Simon, 1960) ได้ให้ข้อสรุปเกี่ยวกับประสิทธิภาพไว้ว่า หากต้องการจะพิจารณาว่างานนั้นมีประสิทธิภาพสูงสุดหรือไม่ ให้พิจารณาจากความสัมพันธ์ของปัจจัยนำเข้า และผลผลิต กรณีเป็นหน่วยงานภาครัฐต้องเพิ่มความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้วย ซึ่งสามารถสรุปได้เป็นสมการดังนี้

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

โดยที่ E หมายถึง ประสิทธิภาพของงาน

O หมายถึง ผลผลิต

I หมายถึง ปัจจัยนำเข้า

S หมายถึง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน

2.1 ความหมายของแรงจูงใจในการทำงาน

Loundon & Bitta (1988) กล่าวว่า แรงจูงใจในการทำงาน หมายถึง สภาวะภายในของบุคคลที่ขับเคลื่อนให้ร่างกายเกิดการเคลื่อนไหวไปสู่เป้าหมายที่ตั้งไว้ ซึ่งเป้าหมายนั้นมักตั้งอยู่บนพื้นฐานของสภาพแวดล้อมที่บุคคลนั้นประสบ

Pinder, C. (1998) กล่าวว่า แรงจูงใจในการทำงาน หมายถึง เงื่อนไขภายในและภายนอกที่เป็นแรงผลักดันหรือกระตุ้นการทำงาน ซึ่งช่วยกำหนดแนวทาง และระยะเวลาในการทำงาน ดังนั้น แรงจูงใจจึงเป็นกระบวนการทางจิตวิทยาที่เกิดขึ้นภายในจิตใจของบุคคล และเป็นปัจจัยที่กระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมระหว่างบุคคลกับสิ่งแวดล้อม

ณัฐพัชร์ ลาภารุงวงศ์ (2562) กล่าวว่า แรงจูงใจในการทำงาน หมายถึง เงื่อนไขภายในที่กระตุ้นให้เกิดการกระทำที่มุ่งสู่เป้าหมาย ดังนั้น แรงจูงใจจึงเป็นกระบวนการทั้งทางร่างกายและจิตใจที่ถูกกระตุ้นจากสิ่งเร้า เพื่อให้บุคคลแสดงพฤติกรรมที่นำไปสู่ความสำเร็จขององค์กร

สัมมา ธรนิษฐ์ (2560) กล่าวว่า แรงจูงใจ หมายถึง ความมุ่งมั่นที่จะกระทำการใด ๆ ที่มีคุณค่า โดยทุ่มเททั้งร่างกายและจิตใจในการปฏิบัติงาน เพื่อบรรลุเป้าประสงค์และได้รับรางวัลเป็นสิ่งตอบแทน สิ่งจูงใจ (Incentives) เช่น รางวัลหรือคำชมเชย ทำหน้าที่เป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรมออกมา และแรงขับ (Drive) คือ แรงกระตุ้นภายในตัวบุคคลที่เกิดจากความต้องการ

ปณณวีร์ วิเชียรณัฐลักษณ์ (2563) กล่าวว่า แรงจูงใจ หมายถึง ปัจจัยส่วนบุคคลที่ผลักดันให้บุคคลเกิดพฤติกรรมในการทำตามเป้าหมายของตนเองเพื่อต้องการประสบความสำเร็จและปัจจัยภายนอกที่เกิดจากอิทธิพลของสภาพแวดล้อมภายนอกตัวบุคคล

กฤตภาคิน มิ่งโสภา และณกมล จันทร์สม (2564) กล่าวว่า แรงจูงใจ หมายถึง แรงผลักดันจากสิ่งเร้าโดยมีจุดมุ่งหมายในการกระตุ้นให้เกิดการกระทำหรือพฤติกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการและบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้

เกียรติชญา ภูมิเพ็ง (2564) กล่าวว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานคือ พฤติกรรมที่แสดงออกในการปฏิบัติงาน ซึ่งแบ่งเป็นด้านจิตใจและด้านพฤติกรรม ผู้บริหารจึงจำเป็นต้องให้ความสำคัญในการสร้างแรงจูงใจ เพื่อให้พนักงานสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สิขธวัช จันทร์พล และชำนาญ ทอเทียน (2565) กล่าวว่า แรงจูงใจ หมายถึง แรงกระตุ้นที่ทำให้แต่ละบุคคลแสดงพฤติกรรมที่แตกต่างกัน เนื่องจาก มีความคาดหวังหรือความต้องการที่แตกต่างกัน และเมื่อความต้องการดังกล่าวรับการสนับสนุน ก็จะส่งผลให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานต่อไป

จากความหมายดังกล่าวข้างต้นผู้ศึกษาสรุปความหมายของแรงจูงใจในการทำงานได้ว่า “แรงจูงใจในการทำงาน” หมายถึง กระบวนการต่าง ๆ ที่ถูกกระตุ้นหรือผลักดันจากสิ่งเร้าทั้งภายในและภายนอกของตัวบุคคลนั้น ๆ โดยส่งผลให้บุคคลแสดงพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งออกมาตอบสนองต่อความพึงพอใจของตนเอง เพื่อที่จะบรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่ต้องการ

2.2 ความสำคัญของแรงจูงใจในการทำงาน

ศุภลักษณ์ ตรีสุวรรณ (2548) ได้กล่าวถึงความสำคัญของการจูงใจไว้ว่า

1) เป็นการให้เกิดพลังงานในการแสดงพฤติกรรม

2) เป็นสิ่งเร้า สิ่งกระตุ้นให้อินทรีย์ไม่อยู่นิ่ง

3) เป็นสิ่งซึ่งต้องได้รับเสริมแรง เช่น เมื่อเกิดแรงจูงใจ บุคคลต้องได้รับการตอบสนอง ซึ่งอาจเป็นรางวัลหรือสิ่งของเพื่อเสริมแรงอยู่เสมอ และยังชี้ให้เห็นว่า การจูงใจเป็นสิ่งสำคัญในการบริหารงาน โดยพบว่าพนักงานมักใช้ความสามารถเพียงร้อยละ 20 - 30 ในการทำงานปกติ แต่หากได้รับแรงจูงใจ พวกเขาจะใช้ความสามารถถึงร้อยละ 80 - 90 ความสำคัญของแรงจูงใจสามารถแยกเป็น 3 ประการ ดังนี้

(3.1) ความสำคัญต่อองค์กร โดยเฉพาะด้านการบริหารงานบุคคล ช่วยให้องค์กรได้บุคลากรที่ดีและมีความสามารถมาร่วมงาน และสามารถรักษาบุคลากรเหล่านั้นให้อยู่กับองค์กรได้ยาวนาน

(3.2) ความสำคัญต่อผู้บริหาร คือ ช่วยให้การมอบหมายหน้าที่เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ลดปัญหาการโต้แย้ง และได้รับการยอมรับจากบุคลากรระดับต่ำกว่า ซึ่งส่งเสริมการกำกับดูแลให้มีประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

(3.3) ความสำคัญต่อบุคลากร คือ การตอบสนองความต้องการอย่างยุติธรรม ทำให้บุคลากรมีกำลังใจ มีความกระตือรือร้นต่องาน และทุ่มเทในการทำงานอย่างเต็มที่ ซึ่งส่งผลให้องค์กรประสบผลสำเร็จตามเป้าหมาย

4) บุคคลที่มีแรงจูงใจในการทำงานมักมุ่งมั่นในการทำงานเพื่อความเจริญก้าวหน้าและตั้งใจทำงานให้สำเร็จ ซึ่งแสดงถึงการมีจรรยาบรรณในการทำงาน ผู้ที่มีจรรยาบรรณในการทำงานมักมีความรับผิดชอบ มีเสถียรภาพและมีวินัยในการทำงาน ซึ่งคุณลักษณะเหล่านี้แสดงถึงความมีประสิทธิภาพในการทำงาน และเป็นบุคคลที่มักให้ความสำคัญกับสิ่งที่ถูกต้อง

2.3 ลักษณะของแรงจูงใจในการทำงาน

อูมาพร ฉ่ำช่วง (2559) ได้กล่าวว่า แรงจูงใจของมนุษย์มีมากมายหลายอย่าง เราจะถูกจูงใจให้มีการกระทำหรือพฤติกรรมหลายรูปแบบ เพื่อหาปัจจัย 4 มาเพื่อสนองความต้องการทางกาย แต่นอกจากปัจจัย 4 แล้วมนุษย์ยังมีความต้องการมากกว่านั้น ตัวอย่างเช่น ต้องการความสำเร็จ ต้องการเงิน คำชมเชย อำนาจ และในฐานะที่เป็นสัตว์สังคม คนยังต้องการมีอารมณ์ผูกพันและอยู่รวมกลุ่มกับผู้อื่น แรงจูงใจจึงเกิดขึ้นได้จากปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก ดังนี้

1) แรงจูงใจภายใน (Intrinsic motives) เป็นสิ่งเกิดขึ้นจากภายในของบุคคล ซึ่งอาจเป็นทัศนคติ ความคิดเห็น ความเอาใจใส่ การตระหนักถึงคุณค่า ความพึงพอใจ หรือความต้องการ สิ่งเหล่านี้มีอิทธิพลต่อการกระทำในระยะยาว ตัวอย่างเช่น พนักงานที่เห็นคุณค่าของงานและมองว่าองค์กรเป็นที่สร้างโอกาสและความมั่นคงในอนาคตให้แก่ตนเองและครอบครัว ทำให้พวกเขาจงรักภักดีต่อองค์กร พยายามพัฒนาและทำให้องค์กรเจริญก้าวหน้า หรือในกรณีที่ประเทศเผชิญปัญหาเศรษฐกิจในช่วงกลาง องค์กรหลายแห่งต้องเผชิญภาวะขาดทุน พนักงานหลายคนยังคงปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจในวันหยุดโดยไม่ต้องค่าตอบแทนเพราะความจงรักภักดีและความเห็นอกเห็นใจ หากการกระทำนั้นเกิดขึ้นจากความสัมพันธ์ที่ดีและความเชื่อมั่นในเจ้าของกิจการ หรือความรับผิดชอบตามบทบาทหน้าที่ในองค์กร ไม่ได้เกิดจากความหวาดกลัวว่าจะถูกเลิกจ้างหรือขาดแคลนที่อยู่

2) แรงจูงใจภายนอก (Extrinsic motives) หมายถึง เป็นสิ่งเกิดขึ้นจากภายนอกของบุคคลที่กระตุ้นให้เกิดการกระทำ เช่น การได้รับรางวัล คำชม การยอมรับ หรือโบนัส แรงจูงใจดังกล่าวมักไม่ส่งผลต่อพฤติกรรมถาวร เนื่องจากบุคคลจะแสดงออกเพื่อตอบสนองสิ่งจูงใจเฉพาะเมื่อที่ต้องการสิ่งนั้น เช่น พนักงานทำงานเพื่อให้ได้ค่าตอบแทน หรือแสดงความทุ่มเทเพื่อให้หัวหน้างานพึงพอใจและความไว้วางใจจากหัวหน้า

2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน

ในการศึกษาแรงจูงใจในการทำงานนั้น มีแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องมากมาย และแตกต่างกันไป ดังนั้นเพื่อให้สอดคล้องกับกรอบแนวคิดที่ยึดถือในการศึกษา ผู้ศึกษาขอเสนอแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการทำงาน ดังต่อไปนี้

2.4.1 ทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg

ทฤษฎีสองปัจจัย (Two-Factor Theory) ของเฮร์ซเบิร์ก เป็นทฤษฎีที่เกี่ยวกับแรงจูงใจที่ได้รับความสนใจและเป็นที่รู้จักอย่างแพร่หลาย เดิมเรียกว่า "ทฤษฎีการจูงใจ - คำจูน" ต่อมา เฮร์ซเบิร์ก (Herzberg, 1959) ได้ศึกษาและเสนอแนวคิดทฤษฎีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวางในวงการบริหาร ข้อสมมติฐานของทฤษฎีกล่าวว่า ผลการปฏิบัติงานที่ดี

มีประสิทธิภาพขึ้นอยู่กับความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน ความพึงพอใจในงานจะช่วยเพิ่มความสนใจและความกระตือรือร้นในการทำงาน ทำให้ผลผลิตเพิ่มขึ้น ดังนั้นผู้บริหารควรทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายและเพิ่มผลผลิตขององค์กร โดยประกอบด้วยปัจจัย 2 ประการ คือ ปัจจัยจูงใจหรือปัจจัยกระตุ้น (Motivation factors) และปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene factors) โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1) ปัจจัยจูงใจหรือปัจจัยตัวกระตุ้น (Motivation Factors) คือ ปัจจัยภายในหรือความต้องการภายในของบุคลากรที่มีอิทธิพลในการสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยเกี่ยวข้องกับงานโดยตรง เป็นปัจจัยที่ส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกพึงพอใจในการทำงาน และนำไปสู่ทัศนคติบวกและแรงจูงใจที่แท้จริง ซึ่งประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่

(1.1) ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน (Achievement) หมายถึง การที่บุคคลได้รับผลสำเร็จจากการปฏิบัติงาน มีส่วนร่วมในการดำเนินงานให้สำเร็จ พร้อมแก้ไขและป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้น ซึ่งเมื่องานสำเร็จก็จะเกิดความภาคภูมิใจในความสำเร็จ เช่น การนำความรู้มาใช้ในการปฏิบัติงาน และการให้โอกาสในการตัดสินใจในการปฏิบัติงานจนบรรลุวัตถุประสงค์

(1.2) การได้รับการยอมรับ (Recognition) คือ การได้รับการยอมรับจากผู้อื่น ไม่ว่าจะเป็นเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา หรือบุคคลอื่น ๆ เช่น การได้รับคำชื่นชม การได้รับคำแนะนำ การได้รับความไว้วางใจ การได้รับยอมรับจากผู้บังคับบัญชา เกี่ยวกับความรู้ความสามารถ และยอมมอบหมายให้ดำเนินการ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องงาน หรือเรื่องส่วนตัว ฯลฯ การยอมรับเหล่านี้ทำให้บุคลากรเกิดความรู้สึกภูมิใจในสถานะของตนเอง มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ก่อให้เกิดผลงานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

(1.3) ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน (Advancement) หรือโอกาสในการเจริญเติบโต (Possibility of Growth) คือ บุคคลทุกคนมีความปรารถนาที่จะมีความเจริญเติบโตหรือมีความเจริญงอกงาม มนุษย์เป็นสิ่งที่มีความมีชีวิตที่มีจุดมุ่งหมาย มีเป้าหมาย องค์กรต่าง ๆ ที่มีการให้การฝึกอบรมและมีโครงการการศึกษาการเดินทางเพื่อตุงานนอกสถานที่การหมุนเวียนงาน และการสร้างประสบการณ์จากการทำงานและความต้องการที่จะได้รับการเลื่อนตำแหน่งให้ไปสู่ระดับที่สูงกว่า

(1.4) ลักษณะงานที่ทำ (Work Itself) คือ บุคลากรจะต้องปฏิบัติงานที่ตรงกับความรู้ความสามารถเป็นงานที่ท้าทายให้อยากปฏิบัติงาน ตรงกับความสนใจและความถนัด เหมาะกับความรู้ความสามารถและงานที่ปฏิบัติต้องพัฒนาความรู้และเพิ่มพูนประสบการณ์ เพื่อพัฒนาศักยภาพผู้ปฏิบัติงาน งานที่ท้าทายให้อิสระในการปฏิบัติงาน การมีส่วนร่วม ความสะดวกของสถานที่ และถ้าคนใดมีแรงจูงใจในการทำงานแล้วคนนั้นจะตั้งใจทำงานให้เกิดผลดีได้ องค์กรประกอบด้านลักษณะงานก็เป็นองค์ประกอบหนึ่งที่ทำให้แรงจูงใจได้

(1.5) ความรับผิดชอบ (Responsibility) คือ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในองค์กรใดองค์กรหนึ่ง ซึ่งในแต่ละองค์กรต้องการให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรับผิดชอบมากขึ้นและการให้อำนาจบารมีมากขึ้น ไม่ใช่ทุกคนที่หวังการที่จะมีความรับผิดชอบ และอำนาจบารมีเพิ่มมากขึ้น แต่อย่างไรก็ตามก็มีคนจำนวนมากที่ทำงานภายในองค์กรใดองค์กรหนึ่งที่ต้องการที่จะมีความรับผิดชอบมีอำนาจมากขึ้นจากการเป็นผู้บังคับบัญชา และมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน เนื่องจากมีความคาดหวังว่าจะได้รับสิ่งเหล่านี้จากการทำงาน ดังนั้น ในการคิดสร้างสรรค์ผู้บริหารควรให้สิ่งเหล่านี้ อาทิ แผนของการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งการให้อำนาจและการมอบความรับผิดชอบอย่างเหมาะสม เพื่อเป็นเครื่องมือในการจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2) ปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factors) เป็นปัจจัยที่ไม่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง ทำหน้าที่เพียงป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พอใจ แต่ไม่สามารถสร้างแรงจูงใจได้ ปัจจัยเหล่านี้ส่วนใหญ่เป็นปัจจัยพื้นฐานที่จำเป็นต้องได้รับการสนองตอบ หากขาดหรือไม่เพียงพอจะทำให้บุคลากรเกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน อย่างไรก็ตาม การให้ปัจจัยเหล่านี้ไม่ได้หมายความว่าจะทำให้บุคลากรเกิดความไม่พึงพอใจ ประกอบด้วยปัจจัย 8 ด้าน ได้แก่

(2.1) นโยบายและการบริหารขององค์กร (Company Policy and Administration) คือ การบริหารจัดการองค์กร และการประสานงานภายในองค์กร

(2.2) ค่าตอบแทนและสวัสดิการ (Compensations and Welfares) หมายถึง ผลตอบแทนที่องค์กรมอบให้แก่บุคลากรในการทำงานให้กับองค์กร ซึ่งรวมถึงเงินเดือน ค่าจ้าง และการเลื่อนขั้นเงินเดือนในหน่วยงานอย่างเหมาะสมและยุติธรรม เพื่อให้เป็นที่พอใจของบุคลากร

(2.3) การบังคับบัญชาและการควบคุมดูแล (Supervision) หมายถึง ลักษณะการบังคับบัญชาของหัวหน้างาน ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการบริหารงาน การให้คำแนะนำ การสั่งงาน และการมอบหมายงานที่ชัดเจน รวมถึงวิธีการควบคุมดูแลการปฏิบัติงาน การรับฟังความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชา การสอนงาน และความยุติธรรมในการมอบหมายงาน

(2.4) ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน (Interpersonal Relations with Supervision) หมายถึง การสื่อสารและปฏิบัติต่อกันด้วยความเป็นมิตร มีความเข้าใจและทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ

(2.5) ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Interpersonal Relations with Peers) หมายถึง การติดต่อและปฏิบัติต่อกันด้วยความเป็นมิตร มีความเข้าใจและทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ

(2.6) ตำแหน่งงาน (Positions) หมายถึง สถานะหรือบทบาทของบุคคล ในองค์กรหรือสถานที่ทำงาน ซึ่งกำหนดหน้าที่ ความรับผิดชอบ และอำนาจที่บุคคลนั้นมีในการทำงาน

(2.7) ความมั่นคงในการปฏิบัติงาน (Job Security) หมายถึง ความมั่นคงในงาน ความเชื่อมั่นในการทำงานอย่างยั่งยืน และภาพลักษณ์ขององค์กร ที่มีผลต่อความมั่นคงในการปฏิบัติงาน

(2.8) สภาพการทำงาน (Working Conditions) หมายถึง สภาพแวดล้อมทางกายภาพในที่ทำงาน รวมถึงวัสดุอุปกรณ์และเครื่องมือต่าง ๆ ซึ่งส่งผลต่อผู้ทำงาน และเป็นสิ่งที่จะช่วยให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน

2.4.2 ทฤษฎีลำดับความต้องการของ Abraham Maslow

ทฤษฎีลำดับขั้นของความต้องการ (Hierarchy of needs theory) ของ มาสโลว์ (Abraham H. Maslow, 1954) มาสโลว์นำเสนอทฤษฎีว่า มนุษย์ทุกคนเกิดมาโดยธรรมชาติ และมีความพร้อมที่จะทำสิ่งที่ดี หากเขาได้รับความต้องการตามลำดับทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการ ถือเป็นทฤษฎีการจูงใจของมนุษย์โดยการจัดลำดับความต้องการของมนุษย์จากขั้นต่ำถึงขั้นสูงสุด รวม 5 ระดับ ดังนี้

1) ความต้องการทางกายภาพ (Physiological needs) เป็นความต้องการขั้นต่ำเพื่อการอยู่รอดของบุคคล เช่น ความต้องการเรื่องอาหาร น้ำ เป็นต้น โดยปัจจัยองค์การที่สามารถตอบสนองความต้องการระดับนี้ คือ การให้เงินเดือนขั้นต่ำสุดที่เพียงพอต่อการดำรงชีวิต รวมทั้งเงื่อนไขการทำงานที่เคารพศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ของพนักงาน

2) ความต้องการด้านความปลอดภัย (Safety needs) ได้แก่ ความต้องการเรื่องความมั่นคงปลอดภัย เสรีภาพปลอดจากการคุกคามใด ๆ เป็นต้น ซึ่งองค์กรสามารถสร้างเงื่อนไขเพื่อตอบสนองความต้องการระดับนี้โดยการจัดเงื่อนไขที่ปลอดภัยในที่ทำงาน มีความยุติธรรม สร้างความมั่นคงในการทำงาน ให้ความสะดวกสบายในการปฏิบัติงาน จัดให้มีระบบประกันสังคมและเงินตอบแทนหลังออกจากงาน มีค่าตอบแทนที่สูงกว่าเพื่อความอยู่รอดบนพื้นฐานของการดำรงชีวิต เป็นต้น

3) ความต้องการเป็นสมาชิกของสังคม (Belonging needs) ประกอบด้วย ความต้องการมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคม ต้องการความรักความผูกพัน ความเป็นเพื่อน และมีมิตรภาพ ซึ่งองค์การสามารถตอบสนองความต้องการระดับนี้ด้วยการเปิดโอกาสให้สมาชิกได้พบปะสังสรรค์ระหว่างทำงานให้โอกาสสมาชิกได้ทำงานเป็นทีมและพัฒนาสร้างความเป็นเพื่อนใหม่ขึ้นในที่ทำงาน เป็นต้น

4) ความต้องการที่จะได้รับการยกย่องนับถือ (Esteem needs) คือ ความต้องการที่เกี่ยวข้องกับการรักษาศักดิ์ศรีของตนเอง และการได้รับการชื่นชมและยอมรับจากผู้อื่น

5) ความต้องการความสำเร็จตั้งใจปรารถนา (Self-actualization) เป็นความต้องการขั้นสูงสุดของมนุษย์หลังจากความต้องการขั้นอื่น ๆ ได้การตอบสนองอย่างครบถ้วน เป็นความต้องการที่มีคุณค่าสูงสุดของความเป็นมนุษย์ที่มีความสมบูรณ์แห่งตน (Self-fulfillment) ได้ทำสำเร็จในทุกอย่างที่ตนใฝ่ฝันและปรารถนา ได้ใช้ความสามารถและพัฒนาศักยภาพของตนได้ถึงขีดสูงสุด ดังนั้นบุคลากรที่อยู่ในระดับนี้จึงถือได้ว่าเป็นทรัพยากรทรงคุณค่าขององค์การซึ่งหาได้ยากยิ่ง

2.4.3 ทฤษฎี X และ Y ของ McGregor

ทฤษฎี X และทฤษฎี Y (Theory X and Theory Y) ของแมคเกรเกอร์ (McGregor, 1960) ซึ่งเป็นศาสตราจารย์ด้านการบริหารที่สถาบันเทคโนโลยีแมสซาชูเซตส์ (Massachusetts Institute of Technology) สหรัฐอเมริกา ได้ทำการศึกษาวิจัยพฤติกรรมกรรมการทำงานของมนุษย์และสร้างทฤษฎีการจูงใจในการทำงานแบ่งออกเป็น 2 ทฤษฎี ดังนี้

ทฤษฎี X มองว่าคนมีแนวโน้มเป็นคนเกียจคร้าน ในการบริหารควรใช้มาตรการบังคับ มีระเบียบและกฎเกณฑ์คอยกำกับ ควบคุมการทำงานอย่างใกล้ชิด และใช้การลงโทษเป็นหลัก สรุปแนวคิดสำคัญของทฤษฎีนี้ได้ 3 ประการ คือ

- 1) เห็นว่าโดยธรรมชาติของมนุษย์ที่แท้จริงแล้ว มนุษย์ไม่ชอบทำงาน หากมีโอกาสหลีกเลี่ยงได้ก็จะพยายามหลีกเลี่ยง
- 2) เห็นว่าวิธีที่จะทำให้มนุษย์ทำงานได้นั้น ต้องใช้วิธีการบีบบังคับ ควบคุม ชูเชิญ การออกคำสั่ง และลงโทษเพื่อให้งานบรรลุวัตถุประสงค์
- 3) เห็นว่ามนุษย์ส่วนใหญ่ชอบเป็นผู้ตามมากกว่าผู้นำ และพยายามบ่ายเบี่ยง ความรับผิดชอบ ไม่แสวงหาความก้าวหน้า ขาดความทะเยอทะยาน แต่สิ่งที่ต้องการมากที่สุด คือ ความมั่นคงปลอดภัย

ทฤษฎี Y คือ คนประเภทขยัน ควรมีการกำหนดงานที่เหมาะสมกับความสามารถ มีความท้าทาย สร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานเชิงบวก และควรเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นในการบริหารงาน สรุปแนวคิดที่สำคัญของทฤษฎีนี้ได้เป็น 6 ประการคือ

- 1) โดยธรรมชาติของมนุษย์ส่วนใหญ่ มีความมานะ พยายามทั้งทางจิตใจ และร่างกายความพยายามมีคู่กับความเป็นมนุษย์เช่นเดียวกับการพักผ่อนหรือการแสวงหาความเพลิดเพลินมนุษย์มิได้รังเกียจการทำงาน เห็นว่างานช่วยสนองความต้องการของตน และเห็นว่าบางครั้งบางคราวที่มนุษย์จำเป็นต้องหลีกเลี่ยงงานนั้น น่าจะเนื่องมาจากลักษณะการควบคุมของหัวหน้างานหรืออำนาจการควบคุมจากภายนอก

2) การทำให้ผลงานบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร อาจไม่เป็นจำเป็นต้องใช้ การควบคุมและบังคับ การให้โอกาสคนงานได้ทำงานในบรรยากาศที่เขาเป็นตัวของตัวเอง และ ยอมรับในวัตถุประสงค์ของงานได้ จะส่งผลให้งานบรรลุวัตถุประสงค์ที่ต้องการ

3) มนุษย์โดยทั่วไปให้ความสำคัญกับการทำงานเป็นกลุ่ม เป็นทีม เป็นคณะทำงานอยู่แล้ว ดังที่เห็นตัวอย่างในบางประเทศ หรือบางท้องถิ่นที่นิยมมารวมกลุ่มทำงาน ด้วยกันที่เรียกว่า ประเพณีลิงแขกในสมัยโบราณ

4) มนุษย์มักยึดมั่นกับวัตถุประสงค์ของงาน เมื่อทำงานสำเร็จตาม วัตถุประสงค์ของงานแต่ละอย่าง จะเกิดความรู้สึกพอใจ สมใจ เกิดความพยายามในการทำงานมากขึ้น เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรโดยรวม

5) มนุษย์เกิดการเรียนรู้จากสถานการณ์ที่เหมาะสมพร้อมต่อการยอมรับ ในความรับผิดชอบของตนเอง และพร้อมต่อการแสวงหาความรับผิดชอบที่เพิ่มมากขึ้น ใครก็ตาม ที่หลีกเลี่ยงความรับผิดชอบ ขาดความทะเยอทะยานและแสวงหาความมั่นคง ความปลอดภัยอย่างเดียวน่าจะไม่ใช้ลักษณะที่แท้จริงของเขา การกระทำนั้น ๆ น่าจะเป็นผลมาจากอิทธิพลของสิ่งผลักดัน บางอย่าง

6) บุคคลในองค์กรแต่ละคน มักมีคุณลักษณะในตัวด้วยกันทั้งนั้น ในด้าน ความสามารถทางการคิด ความฉลาด การสร้างจินตนาการ ความคิดสร้างสรรค์

2.4.4 ทฤษฎีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของ McClelland

ทฤษฎีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของแมคคลีแลนด์ (McClelland's motivation Theory) แมคคลีแลนด์ (McClelland, 1961) เสนอทฤษฎีที่ว่าพนักงานจะถูกจูงใจด้วยความต้องการ 3 อย่าง โดยให้เหตุผลว่า แรงจูงใจของคนและประสิทธิภาพในงานต้องกระตุ้นด้วยความต้องการ 1 ใน 3 อย่างนี้ คือ

1) ความต้องการความสำเร็จ (Needs for Achievement) คนประเภทนี้จะมีความปรารถนาที่จะทำเป้าหมายให้สำเร็จ มีความตระหนักในความสำเร็จของงานและหวังความก้าวหน้า จากการวิจัยของแมคคลีแลนด์พบว่า บุคคลที่ต้องการความสำเร็จ (n-Ach) สูง จะมีความกระตือรือร้นในการแข่งขัน ชอบงานที่ท้าทาย มีเป้าหมายชัดเจนในการปฏิบัติงาน มีการพยายามทำให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้ และต้องการได้รับข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) ซึ่งเป็นผลจากการทำงาน

2) ความต้องการอำนาจ (Needs for Power) หมายถึง ความต้องการควบคุมสิ่งแวดล้อมและมีอิทธิพลเหนือผู้อื่น บุคคลที่มีความต้องการอำนาจสูงมักแสวงหาวิถีทาง เพื่อให้ตนเองมีอิทธิพล ต้องการการยอมรับและการยกย่อง ต้องการเป็นผู้นำ และต้องการทำงานให้เหนือกว่าผู้อื่น โดยมีแรงจูงใจที่แรงกล้าในการควบคุมหรือมีอิทธิพลเหนือผู้อื่น ซึ่งอาจนำไปสู่การแสวงหาอำนาจส่วนตัวโดยการเอาเปรียบผู้อื่น

3) ความต้องการความผูกพัน (Needs for Affiliation) หมายถึง ความต้องการรักษาความสัมพันธ์ที่ดี ต้องการมีส่วนร่วม และมีสัมพันธ์ภาพที่ดีต่อผู้อื่น บุคคลที่มีความต้องการความสัมพันธ์ที่มั่นคงมักชอบสถานการณ์ที่เน้นความร่วมมือมากกว่าการแข่งขัน พยายามสร้างและรักษาความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้อื่น ต้องการการยอมรับจากผู้อื่น และมีแนวโน้มที่จะยอมรับความปรารถนาหรือบรรทัดฐานของผู้อื่น รวมถึงคำนึงถึงความรู้สึกของผู้อื่นเป็นสำคัญ

3. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับกรมสรรพสามิต

กรมสรรพสามิต เป็นหน่วยงานในสังกัดกระทรวงการคลัง มีภารกิจในการจัดเก็บภาษีสรรพสามิตเพื่อเป็นรายได้ให้แก่ภาครัฐ จากสินค้าและบริการที่มีเหตุผลความจำเป็นเฉพาะอย่าง รวมถึงดำเนินการตรวจสอบป้องกันและปราบปรามการกระทำผิดกฎหมายสรรพสามิต

3.1 ประวัติและความเป็นมาของกรมสรรพสามิต

การจัดตั้งกรมสรรพสามิตมีวัตถุประสงค์ในการจัดเก็บภาษีจากสินค้าและบริการที่สมควรต้องรับภาระภาษีสูงกว่าปกติ เนื่องจากมีเหตุผลที่ชัดเจน เช่น สินค้าหรือบริการที่เมื่อบริโภคแล้วอาจก่อให้เกิดผลเสียต่อสุขภาพของประชาชน หรือส่งผลกระทบต่อศีลธรรมอันดีของสังคม นอกจากนี้ยังรวมถึงสินค้าที่มีลักษณะฟุ่มเฟือย หรือสินค้าและบริการที่ได้รับผลประโยชน์เป็นพิเศษจากกิจการของรัฐ การจัดเก็บภาษีประเภทนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมการใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุด และลดผลกระทบทางลบที่อาจเกิดขึ้นจากการบริโภคสินค้าหรือบริการบางประเภท ซึ่งไม่เพียงแต่ช่วยเพิ่มรายได้ให้แก่รัฐ แต่ยังช่วยควบคุมพฤติกรรมบริโภคของประชาชนให้เป็นไปอย่างเหมาะสม และสอดคล้องกับหลักศีลธรรมและสุขภาพที่ดี นอกจากนี้ การจัดเก็บภาษีสรรพสามิตยังมีบทบาทสำคัญในการกระตุ้นให้ผู้ผลิตและผู้บริโภคตระหนักถึงผลกระทบที่เกิดจากการผลิตและการบริโภคสินค้าบางประเภท และส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาสินค้าทางเลือกที่มีความปลอดภัยและเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมมากขึ้น

ดวงตราประจำของกรมสรรพสามิตเป็นรูปนกวาญุภักซ์ ภายใต้อุณาโลมเปล่งรัศมี โดยมีอักษรตอนล่างว่า "สรรพสามิตต์" และลวดลายกนกล้อมรอบนกวาญุภักซ์ ซึ่งปรากฏในประกาศสำนักนายกรัฐมนตรี เรื่อง กำหนดภาพเครื่องหมายราชการ ตามพระราชบัญญัติเครื่องหมายราชการ พุทธศักราช 2482 ต่อมาในปี พ.ศ. 2493 ได้เปลี่ยนชื่อ "กรมสรรพสามิตต์" เป็น "กรมสรรพสามิต" แต่คำว่า "สรรพสามิตต์" ในดวงตราประจำกรมยังคงไม่เปลี่ยนแปลง

ปัจจุบันกรมสรรพสามิตจัดเก็บภาษีจากสินค้าและบริการหลายประเภท และสินค้าและบริการอื่น ๆ ตามบัญชีพิกัดอัตราภาษีสรรพสามิต กลุ่มผู้รับบริการหลัก ได้แก่ ผู้ประกอบอุตสาหกรรม ผู้ประกอบการสถานบริการ ผู้นำเข้าและผู้ส่งออก ผู้ขอใบอนุญาตขายสุรา ยาสูบ ไฟ ผู้กระทำผิดกฎหมายสรรพสามิต และผู้ที่กฎหมายกำหนดให้มีหน้าที่เสียภาษีตามพระราชบัญญัติภาษีสรรพสามิต พ.ศ. 2560

3.2 วิสัยทัศน์และพันธกิจ

3.2.1 วิสัยทัศน์ (Vision) คือ ผู้นำการจัดเก็บภาษีเพื่อสังคม สิ่งแวดล้อม และพลังงาน (The leader of tax collection for society, environment and energy.)

3.2.2 พันธกิจ (Mission)

- 1) จัดเก็บภาษีเพื่อพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม มุ่งเน้น ESG/BCG
- 2) ส่งเสริมสมรรถนะบุคลากรทุกระดับ เพื่อให้ก้าวทันการเปลี่ยนแปลง
- 3) เพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานทุกระบวนงาน
- 4) ยกระดับมาตรฐานการให้บริการด้วยระบบดิจิทัล (Digital Service)

3.3 ค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กร

3.3.1 ค่านิยมของกรมสรรพสามิต ประกอบด้วย

- 1) S = Standardization (ความมีมาตรฐาน)
- 2) T = Transparency (ความโปร่งใส)
- 3) A = Accountability (จิตสำนึกความรับผิดชอบ)
- 4) R = Rapid & Simplicity (ความรวดเร็วและเรียบง่าย)
- 5) S = Satisfaction (ความพึงพอใจ)

3.3.2 วัฒนธรรมองค์กร (Excise Culture) ประกอบด้วย

- 1) ปฏิบัติงานตามมาตรฐาน โปร่งใส และเป็นธรรม
- 2) พัฒนาปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง บูรณาการงานเครือข่าย และหมั่นศึกษา

เรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ

3) ยึดมั่นในมาตรฐานการบริการ โดยคำนึงถึงความพอใจที่เกินกว่าความคาดหวัง
ของผู้รับบริการ

4) กล้าตัดสินใจในสิ่งที่ได้รับมอบหมาย โดยคำนึงผลกระทบอย่างครบถ้วน

5) มีจริยธรรม ซื่อสัตย์ ซื่อตรง รับฟังความคิดเห็นจากเพื่อนร่วมงาน

3.4 ยุทธศาสตร์กรมสรรพสามิต (Strategy)

ให้ยั่งยืน

1) ดำเนินนโยบายเพื่อสิ่งแวดล้อมและสังคม เสริมสร้างเสถียรภาพทางการคลัง

2) พัฒนาองค์กรและบุคลากรสู่ความยั่งยืนในทุกมิติ

3) สร้างมาตรฐานการดำเนินงานอย่างมีธรรมาภิบาล

4) ขับเคลื่อนนวัตกรรมและเทคโนโลยีที่ทันสมัยเพื่อยกระดับการให้บริการ

3.5 อำนาจหน้าที่ของกรมสรรพสามิต

กรมสรรพสามิตมีภารกิจเกี่ยวกับการบริหารการจัดเก็บภาษีตามกฎหมายว่าด้วย
ภาษีสรรพสามิต กฎหมายว่าด้วยพิกัดอัตราภาษีสรรพสามิต กฎหมายว่าด้วยสุรา กฎหมายว่าด้วย
ยาสูบกฎหมายว่าด้วยไฟ กฎหมายว่าด้วยการจัดสรรเงินภาษีสรรพสามิต กฎหมายว่าด้วยการจัดสรร
เงินภาษีสุรา กฎหมายว่าด้วยการกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครอง
ส่วนท้องถิ่นและกฎหมายอื่นที่กรมมีหน้าที่บริหารการจัดเก็บ ตลอดจนตรวจสอบ ป้องกันและ
ปราบปรามการกระทำความผิดตามกฎหมายว่าด้วยภาษีสรรพสามิต กฎหมายว่าด้วยสุรา กฎหมาย
ว่าด้วยยาสูบ และกฎหมายว่าด้วยไฟ เพื่อให้การจัดเก็บรายได้ของกรมสรรพสามิตมีประสิทธิภาพ
โปร่งใส และเป็นไปตามเป้าหมายที่กระทรวงการคลังกำหนดไว้ โดยให้มีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

1) ดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยภาษีสรรพสามิต กฎหมายว่าด้วยพิกัด
อัตราภาษีสรรพสามิต กฎหมายว่าด้วยสุรา กฎหมายว่าด้วยยาสูบ กฎหมายว่าด้วยไฟ กฎหมายว่าด้วย
การจัดสรรเงินภาษีสรรพสามิต กฎหมายว่าด้วยการจัดสรรเงินภาษีสุรา กฎหมายว่าด้วยการกำหนดแผน
และขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวกับภาษี
ที่กรมจัดเก็บ

2) ตรวจสอบ ป้องกันและปราบปรามการหลีกเลี่ยงภาษีที่กรมจัดเก็บ

3) เสนอแนะนโยบายการจัดเก็บภาษีที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของกรมต่อกระทรวง

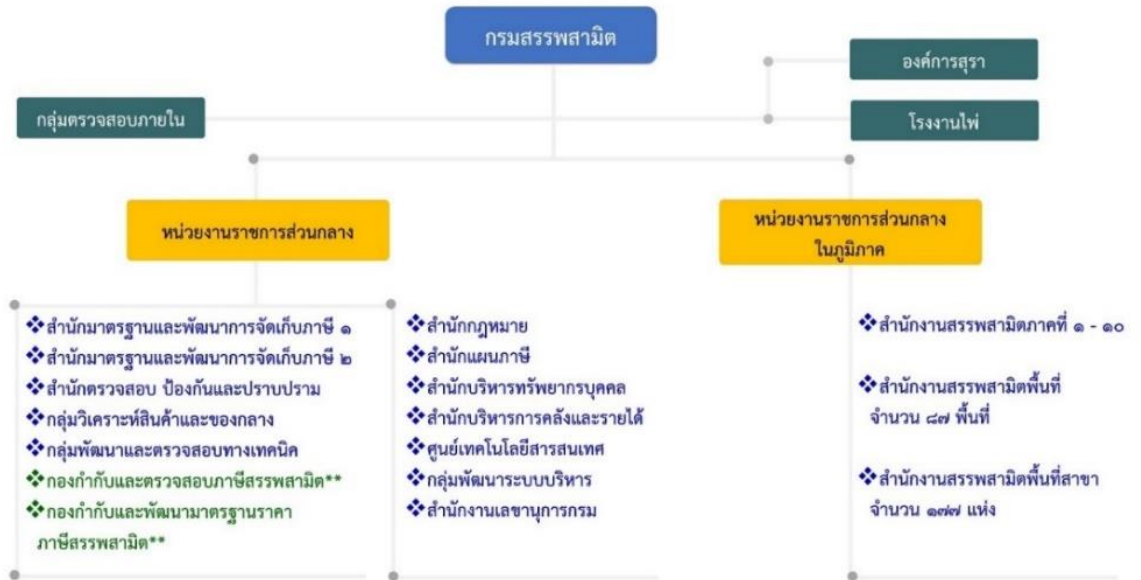
4) ดำเนินการเกี่ยวกับการประสานแผนงาน การกำกับ เร่งรัด ติดตามและ
ประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานในสังกัด และงานสารสนเทศของกรม

5) บริหารกิจการขององค์การสุราและโรงงานไฟ

6) ปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกรมหรือตามที่กระทรวงหรือคณะรัฐมนตรีมอบหมาย

3.6 โครงสร้างส่วนราชการของกรมสรรพสามิต

ผังโครงสร้างกรมสรรพสามิต



หมายเหตุ: **กรมสรรพสามิตอยู่ระหว่างดำเนินการปรับปรุงโครงสร้างองค์กรเพื่อจัดตั้งกองกำกับและตรวจสอบภาษีสรรพสามิต และกองกำกับและพัฒนามาตรฐานราคาภาษีสรรพสามิต

ภาพที่ 2.1 ผังโครงสร้างกรมสรรพสามิต

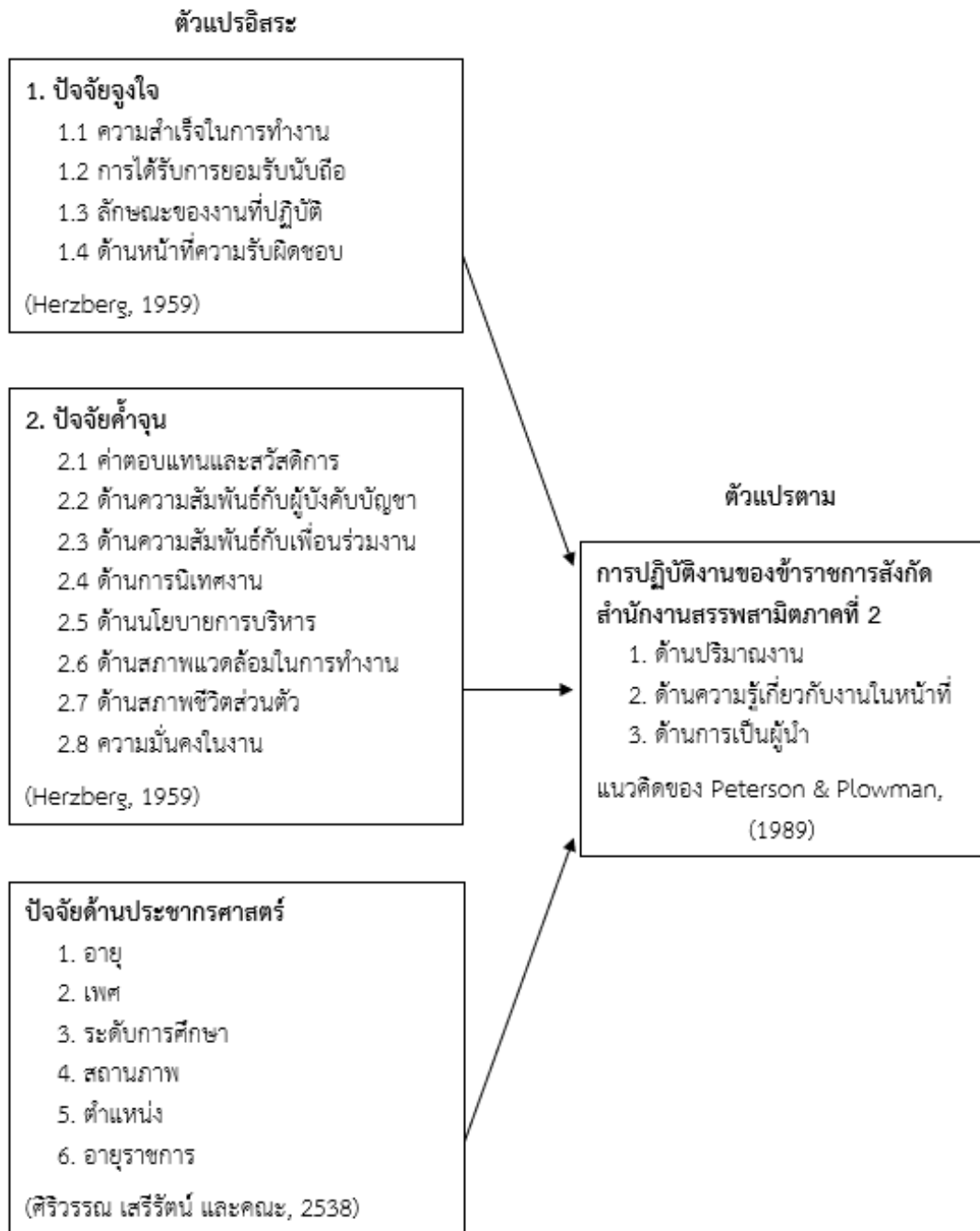
3.6.1 หน่วยงานราชการส่วนกลาง ประกอบด้วย

- สำนักมาตรฐานและพัฒนากิจการจัดเก็บภาษี 1
- สำนักมาตรฐานและพัฒนากิจการจัดเก็บภาษี 2
- สำนักตรวจสอบ ป้องกันและปราบปราม
- กลุ่มวิเคราะห์สินค้าและของกลาง
- กลุ่มพัฒนาและตรวจสอบทางเทคนิค
- กองกำกับและตรวจสอบภาษีสรรพสามิต
- กองกำกับและพัฒนามาตรฐานราคาภาษีสรรพสามิต
- สำนักกฎหมาย
- สำนักแผนภาษี
- สำนักบริหารทรัพยากรบุคคล

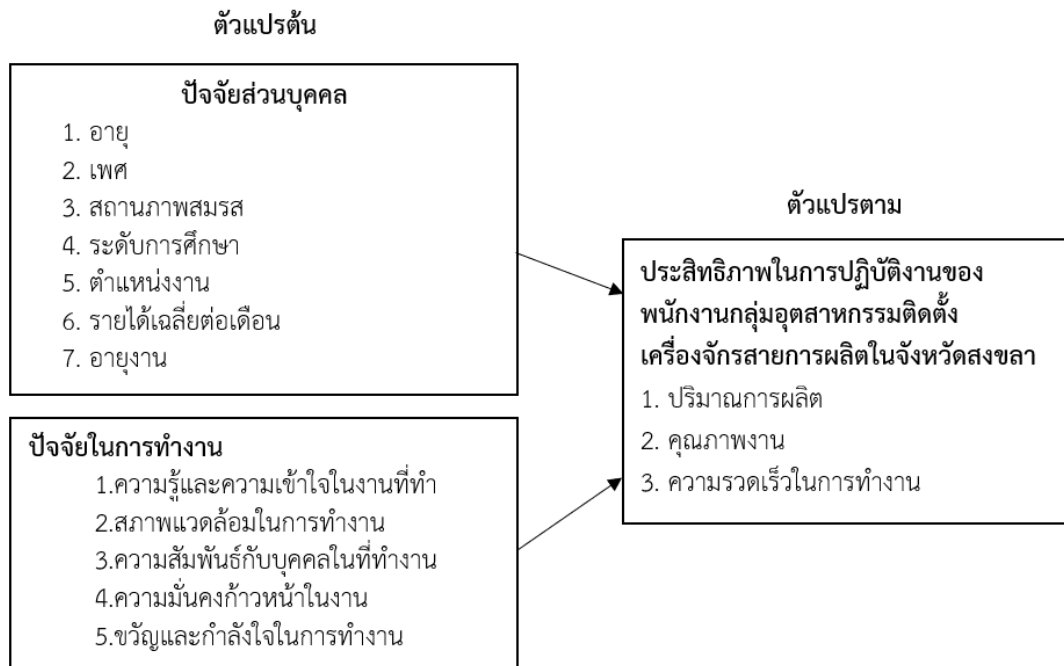
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

4.1 งานวิจัยในประเทศ

อุมาพร ฉ่ำช่วง (2559) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยแรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยแรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 ทั้งด้านปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุน และปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล จำนวน 346 ชุด และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา เช่น ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ ค่า t-test, F-test และการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 32-39 ปี สถานภาพสมรส จบการศึกษาตอนปลาย/ปวช. ดำรงตำแหน่งชำนาญงาน และมีอายุราชการมากกว่า 20 ปี ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับ ลักษณะของงาน และความรับผิดชอบ มีผลต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 ภาพรวมพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ด้านการยอมรับและความรับผิดชอบ รวมถึงลักษณะงานและความสำเร็จของงานทั้งหมดอยู่ในระดับมากที่สุด สำหรับปัจจัยค้ำจุน พบว่า ด้านค่าตอบแทน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน การนิเทศงาน นโยบายและการบริหาร สภาพแวดล้อมในการทำงาน สภาพชีวิตส่วนตัว และความมั่นคงในงาน ภาพรวมพบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านค่าตอบแทน อยู่ในระดับมาก ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาอยู่ในระดับมาก ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านการนิเทศงานอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านนโยบายและการบริหารอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 28.0 ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านสภาพชีวิตส่วนตัวอยู่ในระดับมากที่สุดและด้านความมั่นคงในงานอยู่ในระดับมากที่สุด เช่นกันระดับความคิดเห็นด้านการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ด้านความรู้เกี่ยวกับงานในหน้าที่มากที่สุด รองลงมา คือด้านปริมาณอยู่ในระดับมากที่สุด และด้านการทำงานร่วมกับผู้อื่นอยู่ในระดับมากที่สุด

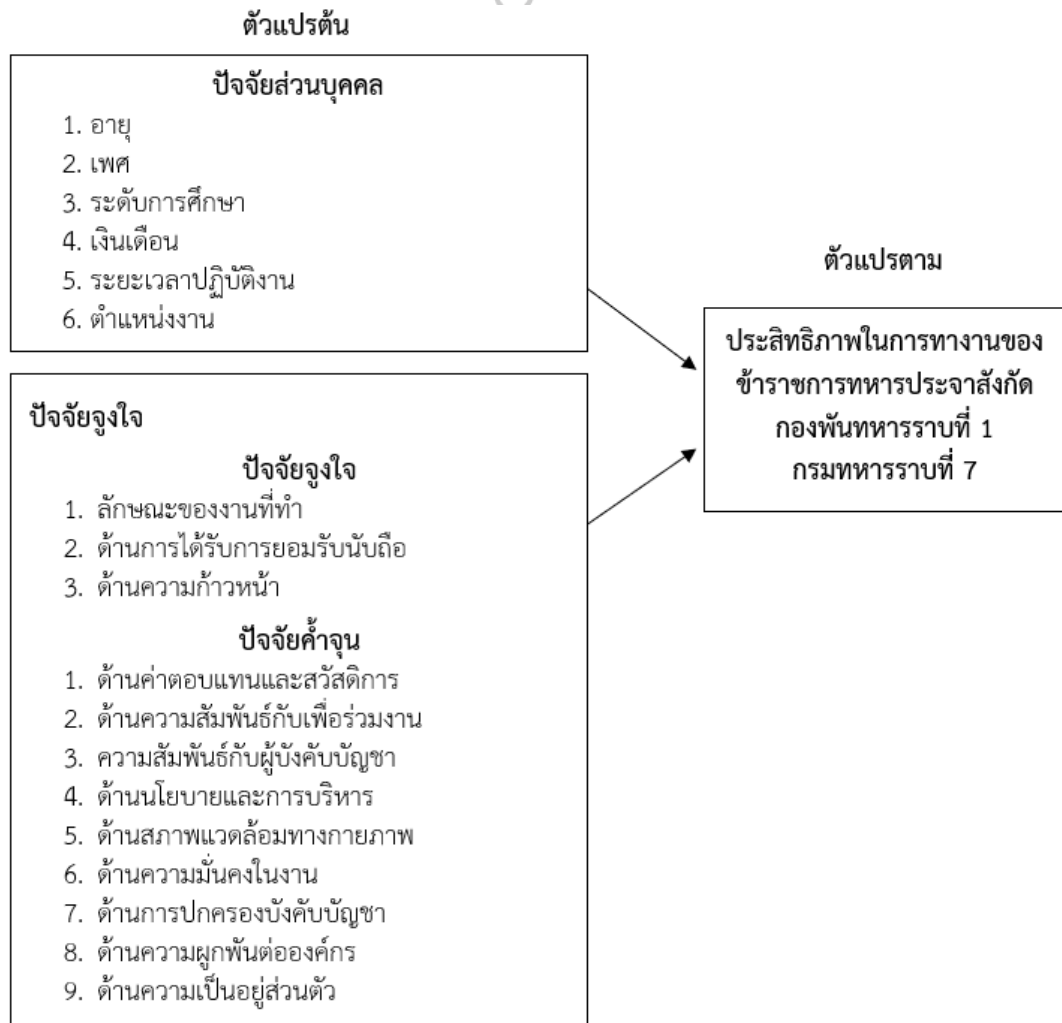


อัครเดช ไม้จันทร์ (2560) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับปัจจัยในการทำงาน ศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เปรียบเทียบความแตกต่าง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในการทำงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน กลุ่มตัวอย่างมีจำนวน 110 คน เครื่องมือที่ใช้ คือแบบสอบถามชนิดเลือกตอบและสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติความถี่ ค่าร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบ T-Test การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว การทดสอบรายคู่ด้วยวิธีของเซฟเฟ้ และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า 1) ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุ 31-35 ปี สถานภาพสมรส มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ตำแหน่งงานระดับปฏิบัติการ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-15,000 บาท และอายุงานน้อยกว่า 5 ปี 2) ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ทั้ง 5 ด้านอยู่ในระดับความคิดเห็นมาก โดยด้านที่อยู่ในระดับมากที่สุดคือ สภาพแวดล้อมในการทำงาน ส่วนอีก 4 ด้านที่อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ความรู้และความเข้าใจในงาน ความมั่นคงก้าวหน้าในงาน ขวัญและกำลังใจในการทำงาน และความสัมพันธ์กับบุคคลในที่ทำงาน 3) ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ทั้ง 3 ด้านอยู่ในระดับการปฏิบัติมาก โดยทุกด้านอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ความรวดเร็วในการทำงาน คุณภาพงาน และปริมาณการผลิต 4) ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ตำแหน่งงานมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ขณะที่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอายุงานไม่มีความแตกต่างกัน 5) ผลการหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในการทำงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมีค่าประสิทธิภาพการทำนาย R^2 เท่ากับ .054 ปัจจัยในการทำงานทั้ง 5 ด้านมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในระดับนัยสำคัญ <0.001 แต่ความสามารถในการทำนายมีค่าน้อย โดยพบว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลคือความมั่นคงก้าวหน้าในงานที่มีนัยสำคัญที่ 0.048 ดังนั้นเจ้าของสถานประกอบการควรให้ความสำคัญในการปรับปรุงปัจจัยในการทำงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน



ณัฐวัตร เป็งวันปลูก (2560) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการทหารสังกัดกองพันทหารราบที่ 1 กรมทหารราบที่ 7 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วยข้าราชการทหาร 226 นาย (นายทหารชั้นสัญญาบัตร 30 นาย และนายทหารชั้นประทวน 196 นาย) การวิจัยนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล ผ่านการตรวจสอบคุณภาพด้านความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) และความน่าเชื่อถือ (Reliability) การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน โดยใช้การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน และการทดสอบพหุคูณที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 25-34 ปี (ร้อยละ 61.10) สถานภาพโสด (ร้อยละ 50.90) วุฒิการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี (ร้อยละ 85.00) ยศสิบเอก (ร้อยละ 22.12) และมีตำแหน่งหัวหน้าชุดยิง (ร้อยละ 30.53) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-15,000 บาท (ร้อยละ 37.20) ระยะเวลาปฏิบัติงานน้อยกว่า 10 ปี จากการวิเคราะห์ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการทหารประจำสังกัดกองพันทหารราบที่ 1 กรมทหารราบที่ 7 พบว่าปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานมี 1 ด้าน คือ ปัจจัยด้านลักษณะงาน โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นสูงสุดว่าลักษณะงานที่รับผิดชอบตรงกับความรู้ความสามารถ สำหรับปัจจัยค้ำจุนที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานมี 4 ด้าน

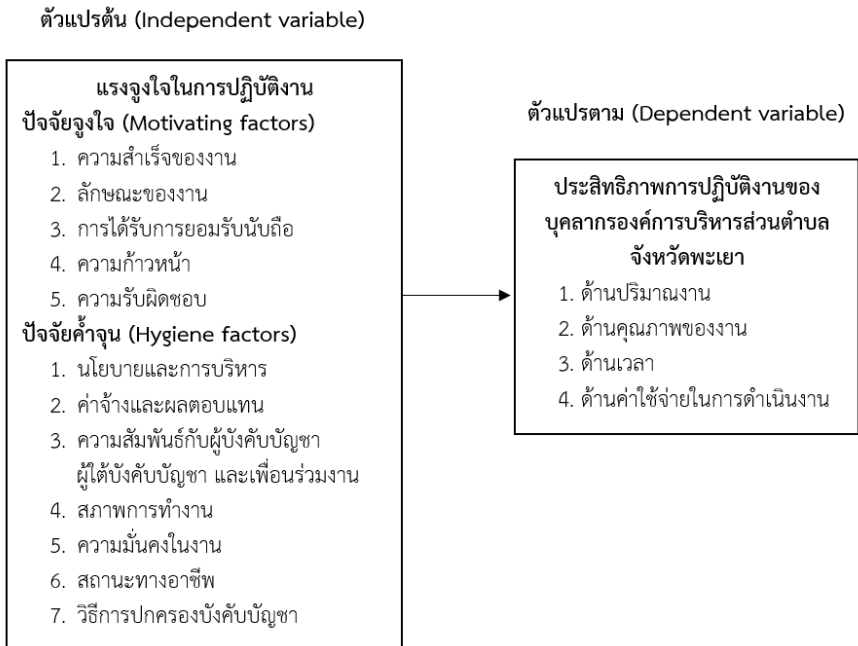
ได้แก่ 1) ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา มีระดับความคิดเห็นในประเด็นการได้รับการสนับสนุนในทุก ๆ ด้านจากผู้บังคับบัญชาสูงสุด 2) ปัจจัยด้านความมั่นคงในงาน มีระดับความคิดเห็นในประเด็นความเชื่อมั่นต่ออนาคตขององค์กรสูงสุด 3) ปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์กร มีระดับความคิดเห็นในประเด็นความภูมิใจที่เป็นส่วนหนึ่งขององค์กรนี้สูงสุด 4) ปัจจัยด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว มีระดับความคิดเห็นในประเด็นงานที่ได้รับมอบหมายส่งผลต่อการดำเนินชีวิตสูงสุด



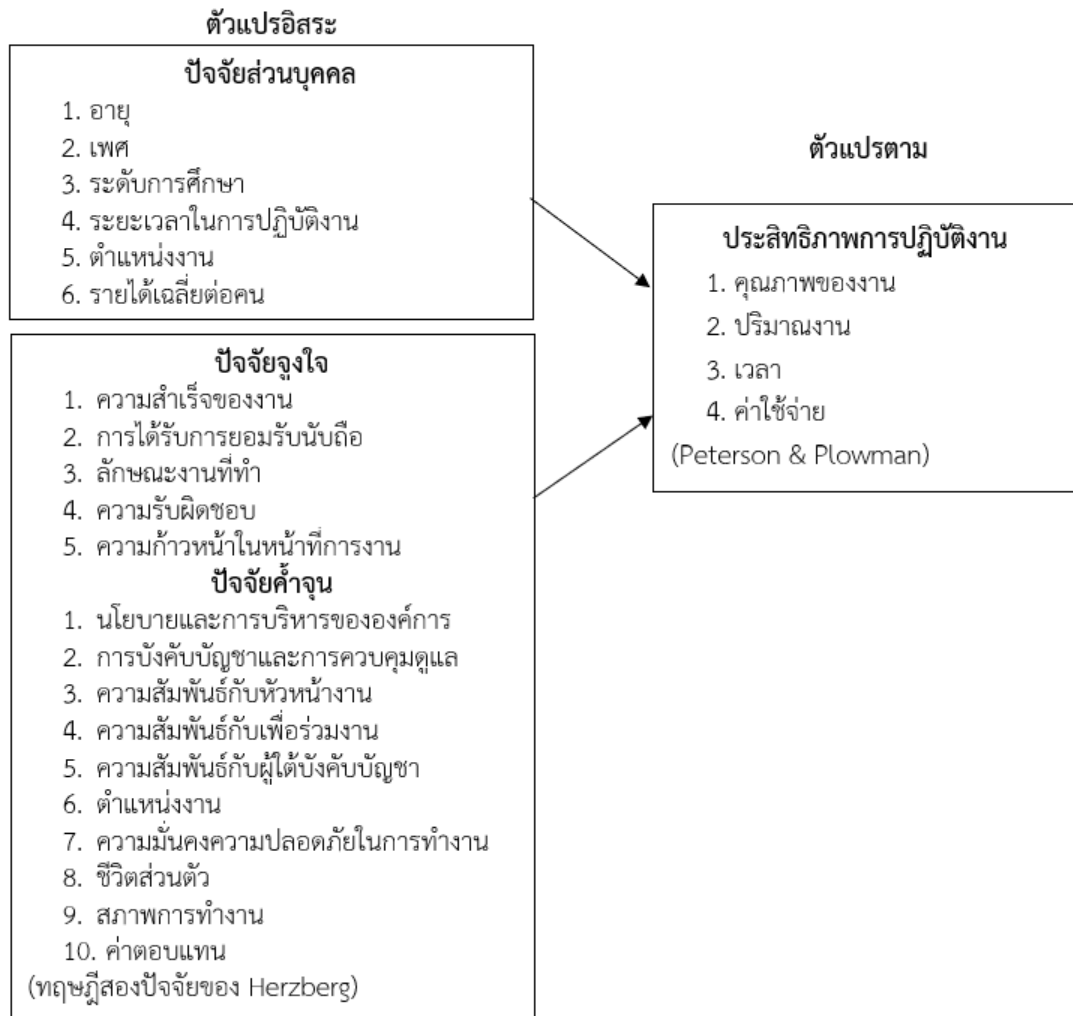
สุพรรณษา บุญนิตติภพ (2561) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเขาพนม จังหวัดกระบี่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร 2) เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 3) เพื่อศึกษาปัจจัยในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานของบุคลากร กลุ่มตัวอย่างจำนวน 180 คน

ใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ Independent Sample t-test, One-Way ANOVA และ Multiple Regression ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงานมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนปัจจัยด้านเพศ อายุ การศึกษา และตำแหน่งงาน ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน บุคลากรมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับสูง โดยปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กรอยู่ในระดับสูงสุด และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับสูง โดยมีประสิทธิภาพด้านเวลาสูงที่สุด ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยด้านนโยบายและการบริหารมีผลต่อประสิทธิภาพด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน ปัจจัยด้านความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานมีผลต่อประสิทธิภาพด้านคุณภาพงาน ปริมาณงาน และเวลาที่ใช้ในงาน และปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานมีผลต่อประสิทธิภาพด้านเวลาที่ใช้ในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

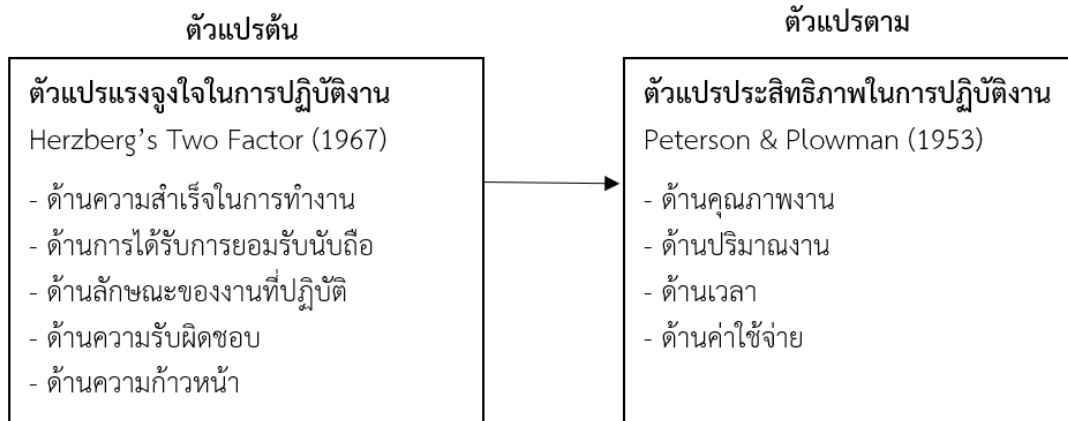
สุรเจต ไชยพันธ์พงษ์ (2563) ได้ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดพะเยา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร 2) ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร และ 3) แรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วยบุคลากรจำนวน 280 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) จากการศึกษาพบว่า 1. แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบล อยู่ในระดับมาก โดยทั้งปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนมีค่าอยู่ในระดับมาก 2. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดพะเยา อยู่ในระดับมากที่สุด โดยด้านคุณภาพของงานมีค่าสูงที่สุด 3. ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ทั้งด้านปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์เท่ากับ 0.796 ตัวแปรทั้งสองร่วมกันสามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้ร้อยละ 63.10 โดยมีความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของการพยากรณ์เท่ากับ 0.319



นวินดา กิตติศุภธีรดา (2563) ได้ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน กรณีศึกษาสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน 2) เพื่อศึกษาแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน 3) เพื่อศึกษาแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วยบุคลากรของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาจำนวน 168 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ One-Way ANOVA โดยใช้ t-test และ F-test จากการศึกษาค้นพบว่า 1) ปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.78$, S.D.=0.500) และปัจจัยค้ำจุนที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.68$, S.D.=0.492) ทั้งนี้ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.96$, S.D.=0.458) 2) ปัจจัยส่วนบุคคล เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ตำแหน่งงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 3) แนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน คือ 3.1) จัดฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรในด้านต่าง ๆ และมีแนวทางการความก้าวหน้าในอาชีพ 3.2) นำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาประยุกต์ใช้ ในกระบวนการทำงาน เช่น ระบบการทำงานแบบออนไลน์ การจัดเก็บเอกสารออนไลน์ เป็นต้น ข้อเสนอแนะจากการวิจัย คือ 1) ควรส่งเสริมความก้าวหน้าในการทำงาน 2) สภาพการทำงานที่เหมาะสมในกาปฏิบัติงาน ทั้งเครื่องมือ อุปกรณ์ พื้นที่ และบรรยากาศที่เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน



สุวิทย์ ปี่เงิน และกิตติยา ทศนะบรรจง (2564) ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่าง แรงจูงใจกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสมาชิกสมาคมผู้ผลิตไฟฟ้าเอกชน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสมาชิกสมาคมผู้ผลิตไฟฟ้าเอกชน 2) ศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสมาชิกสมาคมผู้ผลิตไฟฟ้าเอกชน 3) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างระดับแรงจูงใจกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสมาชิกสมาคมผู้ผลิตไฟฟ้าเอกชน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาคือ บุคลากรของสมาชิกสมาคมผู้ผลิตไฟฟ้าเอกชน 368 คน จากการศึกษาพบว่า 1) พนักงานมีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 2) พนักงานมีระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 3) ระดับแรงจูงใจมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ได้แก่ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ และด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ



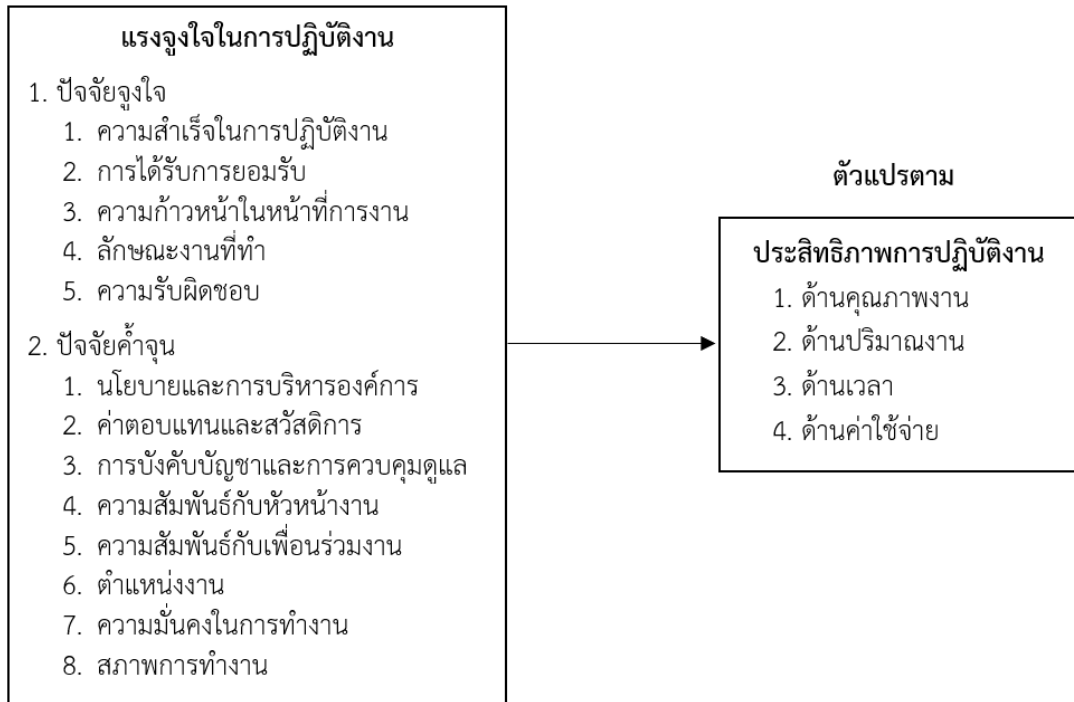
พัฒนภูมิ ภู่วฒนวนนช (2564) ได้ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดกองเทคนิค กองบิน 2 จังหวัดลพบุรี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน 2) ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และ 3) ศึกษาแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ข้าราชการสังกัดกองเทคนิค กองบิน 2 จังหวัดลพบุรี จำนวน 140 คน ซึ่งได้มาจากการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ ผลการศึกษาพบว่า

1) ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยจูงใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อยได้ดังนี้: ความรับผิดชอบ, ลักษณะงานที่ทำ, การได้รับการยอมรับ, ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน, และความสำเร็จในการปฏิบัติงาน สำหรับระดับแรงจูงใจ ด้านปัจจัยจูงใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อยได้ดังนี้ การบังคับบัญชาและการควบคุมดูแล, สภาพการทำงาน, นโยบายและการบริหารองค์กร, ตำแหน่งงาน, ความมั่นคงในการทำงาน, ค่าตอบแทนและสวัสดิการ, ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน, และความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน

2) ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อยได้ดังนี้ ด้านเวลา, ด้านค่าใช้จ่าย, ด้านปริมาณงาน และด้านคุณภาพงาน

3) ปัจจัยด้านแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ลักษณะงานที่ทำ, ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน, ความรับผิดชอบ, การได้รับการยอมรับ, นโยบายและการบริหารองค์กร, ค่าตอบแทนและสวัสดิการ, การบังคับบัญชาและการควบคุมดูแล, ตำแหน่งงาน, และสภาพการทำงาน

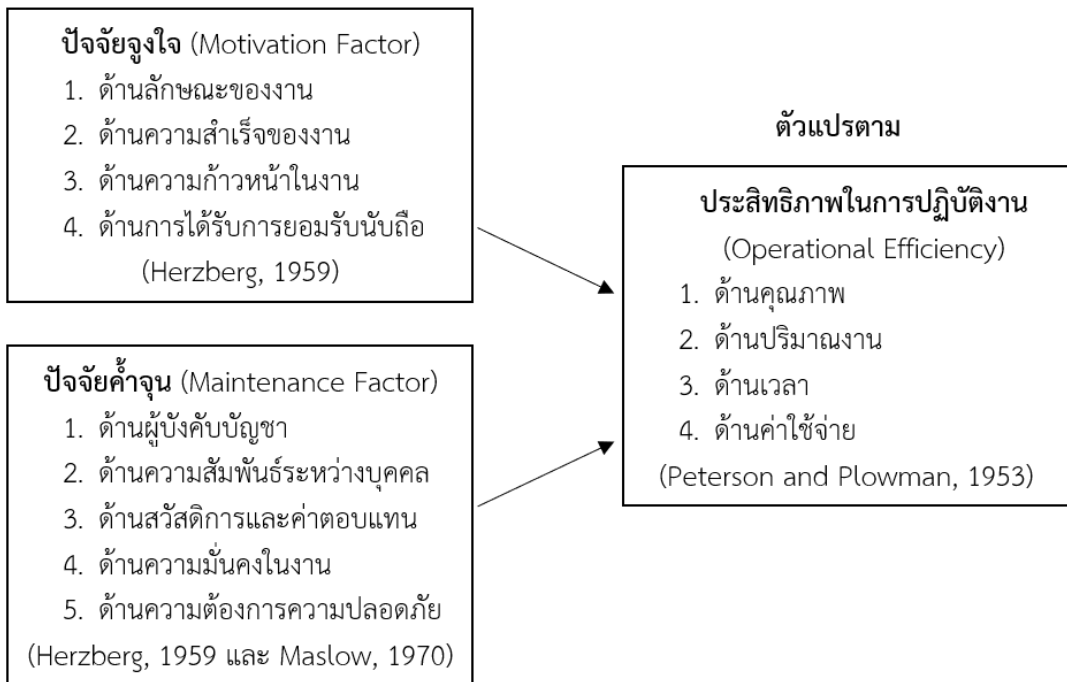
ตัวแปรต้น



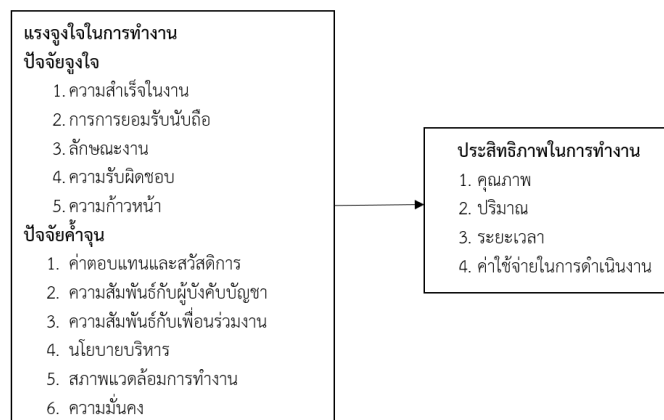
ณดิรุจน์ นพหิรัญญกิจ และจิราพร ระโหฐาน (2565) ได้ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดชลบุรี การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน 2) ศึกษาลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และ 3) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน รูปแบบการวิจัยเชิงปริมาณโดยกลุ่มตัวอย่างจำนวน 313 คน เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ร้อยละ ค่าเฉลี่ย แจกแจงความถี่ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์การแจกแจงแบบทิสถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวและวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) จากการศึกษาพบว่า 1) ปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านปัจจัยจูงใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.16$) และปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านปัจจัยค้ำจุนของพนักงานบริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดชลบุรี โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.14$) 2) ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ด้านระดับการศึกษา ด้านสถานภาพ และด้านตำแหน่งที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดชลบุรี แตกต่างกันและ 3) แรงจูงใจ ปัจจัยจูงใจ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้า และแรงจูงใจปัจจัยค้ำจุน ด้านเงินเดือน หรือ ค่าตอบแทน ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น นโยบายและการบริหาร และสภาพแวดล้อมการทำงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดชลบุรี โดยรวม

ธัญญารัตน์ สาลิกา (2566) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินการคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจ ปัจจัยค้ำจุน และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และ 2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ประชากรกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา จำนวน 66 คน โดยใช้หน่วยในการวิเคราะห์ (Unit of Analysis) เป็นระดับองค์กร วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบความสัมพันธ์โดยใช้สถิติสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Correlation Coefficients) ทดสอบสมมติฐานและพยากรณ์ตัวแปรโดยวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) แบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ผลการศึกษาพบว่า ผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินการคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ มีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยจูงใจ ปัจจัยค้ำจุน และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยจูงใจมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในระดับสูงในทิศทางเดียวกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนปัจจัยค้ำจุนมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในระดับปานกลางในทิศทางเดียวกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

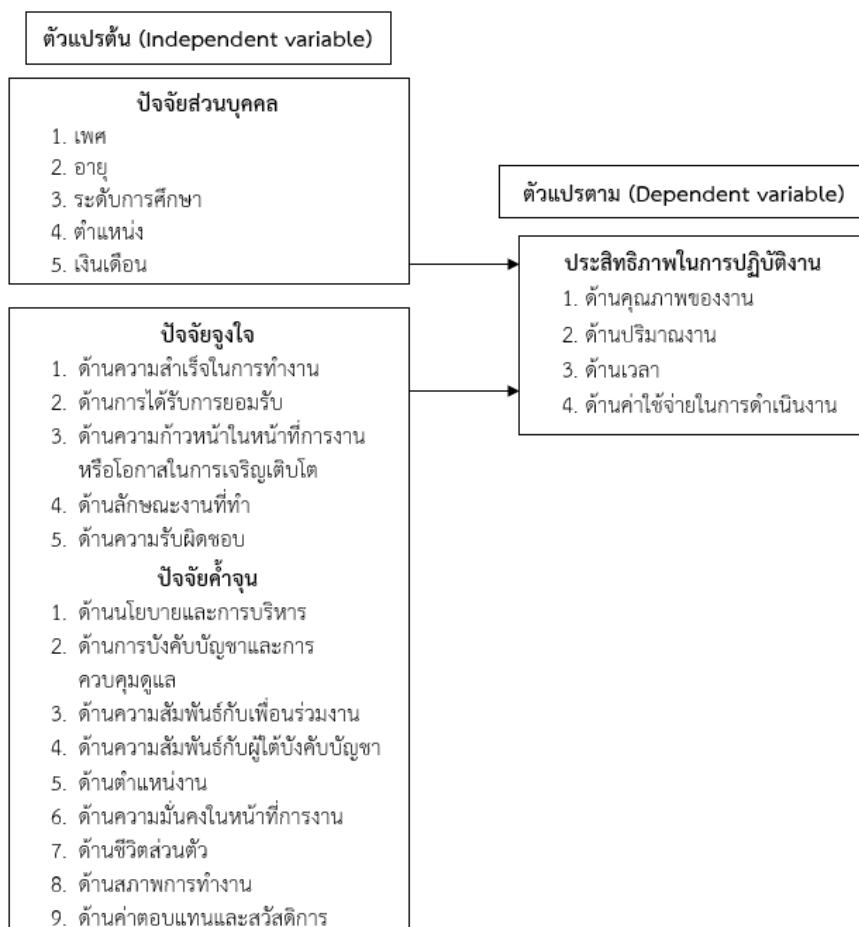
ตัวแปรต้น



ณัชชา ใจตรง (2566) ได้ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานที่มีอายุต่างกันกรณีศึกษา พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคใต้) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาระดับของแรงจูงใจและประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคใต้) ที่มีอายุต่างกัน และศึกษาแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคใต้) ที่มีอายุต่างกันผ่านตัวแปรปัจจัยจูงใจ ปัจจัยค้ำจุน โดยเป็นการเก็บแบบสอบถามออนไลน์ เพื่อทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 322 ชุด และนำข้อมูลมาวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่อยู่ในรูปแบบของการทดสอบสหสัมพันธ์ถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) จากการศึกษาพบว่า พนักงานในแต่ละเจนเนอเรชันมีแรงจูงใจที่ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน โดยพนักงานเจนเนอเรชันเบบี้บูมเมอร์มีแรงจูงใจเชิงบวกในด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ขณะที่พนักงานเจนเนอเรชันเอ็กซ์มีแรงจูงใจเชิงบวกในด้านลักษณะงาน ความรับผิดชอบ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และพนักงานเจนเนอเรชันวายมีแรงจูงใจเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการทำงานในด้านความสำเร็จในงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน อย่างไรก็ตามแรงจูงใจสามารถส่งผลเชิงลบต่อประสิทธิภาพในการทำงานของเจนเนอเรชันเอ็กซ์ในปัจจุบันด้านความก้าวหน้า สามารถสรุปได้ว่า พนักงานโดยส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับปัจจัยจูงใจด้านความสำเร็จในงานทำและด้านลักษณะงาน ดังนั้น องค์กรควรมีนโยบายเกี่ยวกับการให้ความสำคัญในด้านการฝึกอบรมให้กับพนักงาน เช่น การจัดอบรมหลักสูตรการปฏิบัติงาน เพื่อให้พนักงานสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้ผลลัพธ์ของงานที่ออกมามีมาตรฐานเดียวกัน หรือหลักสูตรเพิ่มเกี่ยวกับการพัฒนาทักษะต่าง ๆ ที่จำเป็นในการทำงาน มีการพิจารณาการเลื่อนตำแหน่งของพนักงานให้มีความยุติธรรม โดยใช้ข้อมูลการปฏิบัติงานเข้ามาเป็นเกณฑ์ในการพิจารณา และผู้บริหารควรมีการสนับสนุนให้พนักงานมีการจัดทำกิจกรรมต่าง ๆ ร่วมกัน เพื่อให้พนักงานได้เกิดการพูดคุยแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับประสบการณ์ทำงานซึ่งกันและกัน เพื่อเสริมสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้กับพนักงานเพิ่มมากขึ้น



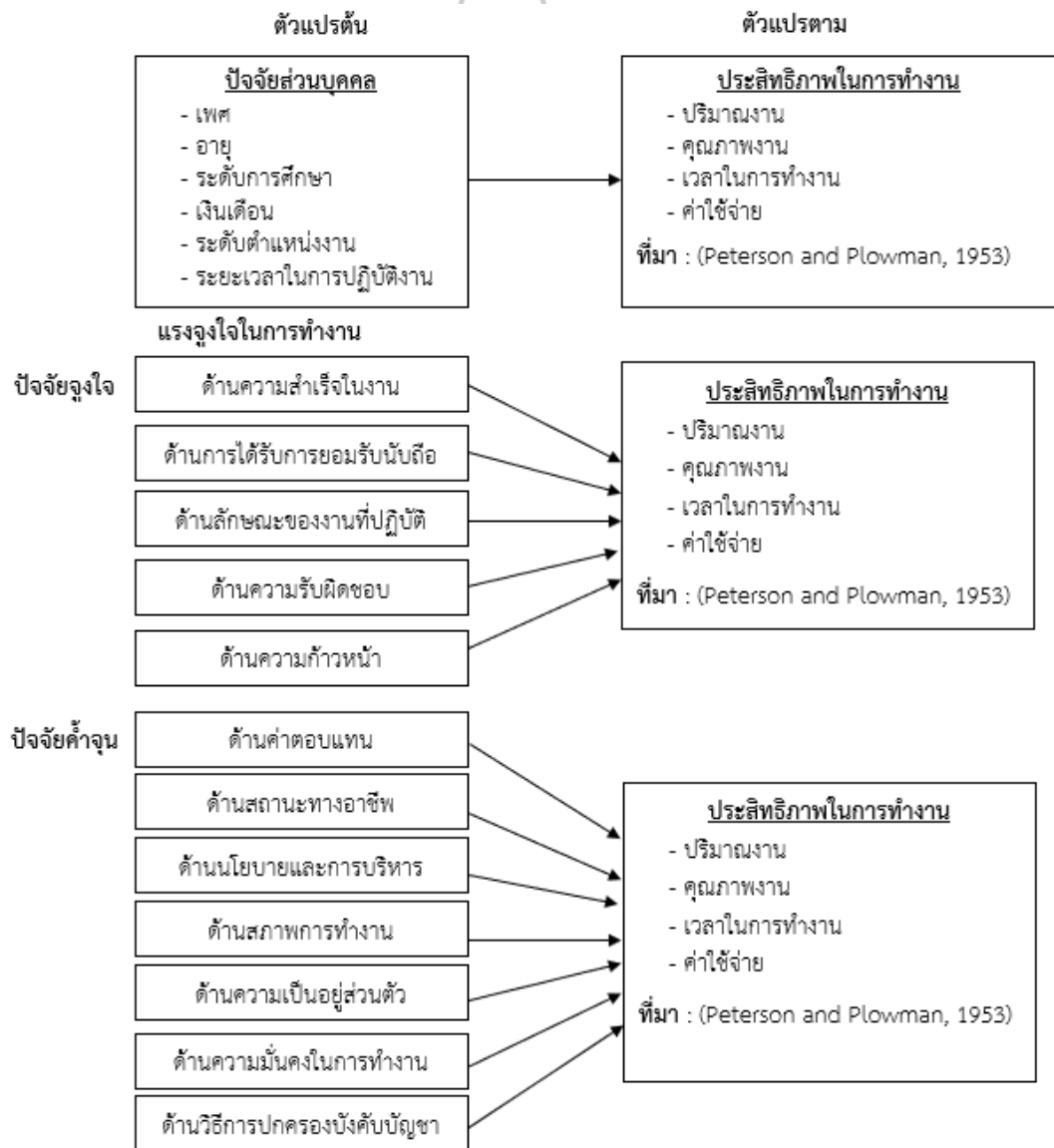
อนุกุล กัณราช (2566) ได้ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจแรงงานกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานในเขตนครชัยบุรีรินทร์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน 2) เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน 3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์แรงจูงใจกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง จำนวน 38 คน เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบสมมติฐานใช้สถิติ Independent Samples T-Test ใช้ One-Way ANOVA และวิเคราะห์ถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณ จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ ที่ต่างกันมีระดับแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจแรงงาน กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานในเขตนครชัยบุรีรินทร์แตกต่างกัน ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยจูงใจด้านความรับผิดชอบและการได้รับการยอมรับ มีระดับแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจแรงงาน กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานในเขตนครชัยบุรีรินทร์แตกต่างกัน ส่วนผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยค่าจูง พบว่าปัจจัยค่าจูงด้านตำแหน่งงาน มีระดับแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน จึงยอมรับสมมติฐานการวิจัย



ศิริพรรณ พิมดา, สัญญา เคนาภูมิ, และเสาวลักษณ์ โกศลกิตติอัมพร (2567) ได้ทำการศึกษาปัจจัยแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการสำนักงาน อัยการจังหวัด ซึ่งสังกัดสำนักงานอัยการภาค 4 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และเพื่อศึกษาปัจจัยแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน รวมถึงข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัจจัยแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน กลุ่มตัวอย่างในการศึกษา จำนวน 153 คน การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเช่น ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สำหรับการวิเคราะห์ปัจจัยแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ใช้การวิเคราะห์ถดถอยเชิงเส้น พหุคูณจากการศึกษาพบว่า 1) ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก 2) ปัจจัยแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ปัจจัยด้านความมั่นคงในการทำงาน ($Beta = .363$) ปัจจัยด้านความรับผิดชอบ ($Beta = .280$) ปัจจัยด้านนโยบายและการบริหารงาน ($Beta = .244$) และ ปัจจัยด้านความสำเร็จของงาน ($Beta = .106$) สามารถร่วมกันพยากรณ์ได้ ร้อยละ 77.20 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ 3) ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ได้แก่ ควรอบรมให้ความรู้ความสามารถในงานธุรการ รวมถึงกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ควรสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่เอื้อต่อการพัฒนาของข้าราชการธุรการ เช่น การสร้างบรรยากาศการทำงานที่เอื้อต่อการเรียนรู้ การให้รางวัลแก่ข้าราชการธุรการที่ปฏิบัติงานดีเด่น ควรมอบหมายงานที่ท้าทายเพื่อสร้างประสบการณ์ใหม่ ๆ ควรใช้คนให้ตรงกับภารกิจที่สำคัญ ควรแบ่งงานกันในทีมและร่วมกันปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ สนับสนุนทุกคนให้พัฒนาตนเองเพื่อความเจริญก้าวหน้าตามเส้นทางอาชีพ ควรจัดการรับเงินสวัสดิการอย่างเหมาะสม ผู้บังคับบัญชาควรมีไมตรีต่อผู้ใต้บังคับบัญชามีกิจกรรมพบปะสังสรรค์กันตามโอกาส มีกิจกรรม Workshop ฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการเพื่อแลกเปลี่ยนและถ่ายทอดความรู้จากผู้มีประสบการณ์

รุสนา เหมมณี (2567) ได้ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ของบุคลากรหน่วยงานนิติบุคคลภาครัฐแห่งหนึ่ง ในประเทศไทย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาแรงจูงใจในการทำงาน ของบุคลากร 2) ศึกษาประสิทธิภาพในการทำงาน ของบุคลากร 3) เปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร ตามตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคล 4) ศึกษาแรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร กลุ่มตัวอย่างมีจำนวน 250 ราย โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ T-Test, One-Way ANOVA และการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ จากการศึกษพบว่า แรงจูงใจในการทำงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผลการวิเคราะห์แรงจูงใจในการทำงาน ได้แก่ ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านความรับผิดชอบ ด้านสถานะทางอาชีพและด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานต่อของบุคลากรหน่วยงานนิติบุคคลภาครัฐแห่งหนึ่ง ในประเทศไทย ได้ร้อยละ 78.40 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยที่ด้านนโยบายและการบริหารของบุคลากรหน่วยงานนิติบุคคลภาครัฐแห่งหนึ่งในประเทศไทย มากที่สุดรองลงมา คือ ด้านความรับผิดชอบ ด้านสถานะทางอาชีพ และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ตามลำดับ ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลซึ่งได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา เงินเดือน ระดับตำแหน่งงาน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานไม่ต่างกัน



4.2 งานวิจัยต่างประเทศ

Elizabeth Boye Kuranchie-Mensah และ Kwesi Amponsah-Tawiah (2015) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจของพนักงานและผลการปฏิบัติงาน โดยเปรียบเทียบการศึกษาของบริษัทเหมืองแร่ในประเทศกานา การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อเปรียบเทียบแรงจูงใจของพนักงานและผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานในบริษัทเหมืองแร่ในกานา ซึ่งประสิทธิภาพถูกวัดโดยใช้แบบจำลองความพึงพอใจในงาน การศึกษาใช้การวิจัยเชิงสำรวจในการเก็บข้อมูลจากบริษัทเหมืองแร่ทองคำขนาดใหญ่ 4 แห่ง โดยพิจารณานโยบายและโครงสร้างของบริษัทในด้านการสร้างแรงจูงใจและประสิทธิผลของเครื่องมือและกลยุทธ์ต่าง ๆ ผลการวิจัยแสดงว่าฝ่ายบริหารควรให้ความสำคัญกับการสร้างแรงจูงใจแก่พนักงาน เพื่อลดปัจจัยเสี่ยงในอุตสาหกรรมเหมืองแร่ พนักงานต้องปฏิบัติตามกฎด้านสุขภาพและความปลอดภัย เนื่องจากอุตสาหกรรมนี้มีความสำคัญต่อผลิตภัณฑ์มวลรวมภายในประเทศ (GDP) ของกานา ข้อจำกัดของการศึกษาคือไม่สามารถติดต่อบริษัทเหมืองแร่อื่น ๆ ได้อย่างไรก็ตาม การศึกษานี้ชี้ให้เห็นถึงความเป็นไปได้ในการวิจัยเพิ่มเติม เช่น การติดต่อกับบริษัทเหมืองแร่อื่น ๆ และการขยายขนาดตัวอย่าง รวมถึงการให้ความสำคัญกับความปลอดภัยและสุขภาพของพนักงาน โดยเฉพาะผู้ที่ต้องสัมผัสกับสารเคมีที่เป็นพิษและอันตราย

FLORENCE NJERI WANJUHIA (2016) ได้ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจของพนักงานในสถานที่ทำงาน โดยใช้กรณีศึกษา Kenya Bankers Sacco Society Ltd. (KBSS) การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อพิจารณาปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจและประสิทธิภาพของพนักงานที่ KBSS โดยมุ่งเน้นพิจารณาว่ารางวัล ความสำเร็จ การยอมรับ การประเมินประสิทธิภาพ และผลตอบแทนเป็นเครื่องมือในการจูงใจพนักงานที่มีประสิทธิภาพหรือไม่ การวิจัยนี้ใช้การออกแบบเชิงพรรณนาและการวิเคราะห์แบบภาคตัดขวาง โดยเลือกองค์กรเดี่ยวจากกลุ่มองค์กรในอุตสาหกรรมที่คล้ายกัน การศึกษานี้รวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างพนักงานจำนวน 35 คน จากแผนกต่าง ๆ ของสำนักงานใหญ่ของ KBSS พบว่าพนักงานให้ความสำคัญกับแรงจูงใจในที่ทำงานอย่างมาก โดยรางวัลเป็นวิธีหนึ่งในการจูงใจและส่งผลให้ประสิทธิภาพการทำงานเพิ่มขึ้น ทั้งเงินเดือน ค่าตอบแทนที่ดี โบนัสประจำปี และรางวัลที่ไม่เป็นตัวเงิน เช่น บัตรกำนัลและวันหยุดพักผ่อน ถือเป็นแรงจูงใจสำคัญ ในด้านความสำเร็จและการยอมรับ พบว่าพนักงานให้ความสำคัญอย่างมาก โดยเฉพาะเมื่อการยอมรับนั้นทำต่อสาธารณะหรือต่อหน้าเพื่อนร่วมงาน ส่วนการประเมินประสิทธิภาพและผลตอบแทน ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่าพนักงานส่วนใหญ่เห็นพ้องกันว่า การได้รับผลตอบแทนที่ทันท่วงทีช่วยจูงใจและปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงาน โดยช่วยให้พวกเขากระตือรือร้นและจุดอ่อนของตนเองได้ อย่างไรก็ตาม มีความกังวลว่าผลตอบแทนไม่ได้ถูกให้ในเวลาที่เหมาะสม และไม่ได้ใช้ในการเลื่อนตำแหน่งตามที่คาดหวัง

Sulieman Ibraheem Shelash AL-HAWARY, Nidaa Abed EL-FATTAH BANAT (2017) ได้ศึกษาเรื่อง ผลกระทบของแรงจูงใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พยาบาลในโรงพยาบาลเอกชนในจอร์แดน การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์ผลกระทบของแรงจูงใจต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการแพทย์พยาบาลในโรงพยาบาลเอกชนในกรุงอัมมาน ประชากรในการศึกษาประกอบด้วยพยาบาลที่ทำงานในโรงพยาบาลเอกชนในอัมมาน มีการแจกจ่ายแบบสอบถาม 353 รายการ ให้กับกลุ่มตัวอย่างการศึกษา ซึ่ง 293 รายการ ใช้ได้กับการวิเคราะห์ทางสถิติ ผลการศึกษาพบว่า มีผลกระทบที่มีนัยสำคัญทางสถิติของแรงจูงใจต่อการปฏิบัติงานของพยาบาลที่ทำงานในโรงพยาบาลเอกชนในอัมมาน นักวิจัยเสนอแนะข้อเสนอแนะหลายประการ ได้แก่ การพัฒนาสิ่งจูงใจทางการเงินสำหรับพยาบาลในโรงพยาบาลเอกชนเพื่อปรับปรุงการปฏิบัติงาน ความสนใจในการพัฒนาระบบที่มีประสิทธิภาพสำหรับการประเมินการปฏิบัติงานของพนักงาน และความจำเป็นในการมีส่วนร่วมกับโรงพยาบาลเอกชนในจอร์แดนเพื่อ ส่งเสริมความรู้สึกมั่นคงในอาชีพการงานเป็นเวลานาน

Toyin Dina (2018) ได้ศึกษาเกี่ยวกับผลของแรงจูงใจและการปฏิบัติงานต่อประสิทธิผลของบุคลากรห้องสมุดในมหาวิทยาลัยในประเทศไนจีเรีย การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจศักยภาพของแรงจูงใจและการปฏิบัติงานในฐานะเครื่องมือในการปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรห้องสมุด วิธีการเก็บข้อมูลประกอบด้วยการค้นหาข้อเท็จจริง การสัมภาษณ์ และแบบสอบถาม การวิจัยนี้ใช้สมมติฐาน 2 ข้อ ซึ่งได้รับการพิสูจน์แล้วว่าเป็นจริง ผลการวิจัยแสดงว่า ปัญหาความไร้ประสิทธิภาพสามารถเกิดขึ้นได้หากพนักงานขาดแรงจูงใจ โดยแรงจูงใจที่ได้รับความนิยมมากที่สุด คือ วิธีการทางการเงินและระบบการให้รางวัล เช่น การขยายงาน ตำแหน่งงาน การเพิ่มคุณค่า การเลื่อนตำแหน่ง รางวัลเป็นตัวเงิน และค่าตอบแทนอื่น ๆ พบว่าแรงจูงใจมีความสำคัญอย่างยิ่งในการกระตุ้นบุคลากรห้องสมุด บรรณารักษ์มหาวิทยาลัยควรสร้างแรงจูงใจอย่างต่อเนื่องเพื่อให้การทำงานของห้องสมุดมหาวิทยาลัยมีประสิทธิผล

T. J. Babatunde, O. Issa¹, U. A. Salu, G. O. Babafemi, J. W. Abdulraheem และ F. O. Otonekwu (2021) ได้ศึกษาเกี่ยวกับผลของแรงจูงใจต่อการปฏิบัติงานและความพึงพอใจในงานของบุคลากรในห้องสมุดมหาวิทยาลัยอิลอริน การศึกษานี้มุ่งเน้นผลของแรงจูงใจต่อความพึงพอใจในงานและการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ในห้องสมุดมหาวิทยาลัยอิลอริน การวิจัยนี้ใช้การออกแบบเชิงสำรวจและพรรณนา โดยประชากรที่ศึกษาเป็นบรรณารักษ์ทั้งหมด 46 คน ข้อมูลถูกรวบรวมโดยใช้แบบสอบถาม 41 ชุดจากทั้งหมด 46 ชุด แบบสอบถามที่ได้รับกลับถูกใช้ในการวิเคราะห์โดยใช้ตารางเปอร์เซ็นต์และความถี่อย่างง่าย ผลการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพ

การทำงานของบรรณารักษ์สามารถพิจารณาจากระยะเวลาในการทำงาน ความถูกต้อง และคุณภาพของงานปัจจัยที่จูงใจ เช่น โอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง สภาพการทำงานที่ดี การมีส่วนร่วมในการทำงาน การเลื่อนตำแหน่ง และรางวัลทางการเงิน มีผลต่อการปฏิบัติงานและความพึงพอใจในงานของเจ้าหน้าที่ห้องสมุด โดยความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลอย่างมากต่อการปฏิบัติงานของพวกเขา บรรณารักษ์ส่วนใหญ่ในห้องสมุดมหาวิทยาลัยอีลอรินรู้สึกพึงพอใจในงาน การศึกษาสรุปว่าประสิทธิภาพการทำงานและความพึงพอใจในงานของเจ้าหน้าที่ห้องสมุดขึ้นอยู่กับแรงจูงใจ และแนะนำว่าองค์กรประกอบที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพและความพึงพอใจควรได้รับการพัฒนาและรักษาไว้ โดยการปรับปรุงเป้าหมายของห้องสมุด การเพิ่มเงินเดือน โอกาสในการฝึกอบรม การประเมินที่จริงจัง และเป็นประจำ การกำหนดรายละเอียดงานที่ชัดเจน และโอกาสในการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ



บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสรรพสามิตส่วนกลาง เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ประเภทเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยได้ดำเนินการศึกษาตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้คือ ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ และลูกจ้างชั่วคราวของกรมสรรพสามิตส่วนกลาง ประกอบด้วย กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร กลุ่มพัฒนาและตรวจสอบทางเทคนิค กลุ่มวิเคราะห์สินค้าและของกลาง สำนักงานเลขานุการกรม ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักบริหารการคลังและรายได้ สำนักบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักแผนภาษี สำนักกฎหมาย สำนักตรวจสอบ ป้องกันและปราบปราม กองกำกับและตรวจสอบภาษีสรรพสามิต สำนักมาตรฐานและพัฒนากิจการเก็บภาษี สำนักมาตรฐานและพัฒนากิจการเก็บภาษี 2 และ กองกำกับและพัฒนามาตรฐานราคาภาษีสรรพสามิต ซึ่งมีบุคลากรจำนวน 1,335 คน ดังนี้

ตารางที่ 3.1 จำนวนประชากรบุคลากรกรมสรรพสามิตส่วนกลาง

หน่วยงาน	จำนวนบุคลากร (คน)
กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร	13
กลุ่มพัฒนาและตรวจสอบทางเทคนิค	53
กลุ่มวิเคราะห์สินค้าและของกลาง	79

หน่วยงาน	จำนวนบุคลากร (คน)
สำนักงานเลขาธิการกรม	78
ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ	104
สำนักบริหารการคลังและรายได้	201
สำนักบริหารทรัพยากรบุคคล	119
สำนักแผนภาษี	79
สำนักกฎหมาย	77
สำนักตรวจสอบ ป้องกันและปราบปราม	222
กองกำกับและตรวจสอบภาษีสรรพสามิต	76
สำนักมาตรฐานและพัฒนาการจัดเก็บภาษี 1	92
สำนักมาตรฐานและพัฒนาการจัดเก็บภาษี 2	114
กองกำกับและพัฒนามาตรฐานราคาภาษีสรรพสามิต	28
รวม	1,335

ที่มา: สำนักทรัพยากรบุคคล, 2567

1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ และลูกจ้างชั่วคราว ของกรมสรรพสามิตส่วนกลาง จำนวน 308 คน เนื่องจากทราบขนาดของประชากรที่แน่นอนจึงใช้การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการใช้สูตรที่นำเสนอโดย ทาโร ยามาเน (Taro Yamane) ซึ่งผู้ศึกษาต้องการประมาณค่าสัดส่วน โดยทราบขนาดของประชากรที่แน่นอน มีสูตรการคำนวณ ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

โดยที่ n คือ ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ

N คือ ขนาดของประชากร

e คือ ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้

กำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ 0.95 หรือ 95% และกำหนดระดับค่าความคลาดเคลื่อนที่

0.05 หรือ 5%

$$\begin{aligned} \text{แทนค่า } n &= \frac{1,335}{1+(1,335)(0.05)^2} \\ n &= \frac{1,335}{1+(1,335)(0.0025)} \\ n &= \frac{1,335}{1+(3.3375)} \\ n &= \frac{1,335}{4.3375} \\ n &= 307.7810 \end{aligned}$$

เมื่อได้ทำการคำนวณแล้ว พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ผู้ศึกษาต้องการเก็บข้อมูล คือ บุคลากรกรมสรรพสามิตส่วนกลาง จำนวน 308 ตัวอย่าง ซึ่งเป็นจำนวนที่เหมาะสมสำหรับการเก็บข้อมูล ในวิจัยครั้งนี้ แต่ทั้งนี้เพื่อป้องกันความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นจากการตอบแบบสอบถามไม่ครบถ้วน สมบูรณ์ และเพื่อให้ผลที่ได้มีความแม่นยำในการวิเคราะห์ที่สมมติฐาน ผู้ศึกษาได้เพิ่มจำนวนตัวอย่าง อีกประมาณ 5% เป็นจำนวนรวมอย่างน้อย 320 ตัวอย่าง เพื่อเป็นการเพิ่มอัตราการตอบกลับจากการเก็บข้อมูล

โดยผู้ศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูลโดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ทั้งนี้กลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรกรมสรรพสามิตส่วนกลาง และวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบ ตามความสะดวก (Convenient Sampling) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างตาม หน่วยงานต่าง ๆ ที่ปฏิบัติงานในกรมสรรพสามิตส่วนกลาง โดยจะทำการแจกแบบสอบถามให้กับ กลุ่มตัวอย่างจนครบตามจำนวนที่กำหนดไว้

2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

2.1 เครื่องมือการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเรื่องแรงจูงใจในการทำงานมีผลต่อประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสรรพสามิตส่วนกลาง คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งได้ สร้างแบบสอบถามขึ้นจากการศึกษาค้นคว้า ทบทวนวรรณกรรม แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัย ที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ โดยแบบสอบถามประกอบด้วย 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรกรมสรรพสามิตส่วนกลาง มีจำนวน 6 ข้อ ได้แก่

- 1) เพศ
- 2) อายุ
- 3) ระดับการศึกษา
- 4) ระดับตำแหน่ง
- 5) รายได้
- 6) ระยะเวลาการทำงานกับกรมสรรพสามิตส่วนกลาง

เป็นลักษณะคำถามแบบเลือกคำตอบเดียว (Multiple Choices) คือ เป็นคำถามที่มีหลายคำตอบให้เลือกแต่ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถเลือกตอบได้เพียงคำตอบเดียว หรือมีช่องคำตอบอื่น ๆ เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกพร้อมกับเขียนคำตอบเพิ่มเติมลงไป กรณีคำตอบที่มีให้เลือกนั้นยังไม่ครอบคลุมคำตอบของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรกรมสรรพสามิตส่วนกลาง แบ่งออกเป็นปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุน ได้แก่

- 1) ปัจจัยจูงใจ แบ่งเป็น 5 ด้าน ได้แก่
 - 1.1) ความสำเร็จในการทำงานของบุคคล
 - 1.2) การได้รับการยอมรับนับถือ
 - 1.3) ความรับผิดชอบในการทำงาน
 - 1.4) ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ
 - 1.5) โอกาสและความก้าวหน้า
- 2) ปัจจัยค้ำจุน แบ่งเป็น 5 ด้าน ได้แก่
 - 2.1) ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร
 - 2.2) ค่าจ้างและผลตอบแทน
 - 2.3) นโยบายการบริหารขององค์กร
 - 2.4) สถานภาพในการทำงาน
 - 2.5) ความมั่นคงในงาน

เป็นลักษณะคำถามแบบปลายปิด (Close Ended Question) และเป็นลักษณะคำถามแบบมาตราประมาณค่า (Rating Scales) คือ ผู้ตอบคำถามเลือกคำตอบใดคำตอบหนึ่งที่มีลักษณะเปรียบเทียบกันตามปริมาณมากขึ้น โดยมาตรวัดที่ใช้เป็นของลิเคิร์ต (Likert's Scale) ซึ่งมีการแบ่งมาตราประมาณค่าออกเป็น 5 ระดับ โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

- 5 คะแนน หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด
- 4 คะแนน หมายถึง เห็นด้วยมาก
- 3 คะแนน หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง
- 2 คะแนน หมายถึง เห็นด้วยน้อย
- 1 คะแนน หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสรรพสามิตส่วนกลาง แบ่งออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่

- 1) คุณภาพของงาน
- 2) ปริมาณงาน
- 3) เวลา
- 4) ค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงาน

เป็นลักษณะคำถามแบบปลายปิด (Close Ended Question) และเป็นคำถามแบบมาตราประมาณค่า (Rating Scales) คือ ผู้ตอบคำถามเลือกคำตอบใดคำตอบหนึ่งที่มีลักษณะเปรียบเทียบกันตามปริมาณมากน้อย โดยมาตรวัดที่ใช้เป็นของลิเคิร์ต (Likert's Scale) ซึ่งมีการแบ่งมาตราประมาณค่าออกเป็น 5 ระดับ โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

- 5 คะแนน หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด
- 4 คะแนน หมายถึง เห็นด้วยมาก
- 3 คะแนน หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง
- 2 คะแนน หมายถึง เห็นด้วยน้อย
- 1 คะแนน หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

2.2 การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้ศึกษาได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

2.2.1 ศึกษา และวิเคราะห์แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน เพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางในการกำหนดโครงสร้างและประเด็นข้อคำถามของแบบสอบถาม และวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการสร้างแบบสอบถามความคิดเห็น โดยให้ครอบคลุมตามกรอบแนวคิดการวิจัย และตัวแปรที่ศึกษา

2.2.2 นำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาและวิเคราะห์ มากำหนดข้อคำถามในแบบสอบถามที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

2.2.3 นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาของ เครื่องมือ เป็นการตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างนิยามตัวแปรเชิงปฏิบัติการกับตัวชี้วัด โดยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบจำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบความสอดคล้องของข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย กรอบแนวคิดการวิจัย และนิยามตัวแปรเชิงปฏิบัติการที่ใช้ในการศึกษา จากนั้นนำแบบสอบถามมาปรับปรุงข้อคำถาม และหาดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับคุณลักษณะ

การหาค่า IOC ได้จากสูตรคำนวณ ดังนี้

$$IOC = \frac{\Sigma R}{N}$$

โดย IOC คือ ดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถาม

ΣR คือ ผลรวมของความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด

N คือ จำนวนของผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด

โดยให้ผู้เชี่ยวชาญทำการตรวจสอบและประเมินโดยใช้ดัชนีความสอดคล้อง (IOC : Index of Item Objective Congruence) จากนั้นดำเนินการแก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ ซึ่งผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือจำนวน 3 ท่าน ได้แก่

- 1) อาจารย์ ดร. กัลย์ ปิ่นเกษร อาจารย์ประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- 2) นางสาวพรวิไล มีเนตร นักตรวจสอบภาษีชำนาญการพิเศษ รักษาการในตำแหน่งผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านการตรวจสอบภาษี ปฏิบัติหน้าที่ผู้อำนวยการกองกำกับและตรวจสอบภาษีสรรพสามิต
- 3) นางสาวจรรุภา อุดมพันธ์ นักตรวจสอบภาษีชำนาญการพิเศษ ตำแหน่งผู้อำนวยการส่วนกำกับและตรวจสอบภาษี 3

เกณฑ์ในการตรวจพิจารณาข้อคำถาม มีดังนี้

คะแนน +1 แน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์

คะแนน 0 ไม่แน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์

คะแนน -1 ข้อคำถามวัดได้ไม่ตรงตามวัตถุประสงค์

จากนั้นนำผลคะแนนที่ได้จากผู้เชี่ยวชาญมาทำการประมวลผลความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญเป็นรายข้อตามสูตรดังกล่าวข้างต้น โดย IOC ต้องมีค่าตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป จึงจะถือว่าข้อคำถามมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย จากผลการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) พบว่ามีค่า IOC มีค่าเท่ากับ 1.00

2.2.4 นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try Out) กับบุคลากรกรมสรรพสามิตที่ไม่ใช่ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย โดยการตรวจสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) เป็นการตรวจสอบข้อบกพร่องของแบบสอบถามจากนั้นทำการแก้ไขก่อนนำไปใช้จริง โดยนำมาหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient)

การหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค ได้จากสูตรคำนวณ ดังนี้

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

โดย α คือ ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

k คือ จำนวนข้อของเครื่องมือวัด

$\sum S_i^2$ คือ ผลรวมของความแปรปรวนของแต่ละข้อ

S^2 ความแปรปรวนของคะแนนรวม

โดยนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงจากผู้เชี่ยวชาญแล้วไปทดลองใช้ (Try Out) กับบุคลากรกรมสรรพสามิตที่มีลักษณะใกล้เคียงกับประชากรและกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ชุด แล้วนำมาวิเคราะห์เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามตามสูตรดังกล่าวข้างต้น โดยค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับต้องมีค่าตั้งแต่ 0.70 ขึ้นไป (Cronbach, 1984) จึงสามารถนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลได้ จากการตรวจสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับมีค่าเท่ากับ 0.870 โดยค่าความเชื่อมั่นแต่ละด้านมากกว่า 0.70 แสดงให้เห็นว่าข้อคำถามที่เป็นตัววัดตัวแปรแต่ละตัวมีความเหมาะสมเชื่อถือได้ ดังนั้น ถือว่าเครื่องมือนี้มีความเชื่อมั่น สามารถนำไปใช้เก็บข้อมูลจริงได้กับกลุ่มตัวอย่างต่อไปได้

ตารางที่ 3.2 แสดงค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability)

ตัวแปร	ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น (α)
แรงจูงใจในการทำงาน	
ปัจจัยจูงใจ	
1. ความสำเร็จในการทำงานของบุคคล	0.866
2. การได้รับการยอมรับนับถือ	0.869
3. ความรับผิดชอบในการทำงาน	0.865
4. ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ	0.868

ตัวแปร	ค่าสัมประสิทธิ์ ความเชื่อมั่น (α)
5. โอกาสและความก้าวหน้า	0.873
ปัจจัยคำจูน	
6. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร	0.868
7. ค่าจ้างและผลตอบแทน	0.869
8. นโยบายการบริหารขององค์กร	0.867
9. สภาพแวดล้อมในการทำงาน	0.865
10. ความมั่นคงในงาน	0.867
ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	
1. คุณภาพของงาน	0.865
2. ปริมาณงาน	0.864
3. เวลา	0.865
4. ค่าใช้จ่าย	0.865

2.2.5 นำแบบสอบถามที่ผ่านทดสอบความเชื่อมั่นมาปรับปรุงให้สมบูรณ์ และจัดทำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์เพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

จากในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ดำเนินการในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีขั้นตอนดังนี้

3.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)

ผู้ศึกษาได้จัดทำแบบสอบถาม และเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง คือ ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ และลูกจ้างชั่วคราวที่ปฏิบัติงานในกรมสรรพสามิต ส่วนกลาง จำนวน 320 ตัวอย่าง

3.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data)

เป็นข้อมูลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้า รวบรวมข้อมูลจากการศึกษาจากบทความ วิทยานิพนธ์ วารสาร งานวิจัยและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง รวมถึงข้อมูลทางอินเทอร์เน็ตที่เกี่ยวข้องกับ แรงจูงใจในการทำงาน และประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ศึกษาเลือกกลุ่มตัวอย่างในการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ทั้งนี้กลุ่มตัวอย่างคือ บุคลากรกรมสรรพสามิตส่วนกลาง และวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบตามความสะดวก (Convenient Sampling) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างตามหน่วยงานต่าง ๆ ที่ปฏิบัติงานในกรมสรรพสามิตส่วนกลาง โดยจะทำการแจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่างจนครบตามจำนวนที่กำหนดไว้ ซึ่งผู้ศึกษาทำการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยการรวบรวมคำตอบจากแบบสอบถามออนไลน์ (Online) ผ่านทางเครื่องมือสร้างแบบฟอร์มออนไลน์ (Google Forms) รวมทั้งสิ้น 320 ฉบับ หลังจากนั้นจึงนำข้อมูลที่รับจากแบบสอบถามมาตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของข้อมูล หากพบข้อผิดพลาดหรือแบบสอบถามไม่สมบูรณ์ ผู้ศึกษาจะดำเนินการสอบถามใหม่ทันที เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความถูกต้องสมบูรณ์ จากนั้นนำแบบสอบถามทั้งหมดไปวิเคราะห์ข้อมูลโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาใช้วิธีการทางสถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS for Windows ดังนี้

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง รายได้ และระยะเวลาการทำงานกับกรมสรรพสามิตส่วนกลาง โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ในการประมวลผล ได้แก่ การหาค่าร้อยละ (Percentage) และการแจกแจงความถี่ (Frequency) เพื่อสรุปลักษณะข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง

4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรกรมสรรพสามิตส่วนกลาง โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ในการประมวลผล ได้แก่ การหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางพร้อมการบรรยายและสรุปผล

โดยผู้ศึกษาได้กำหนดเกณฑ์การให้คะแนนคำตอบออกเป็น 5 ระดับ โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

5 คะแนน หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด

4 คะแนน หมายถึง เห็นด้วยมาก

3 คะแนน หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง

2 คะแนน หมายถึง เห็นด้วยน้อย

1 คะแนน หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

หลังจากนั้นคำนวณคะแนนเฉลี่ยของคำตอบที่แสดงระดับความคิดเห็น โดยคำนวณจากการใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) จากสูตรต่อไปนี้

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

คะแนนเฉลี่ยของคำตอบที่แสดงระดับความคิดเห็นในแบบสอบถาม โดยแปลความหมายของคะแนนเฉลี่ย ได้ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.21 - 5.00 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 3.41 - 4.20 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

คะแนนเฉลี่ย 2.61 - 3.40 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.81 - 2.60 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย

คะแนนเฉลี่ย 1.00 - 1.80 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อยที่สุด

4.3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสรรพสามิตส่วนกลาง โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ในการประมวลผล ได้แก่ การหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางควบคู่กับการบรรยาย และการสรุปผลการดำเนินการ

โดยผู้ศึกษาได้กำหนดเกณฑ์การให้คะแนนคำตอบออกเป็น 5 ระดับ โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

5 คะแนน หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด

4 คะแนน หมายถึง เห็นด้วยมาก

3 คะแนน หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง

2 คะแนน หมายถึง เห็นด้วยน้อย

1 คะแนน หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

หลังจากนั้นคำนวณคะแนนเฉลี่ยของคำตอบที่แสดงระดับความคิดเห็น โดยคำนวณจากการใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) จากสูตรต่อไปนี้

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

คะแนนเฉลี่ยของคำตอบที่แสดงระดับความคิดเห็นในแบบสอบถาม โดย แปลความหมายของคะแนนเฉลี่ย ได้ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.21 - 5.00 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 3.41 - 4.20 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

คะแนนเฉลี่ย 2.61 - 3.40 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.81 - 2.60 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย

คะแนนเฉลี่ย 1.00 - 1.80 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อยที่สุด

4.4 การทดสอบความสัมพันธ์ของแรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสรรพสามิตส่วนกลาง โดยใช้วิธีการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ (Multiple Linear Regression Analysis) ด้วยวิธี Enter Method โดยการนำตัวแปรอิสระทุกตัว เข้าไปวิเคราะห์ในสมการถดถอย โดยมีการทดสอบข้อตกลงเบื้องต้นของการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ ดังนี้

4.4.1 ข้อตกลงเกี่ยวกับตัวแปรอิสระ (Independent Variable) ที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ คือ ตัวแปรอิสระที่สามารถคำนวณจากการใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) ได้ โดยตัวแปรอิสระที่ใช้ในการศึกษา มีดังนี้

1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง รายได้ และระยะเวลาการทำงานกับกรมสรรพสามิตส่วนกลาง มีลักษณะเป็นตัวแปรเชิงกลุ่ม ผู้ศึกษาจึงดำเนินการแปลงตัวแปรกลุ่มดังกล่าวให้เป็นตัวแปรหุ่น (Dummy Variables) โดยการกำหนดค่าให้เป็นตัวแปรย่อยที่เราต้องการให้เป็นตัวแปรย่อยหลัก มีค่าเป็น 1 ส่วนตัวแปรย่อยที่เหลือให้เป็นตัวแปรย่อยฐาน มีค่าเป็น 0 จึงเป็นไปตามข้อตกลงของการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ

2) แรงจูงใจในการทำงาน ได้แก่ ปัจจัยจูงใจ ประกอบด้วย ความสำเร็จในการทำงานของบุคคล การได้รับการยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบในการทำงาน ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ โอกาสและความก้าวหน้า และปัจจัยค้ำจุน ประกอบด้วย ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร ค่าจ้างและผลตอบแทน นโยบายการบริหารขององค์กร สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความมั่นคงในงาน ซึ่งตัวแปรดังกล่าวได้กำหนดเกณฑ์การให้คะแนนคำตอบออกเป็น 5 ระดับ ซึ่งสามารถคำนวณคะแนนเฉลี่ยของคำตอบโดยคำนวณจากการใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) ได้ จึงเป็นไปตามข้อตกลงของการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ

4.4.2 ข้อตกลงเกี่ยวกับตัวแปรตาม (Dependent Variable Characteristic)

ที่นำมาใช้การวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ คือ ตัวแปรตามที่สามารถคำนวณจากการใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) ได้ โดยตัวแปรตามที่ใช้ในการศึกษา คือ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย คุณภาพของงาน ปริมาณงาน เวลา ค่าใช้จ่าย

4.4.3 การตรวจสอบรูปแบบความสัมพันธ์เชิงเส้นตรง (Linear Relationship)

เป็นการตรวจสอบตัวแปรอิสระกับตัวแปรตามโดยใช้ Significant จากตาราง ANOVA ซึ่งหากค่า Significant น้อยกว่าระดับนัยสำคัญที่กำหนด ($\alpha = .05$) แสดงว่าตัวแปรอิสระ กับตัวแปรตามมีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรง



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลการศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสรรพสามิตส่วนกลาง โดยกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ บุคลากรกรมสรรพสามิตส่วนกลาง จำนวน 320 คน กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางสำเร็จรูปที่นำเสนอ โดยทาโร ยามาเน (Taro Yamane) และโดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบตามความสะดวก (Convenient Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถามที่ผู้ศึกษาสร้างขึ้นทำการเก็บข้อมูลในเดือนกรกฎาคม 2567 โดยผู้ศึกษาได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามที่มีคำตอบครบถ้วนสมบูรณ์ จำนวน 320 คน จากนั้นผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามที่รวบรวมมาดำเนินการประมวลผลและทำการวิเคราะห์ ข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ เพื่อคำนวณหาค่าสถิติสำหรับตอบวัตถุประสงค์และสมมติฐานการศึกษาให้ครบถ้วนตามที่ตั้งไว้ โดยผู้ศึกษาได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
2. ระดับความคิดเห็นของแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรกรมสรรพสามิตส่วนกลาง
3. ระดับความคิดเห็นของประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรกรมสรรพสามิตส่วนกลาง
4. ปัจจัยส่วนบุคคล และแรงจูงใจในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสรรพสามิตส่วนกลาง

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง รายได้ และระยะเวลาการทำงานกับกรมสรรพสามิตส่วนกลาง กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาคือบุคลากรกรมสรรพสามิตส่วนกลาง โดยใช้การวิเคราะห์โดยการหาร้อยละ (Percentage) และการแจกแจงความถี่ (Frequency) ดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 ร้อยละ และการแจกแจงความถี่ของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	123	38.4
หญิง	197	61.6
รวม	320	100.0

จากตารางที่ 4.1 พบว่า บุคลากรกรมสรรพสามิตส่วนกลาง มีจำนวนรวมทั้งสิ้น 320 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 197 คน คิดเป็นร้อยละ 61.6 และเพศชาย จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 38.4 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.2 ร้อยละ และการแจกแจงความถี่ของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม อายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี	18	5.6
21 - 30 ปี	70	21.9
31 - 40 ปี	98	30.6
41 - 50 ปี	84	26.3
มากกว่า 50 ปี	50	15.6
รวม	320	100.0

จากตารางที่ 4.2 พบว่า บุคลากรกรมสรรพสามิตส่วนกลาง มีจำนวนรวมทั้งสิ้น 320 คน ส่วนใหญ่มีอายุในช่วง 31 - 40 ปี จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 30.6 รองลงมาเป็นช่วงอายุ 41 - 50 ปี จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 26.3 ช่วงอายุ 21 - 30 ปี จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 21.9 ช่วงอายุมากกว่า 50 ปี จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 15.6 และช่วงอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 5.6 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 ร้อยละ และการแจกแจงความถี่ของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	45	14.1
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	182	56.9
ปริญญาโท	93	29.1
ปริญญาเอก	0	0.0
รวม	320	100.0

จากตารางที่ 4.3 พบว่า บุคลากรกรมสรรพสามิตส่วนกลาง มีจำนวนรวมทั้งสิ้น 320 คน ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน 182 คน คิดเป็นร้อยละ 56.9 รองลงมา ระดับปริญญาโท จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 29.1 ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 14.1 และระดับปริญญาเอก จำนวน 0 คน คิดเป็นร้อยละ 0 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 ร้อยละ และการแจกแจงความถี่ของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับตำแหน่ง

ระดับตำแหน่ง	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ข้าราชการ	147	45.9
ลูกจ้างประจำ	14	4.4
พนักงานราชการ	88	27.5
ลูกจ้างชั่วคราว	71	22.2
รวม	320	100.0

จากตารางที่ 4.4 พบว่า บุคลากรกรมสรรพสามิตส่วนกลาง มีจำนวนรวมทั้งสิ้น 320 คน ส่วนใหญ่ตำแหน่งข้าราชการ จำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 45.9 รองลงมาตำแหน่งพนักงานราชการ จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 27.5 ลูกจ้างชั่วคราว จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 22.2 และลูกจ้างประจำ จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 4.4 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 ร้อยละ และการแจกแจงความถี่ของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้

รายได้	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท	58	18.1
15,001 - 30,000 บาท	158	49.4
30,001 - 45,000 บาท	72	22.5
มากกว่า 45,000 บาท	32	10.0
รวม	320	100.0

จากตารางที่ 4.5 พบว่า บุคลากรกรมสรรพสามิตส่วนกลาง มีจำนวนรวมทั้งสิ้น 320 คน ส่วนใหญ่มีรายได้ในช่วง 15,001 - 30,000 บาท จำนวน 158 คน คิดเป็นร้อยละ 49.4 รองลงมา มีรายได้ในช่วง 30,001 - 45,000 บาท จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 22.5 รายได้ในช่วงต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 18.1 และมีรายได้มากกว่า 45,000 บาท จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 10.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 ร้อยละ และการแจกแจงความถี่ของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาการทำงานกับกรมสรรพสามิตส่วนกลาง

ระยะเวลาการทำงานกับกรมสรรพสามิตส่วนกลาง	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า 1 ปี	10	3.1
1 - 5 ปี	77	24.1
6 - 10 ปี	85	26.6
10 - 15 ปี	76	23.8
มากกว่า 15 ปี	72	22.5
รวม	320	100.0

จากตารางที่ 4.6 พบว่า บุคลากรกรมสรรพสามิตส่วนกลาง มีจำนวนรวมทั้งสิ้น 320 คน ส่วนใหญ่มีระยะเวลาการทำงานกับกรมสรรพสามิตส่วนกลาง 6 - 10 ปี จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 26.6 รองลงมา มีระยะเวลาการทำงานกับกรมสรรพสามิตส่วนกลาง 1 - 5 ปี จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 24.1 มีระยะเวลาการทำงานกับกรมสรรพสามิตส่วนกลาง 10 - 15 ปี จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 23.8 มีระยะเวลาการทำงานกับกรมสรรพสามิตส่วนกลางมากกว่า 15 ปี จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 22.5 และมีระยะเวลาการทำงานกับกรมสรรพสามิตส่วนกลางน้อยกว่า 1 ปี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 3.1 ตามลำดับ

2. ระดับความคิดเห็นของแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรกรมสรรพสามิตส่วนกลาง

ผลการวิเคราะห์ระดับของแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรกรมสรรพสามิตส่วนกลาง ใช้การวิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ซึ่งผู้ศึกษาได้กำหนดเกณฑ์และการแปลความหมายของค่าเฉลี่ยแต่ละระดับ ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	ระดับความคิดเห็น
4.21 - 5.00	มากที่สุด
3.41 - 4.20	มาก
2.61 - 3.40	ปานกลาง
1.81 - 2.60	น้อย
1.00 - 1.80	น้อยที่สุด

ซึ่งสรุปผลการวิเคราะห์ และนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบการอธิบาย ดังตารางที่ 4.7 - 4.18 ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงจูงใจในการทำงาน ด้านปัจจัยจูงใจของบุคลากรกรมสรรพสามิตส่วนกลาง

แรงจูงใจในการทำงาน ด้านปัจจัยจูงใจ	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ความสำเร็จในการทำงานของบุคคล	4.48	0.48	มากที่สุด
2. การได้รับการยอมรับนับถือ	4.12	0.57	มาก
3. ความรับผิดชอบในการทำงาน	4.26	0.55	มากที่สุด
4. ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ	4.02	0.38	มาก
5. โอกาสและความก้าวหน้า	4.09	0.64	มาก
รวม	4.19	0.32	มาก

จากตารางที่ 4.7 พบว่า บุคลากรกรมสรรพสามิตส่วนกลาง มีจำนวนรวมทั้งสิ้น 320 คน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน ด้านปัจจัยจูงใจ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.19 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.32 โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านความสำเร็จในการทำงานของบุคคล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.48 รองลงมาคือ ด้านความรับผิดชอบในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.55 ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.57 ด้านโอกาสและความก้าวหน้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.64 และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.38 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงจูงใจในการทำงาน ด้านความสำเร็จในการทำงานของบุคคล

1. ความสำเร็จในการทำงานของบุคคล	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1.1 ท่านสามารถกำหนดเป้าหมายและวางแผนวิธีการปฏิบัติงานให้สำเร็จได้ด้วยตนเอง	4.56	0.66	มากที่สุด
1.2 ท่านมีความพึงพอใจในความสำเร็จของผลการปฏิบัติงานทุกครั้ง	4.52	0.60	มากที่สุด
1.3 ท่านสามารถแก้ไขปัญหา และอุปสรรคต่าง ๆ ที่เกิดจากการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและตามเวลาที่ได้รับมอบหมาย	4.35	0.58	มากที่สุด
รวม	4.48	0.48	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.8 พบว่า บุคลากรกรมสรรพสามิตส่วนกลาง มีจำนวนรวมทั้งสิ้น 320 คน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับแรงจูงใจในการทำงาน ด้านความสำเร็จในการทำงานของบุคคล ระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.48 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.48 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ การกำหนดเป้าหมายและวางแผนวิธีการปฏิบัติงานให้สำเร็จได้ด้วยตนเอง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.66 รองลงมาคือ ความพึงพอใจในความสำเร็จของผลการปฏิบัติงานทุกครั้ง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.60 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ การแก้ไขปัญหา และอุปสรรคต่าง ๆ ที่เกิดจากการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและตามเวลาที่ได้รับมอบหมาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.48 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงจูงใจในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ

2. การได้รับการยอมรับนับถือ	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
2.1 ท่านมักจะได้รับความชื่นชมยินดี และยกย่องจากผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงานในการปฏิบัติงานอยู่เสมอ	4.12	0.76	มาก
2.2 ท่านมักจะได้รับความไว้วางใจในการให้คำปรึกษา เมื่อเพื่อนร่วมงานพบปัญหาในเรื่องการทำงาน	4.00	0.70	มาก
2.3 ผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน ยอมรับฟังความคิดเห็น และข้อเสนอแนะของท่านอยู่เสมอ	4.24	0.62	มากที่สุด
รวม	4.12	0.57	ดี

จากตารางที่ 4.9 พบว่า บุคลากรกรมสรรพสามิตส่วนกลาง มีจำนวนรวมทั้งสิ้น 320 คน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับแรงจูงใจในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.12 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.57 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน ยอมรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.62 รองลงมาคือ การได้รับคำชื่นชมยินดี และยกย่องจากผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงานในการปฏิบัติงานอยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.76 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ การได้รับความไว้วางใจในการให้คำปรึกษา เมื่อเพื่อนร่วมงานพบปัญหาในเรื่องการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.70 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงจูงใจในการทำงาน ด้านความรับผิดชอบในการทำงาน

3. ความรับผิดชอบในการทำงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
3.1 ท่านสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้สำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ โดยไม่ต้องมีผู้บังคับบัญชามาควบคุมดูแล	4.21	0.78	มากที่สุด
3.2 ท่านสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้สำเร็จอย่างถูกต้องและตามเวลาที่ได้รับมอบหมาย	4.28	0.65	มากที่สุด
3.3 ท่านยอมรับในความผิดพลาดของการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้น โดยนำมาปรับปรุงและพัฒนาการทำงานในครั้งต่อไป	4.31	0.64	มากที่สุด
รวม	4.26	0.55	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.10 พบว่า บุคลากรกรมสรรพสามิตส่วนกลาง มีจำนวนรวมทั้งสิ้น 320 คน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับแรงจูงใจในการทำงาน ด้านความรับผิดชอบในการทำงาน ระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.26 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.55 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ การยอมรับในความผิดพลาดของการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้น โดยนำมาปรับปรุงและพัฒนาการทำงานในครั้งต่อไป มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.64 รองลงมาคือ การปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้สำเร็จอย่างถูกต้องและตามเวลาที่ได้รับมอบหมาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.65 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ การปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้สำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ โดยไม่ต้องมีผู้บังคับบัญชามาควบคุมดูแล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.78 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงจูงใจในการทำงาน ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ

4. ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
4.1 หน่วยงานของท่านมีการมอบหมายงานที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ และสอดคล้องกับตำแหน่งหน้าที่	3.85	0.43	มาก
4.2 ท่านมีความพึงพอใจในผลการปฏิบัติงานและหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายหรือรับผิดชอบ	3.96	0.50	มาก
4.3 การทำงานในหน่วยงานของท่านมีความท้าทาย ซึ่งเป็นการเพิ่มประสบการณ์และทำให้เกิดการเรียนรู้มากขึ้น	4.26	0.65	มากที่สุด
รวม	4.02	0.38	มาก

จากตารางที่ 4.11 พบว่า บุคลากรกรมสรรพสามิตส่วนกลาง มีจำนวนรวมทั้งสิ้น 320 คน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับแรงจูงใจในการทำงาน ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.02 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.38 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ การทำงานในหน่วยงานมีความท้าทาย ซึ่งเป็นการเพิ่มประสบการณ์และทำให้เกิดการเรียนรู้มากขึ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.65 รองลงมาคือ ความพึงพอใจในผลการปฏิบัติงานและหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายหรือรับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.50 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ หน่วยงานมีการมอบหมายงานที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ และสอดคล้องกับตำแหน่งหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.43 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงจูงใจในการทำงาน ด้านโอกาสและความก้าวหน้า

5. โอกาสและความก้าวหน้า	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
5.1 ท่านได้รับการประเมินผลงานอย่างเป็นธรรม อยู่บนพื้นฐานแห่งความถูกต้อง เหมาะสม และสามารถเชื่อมั่นในเกณฑ์การประเมินได้	4.31	0.77	มากที่สุด
5.2 ท่านคิดว่าตำแหน่งที่ท่านปฏิบัติงานอยู่มีโอกาสในการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นได้	3.92	0.95	มาก
5.3 หน่วยงานของท่านเปิดโอกาสให้ท่านพัฒนาความรู้ในการทำงานโดยการเข้ารับการฝึกอบรม หรือสัมมนาอยู่เสมอ	4.05	0.76	มาก
รวม	4.09	0.64	มาก

จากตารางที่ 4.12 พบว่า บุคลากรกรมสรรพสามิตส่วนกลาง มีจำนวนรวมทั้งสิ้น 320 คน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับแรงจูงใจในการทำงาน ด้านโอกาสและความก้าวหน้า ระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.09 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.64 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ การได้รับการประเมินผลงานอย่างเป็นธรรม อยู่บนพื้นฐานแห่งความถูกต้อง เหมาะสม และสามารถเชื่อมั่นในเกณฑ์การประเมินได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.77 รองลงมาคือ หน่วยงานเปิดโอกาสให้ท่านพัฒนาความรู้ในการทำงานโดยการเข้ารับการฝึกอบรม หรือสัมมนาอยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.76 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ตำแหน่งที่ปฏิบัติงานอยู่ มีโอกาสในการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.95 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงจูงใจในการทำงาน ด้านปัจจัยค้ำจุนของบุคลากรกรมสรรพสามิตส่วนกลาง

แรงจูงใจในการทำงาน ด้านปัจจัยค้ำจุน	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
6. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร	4.24	0.56	มากที่สุด
7. ค่าจ้างและผลตอบแทน	3.78	0.75	มาก
8. นโยบายการบริหารขององค์กร	4.26	0.60	มากที่สุด
9. สภาพแวดล้อมในการทำงาน	4.06	0.59	มาก
10. ความมั่นคงในงาน	4.09	0.68	มาก
รวม	4.08	0.41	มาก

จากตารางที่ 4.13 พบว่า บุคลากรกรมสรรพสามิตส่วนกลาง มีจำนวนรวมทั้งสิ้น 320 คน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน ด้านปัจจัยค้ำจุน โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.08 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.41 โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านนโยบายการบริหารขององค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.60 ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.56 ด้านความมั่นคงในงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.68 ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.59 และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ด้านค่าจ้างและผลตอบแทน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.75 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงจูงใจในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร

6. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
6.1 ผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน ในหน่วยงานของท่านให้ความร่วมมือ และช่วยเหลือซึ่งกันและกัน	4.31	0.76	มากที่สุด
6.2 หน่วยงานของท่านมีการแลกเปลี่ยน และรับฟังความคิดเห็นระหว่างกัน	4.16	0.68	มาก
6.3 ผู้บังคับบัญชาปกครองผู้ใต้บังคับบัญชาด้วยความยุติธรรม	4.24	0.64	มากที่สุด
รวม	4.24	0.56	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.14 พบว่า บุคลากรกรมสรรพสามิตส่วนกลาง มีจำนวนรวมทั้งสิ้น 320 คน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับแรงจูงใจในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร ระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.24 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.56 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงานในหน่วยงานให้ความร่วมมือ และช่วยเหลือซึ่งกันและกัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.76 รองลงมาคือ ผู้บังคับบัญชาปกครองผู้ใต้บังคับบัญชาด้วยความยุติธรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.64 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ หน่วยงานมีการแลกเปลี่ยน และรับฟังความคิดเห็นระหว่างกัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.68 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.15 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงจูงใจในการทำงาน ด้านค่าจ้างและผลตอบแทน

7. ค่าจ้างและผลตอบแทน	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
7.1 เงินเดือนที่ได้รับเหมาะสมกับความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ และปริมาณงานที่ได้รับมอบหมาย	4.08	0.88	มาก
7.2 ท่านพึงพอใจในเงินเดือนที่ได้รับและเพียงพอกับค่าครองชีพในปัจจุบัน	3.55	0.85	มาก
7.3 สวัสดิการและค่าตอบแทนพิเศษต่าง ๆ ที่ได้รับเพียงพอและเหมาะสมตามภาวะเศรษฐกิจและการดำรงชีพ	3.70	0.93	มาก
รวม	3.78	0.75	มาก

จากตารางที่ 4.15 พบว่า บุคลากรกรมสรรพสามิตส่วนกลาง มีจำนวนรวมทั้งสิ้น 320 คน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับแรงจูงใจในการทำงาน ด้านค่าจ้างและผลตอบแทน ระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.78 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.75 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เงินเดือนที่ได้รับเหมาะสมกับความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ และปริมาณงานที่ได้รับมอบหมาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.88 รองลงมาคือ สวัสดิการและค่าตอบแทนพิเศษต่าง ๆ ที่ได้รับเพียงพอและเหมาะสมตามภาวะเศรษฐกิจ และการดำรงชีพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.93 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ความพึงพอใจในเงินเดือนที่ได้รับและเพียงพอกับค่าครองชีพในปัจจุบัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.85 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.16 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงจูงใจในการทำงาน ด้านนโยบายการบริหารขององค์กร

8. นโยบายการบริหารขององค์กร	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
8.1 ผู้บริหารมีวิสัยทัศน์และสามารถบริหารงานในองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตรงตามเป้าหมาย	4.33	0.80	มากที่สุด
8.2 หน่วยงานของท่านมีการจัดการและการบริหารงานด้านนโยบายและกำหนดแนวทางในการปฏิบัติงานในแต่ละระดับที่ชัดเจน	4.22	0.69	มากที่สุด
8.3 หน่วยงานของท่านมีโครงสร้างและอัตรากำลังที่เหมาะสมกับตำแหน่งและหน้าที่	4.23	0.69	มากที่สุด
รวม	4.26	0.60	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.16 พบว่า บุคลากรกรมสรรพสามิตส่วนกลาง มีจำนวนรวมทั้งสิ้น 320 คน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับแรงจูงใจในการทำงาน ด้านนโยบายการบริหารขององค์กร ระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.26 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.60 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้บริหารมีวิสัยทัศน์และสามารถบริหารงานในองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตรงตามเป้าหมาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.80 รองลงมาคือ หน่วยงานมีโครงสร้างและอัตรากำลังที่เหมาะสมกับตำแหน่งและหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.69 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ หน่วยงานมีการจัดการและการบริหารงานด้านนโยบายและกำหนดแนวทางในการปฏิบัติงานในแต่ละระดับที่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.69 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.17 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงจูงใจในการทำงาน ด้านสถานภาพในการทำงาน

9. สถานภาพในการทำงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
9.1 หน่วยงานของท่านมีสภาพแวดล้อม เช่น แสงสว่างเพียงพอ เสียงและอุณหภูมิที่เหมาะสม ถ่ายเทอากาศได้ดี ทำให้ท่านสามารถปฏิบัติงานได้สะดวก	4.18	0.81	มาก
9.2 หน่วยงานของท่านมีเครื่องมือและวัสดุอุปกรณ์เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน และมีการบำรุงรักษา ซ่อมแซมวัสดุอุปกรณ์ให้อยู่ในสภาพที่ดี พร้อมใช้งานอยู่เสมอ	3.99	0.70	มาก
9.3 ท่านคิดว่าหน่วยงานของท่านมีความปลอดภัยในการทำงาน	4.00	0.66	มาก
รวม	4.06	0.59	มาก

จากตารางที่ 4.17 พบว่า บุคลากรกรมสรรพสามิตส่วนกลาง มีจำนวนรวมทั้งสิ้น 320 คน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับแรงจูงใจในการทำงาน ด้านสถานภาพในการทำงาน ระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.06 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.59 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า หน่วยงานมีสภาพแวดล้อม เช่น แสงสว่างเพียงพอ เสียงและอุณหภูมิที่เหมาะสม ถ่ายเทอากาศได้ดี ทำให้ท่านสามารถปฏิบัติงานได้สะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.81 รองลงมาคือ หน่วยงานท่านมีความปลอดภัยในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.66 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ หน่วยงานมีเครื่องมือและวัสดุอุปกรณ์เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน และมีการบำรุงรักษา ซ่อมแซมวัสดุอุปกรณ์ให้อยู่ในสภาพที่ดี พร้อมใช้งานอยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.70 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.18 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงจูงใจในการทำงาน ด้านความมั่นคงในงาน

10. ความมั่นคงในงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
10.1 ท่านรู้สึกมั่นคงในตำแหน่งหน้าที่การงานที่ท่านกำลังปฏิบัติอยู่	4.13	0.93	มาก
10.2 หน่วยงานของท่านมีเกณฑ์มาตรฐานในการเลื่อนตำแหน่ง และมีหลักเกณฑ์การพิจารณาประเมินผลการปฏิบัติงานของท่านอย่างเป็นธรรม	4.10	0.73	มาก
10.3 ท่านมีโอกาสประสบความสำเร็จในการทำงาน หากท่านยังคงทำงานอยู่กับองค์กรต่อไป	4.05	0.80	มาก
รวม	4.09	0.68	มาก

จากตารางที่ 4.18 พบว่า บุคลากรกรมสรรพสามิตส่วนกลาง มีจำนวนรวมทั้งสิ้น 320 คน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับแรงจูงใจในการทำงาน ด้านความมั่นคงในงาน ระดับความคิดเห็น โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.09 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.68 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความรู้สึกมั่นคงในตำแหน่งหน้าที่การงานที่ท่านกำลังปฏิบัติอยู่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.93 รองลงมาคือ หน่วยงานมีเกณฑ์มาตรฐานในการเลื่อนตำแหน่ง และมีหลักเกณฑ์การพิจารณาประเมินผลการปฏิบัติงานของท่านอย่างเป็นธรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.73 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ โอกาสประสบความสำเร็จในการทำงาน หากยังคงทำงานอยู่กับองค์กรต่อไป มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.80 ตามลำดับ

3. ระดับความคิดเห็นของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสรรพสามิตส่วนกลาง

ผลการวิเคราะห์ระดับของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสรรพสามิตส่วนกลาง ใช้การวิเคราะห์โดยการคำนวณหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ซึ่งผู้ศึกษาได้กำหนดเกณฑ์และการแปลความหมายของค่าเฉลี่ยแต่ละระดับ ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	ระดับความคิดเห็น
4.21 - 5.00	มากที่สุด
3.41 - 4.20	มาก
2.61 - 3.40	ปานกลาง
1.81 - 2.60	น้อย
1.00 - 1.80	น้อยที่สุด

ซึ่งสรุปผลการวิเคราะห์ และนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบการอธิบาย ดังตารางที่ 4.19

ตารางที่ 4.19 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสรรพสามิตส่วนกลาง

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. คุณภาพของงาน	4.47	0.47	มากที่สุด
2. ปริมาณงาน	4.22	0.55	มากที่สุด
3. เวลา	4.30	0.58	มากที่สุด
4. ค่าใช้จ่าย	4.27	0.56	มากที่สุด
รวม	4.31	0.36	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.19 พบว่า บุคลากรกรมสรรพสามิตส่วนกลาง มีจำนวนรวมทั้งสิ้น 320 คน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.31 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.36 โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านคุณภาพของงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.47 รองลงมาคือด้านเวลา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.58 ด้านค่าใช้จ่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.56 และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ด้านปริมาณงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.55 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.20 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านคุณภาพของงาน

1. คุณภาพของงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1.1 ท่านมีความเข้าใจเกี่ยวกับขั้นตอนในการปฏิบัติงาน และทำให้ท่านมีคุณภาพได้มาตรฐานตามที่หน่วยงานกำหนด	4.60	0.65	มากที่สุด
1.2 ท่านสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้สำเร็จ และถูกต้องตามระเบียบหลักเกณฑ์	4.43	0.63	มากที่สุด
1.3 ท่านปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงคุณภาพของงานที่ส่งผลถึงภาพลักษณ์ของหน่วยงาน	4.38	0.58	มากที่สุด
รวม	4.47	0.47	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.20 พบว่า บุคลากรกรมสรรพสามิตส่วนกลาง มีจำนวนรวมทั้งสิ้น 320 คน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านคุณภาพของงาน ระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.47 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.47 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ความเข้าใจเกี่ยวกับขั้นตอนในการปฏิบัติงาน และทำให้งานมีคุณภาพได้มาตรฐานตามที่หน่วยงานกำหนด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.65 รองลงมาคือ ปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้สำเร็จ และถูกต้องตามระเบียบหลักเกณฑ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.63 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงคุณภาพของงานที่ส่งผลถึงภาพลักษณ์ของหน่วยงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.58 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.21 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านปริมาณงาน

2. ปริมาณงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
2.1 ปริมาณงานมีความเหมาะสมกับตำแหน่งที่ท่านปฏิบัติงาน	4.15	0.81	มาก
2.2 ท่านสามารถปฏิบัติงานตามปริมาณงานที่ได้รับมอบหมาย และงานสำเร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด	4.17	0.67	มาก
2.3 ท่านมีการวางแผน และจัดลำดับความสำคัญของงาน เพื่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน	4.34	0.63	มากที่สุด
รวม	4.22	0.55	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.21 พบว่า บุคลากรกรมสรรพสามิตส่วนกลาง มีจำนวนรวมทั้งสิ้น 320 คน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านปริมาณงาน ระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.22 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.55 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ มีการวางแผน และจัดลำดับ ความสำคัญของงานเพื่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.63 รองลงมาคือ ปฏิบัติงานตามปริมาณงานที่ได้รับมอบหมาย และงานสำเร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.67 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ปริมาณงานมีความเหมาะสมกับตำแหน่งที่ปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.81 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.22 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านเวลา

3. เวลา	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
3.1 ท่านมีการวางแผนการปฏิบัติงาน และบริหารเวลา เพื่อให้งานเสร็จทันเวลาที่กำหนด	4.38	0.77	มากที่สุด
3.2 ท่านปฏิบัติงานได้สำเร็จตามระยะเวลาที่ได้รับมอบหมาย	4.21	0.69	มากที่สุด
3.3 ท่านมีการติดตามงานที่ปฏิบัติอยู่ตลอดเวลา	4.30	0.63	มากที่สุด
รวม	4.29	0.58	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.22 พบว่า บุคลากรกรมสรรพสามิตส่วนกลาง มีจำนวนรวมทั้งสิ้น 320 คน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านเวลา ระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.29 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.58 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ มีการวางแผนการปฏิบัติงาน และบริหารเวลาเพื่อให้งานเสร็จทันเวลาที่กำหนด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.77 รองลงมาคือ มีการติดตามงานที่ปฏิบัติอยู่ตลอดเวลา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.63 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ การปฏิบัติงานได้สำเร็จตามระยะเวลาที่ได้รับมอบหมาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.69 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.23 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงาน

4. ค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
4.1 ท่านให้ความสำคัญในการใช้ทรัพยากรต่าง ๆ ของหน่วยงานอย่างประหยัด และคุ้มค่าที่สุด	4.26	0.78	มากที่สุด
4.2 ท่านสามารถบริหารจัดการงบประมาณที่มีอยู่อย่างจำกัด ให้มีประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์สูงสุด	4.14	0.66	มาก
4.3 ท่านมีการบริหารจัดการค่าใช้จ่าย และทำการเบิกค่าใช้จ่ายตามความเหมาะสมกับงานที่ปฏิบัติ	4.41	0.59	มากที่สุด
รวม	4.27	0.56	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.23 พบว่า บุคลากรกรมสรรพสามิตส่วนกลาง มีจำนวนรวมทั้งสิ้น 320 คน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงาน ระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.27 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.56 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การบริหารจัดการค่าใช้จ่าย และทำการเบิกค่าใช้จ่ายตามความเหมาะสมกับงานที่ปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.59 รองลงมาคือ การให้ความสำคัญในการใช้ทรัพยากรต่าง ๆ ของหน่วยงานอย่างประหยัด และคุ้มค่าที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.78 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ การบริหารจัดการงบประมาณที่มีอยู่อย่างจำกัดให้มีประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์สูงสุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.66 ตามลำดับ

4. ปัจจัยส่วนบุคคล และแรงจูงใจในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสรรพสามิตส่วนกลาง

ปัจจัยส่วนบุคคล และแรงจูงใจในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสรรพสามิตส่วนกลาง ผลการวิเคราะห์แรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสรรพสามิตส่วนกลาง ใช้การวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ (Multiple Linear Regression Analysis) โดยผู้ศึกษากำหนดระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ว่าปัจจัยส่วนบุคคลและตัวแปรอิสระแต่ละด้านส่งผลต่อตัวแปรตามในภาพรวม ซึ่งสรุปผลการวิเคราะห์ ได้ดังนี้

4.1 ปัจจัยส่วนบุคคลส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสรรพสามิตส่วนกลาง ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง รายได้ และระยะเวลาการทำงานกับกรมสรรพสามิตส่วนกลาง ซึ่งปัจจัยส่วนบุคคลมีลักษณะเป็นตัวแปรเชิงกลุ่ม ผู้วิจัยได้ทำการเปลี่ยนให้เป็นตัวแปรหุ่นหรือ Dummy Variable เพื่อให้เป็นไปตามข้อตกลงเบื้องต้นของการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ โดยมีผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 4.24

ตารางที่ 4.24 การวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ ปัจจัยส่วนบุคคลส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสรรพสามิตส่วนกลาง

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	4.105	.148		27.793	.000
เพศหญิง	-.024	.043	-.032	-.551	.582
อายุระหว่าง 21 - 30 ปี	.197	.110	.229	1.798	.073
อายุระหว่าง 31 - 40 ปี	.164	.115	.211	1.420	.157
อายุระหว่าง 41 - 50 ปี	.172	.118	.213	1.460	.145
อายุมากกว่า 50 ปี	.213	.127	.217	1.683	.093
ระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	.008	.089	.012	.095	.924
ระดับการศึกษาปริญญาโท	-.079	.106	-.101	-.747	.456
ตำแหน่งลูกจ้างประจำ	.151	.107	.086	1.403	.162
ตำแหน่งพนักงานราชการ	-.007	.057	-.009	-.122	.903
ตำแหน่งลูกจ้างชั่วคราว	-.019	.092	-.022	-.203	.839
รายได้ระหว่าง 15,001 - 30,000 บาท	-.035	.101	-.049	-.351	.726
รายได้ระหว่าง 30,001 - 45,000 บาท	.063	.123	.073	.510	.611
รายได้มากกว่า 45,000 บาท	.047	.151	.040	.312	.756
ระยะเวลาการทำงาน 1 - 5 ปี	.091	.129	.110	.710	.478
ระยะเวลาการทำงาน 6 - 10 ปี	.103	.133	.127	.771	.441
ระยะเวลาการทำงาน 10 - 15 ปี	.000	.138	.000	-.001	.999
ระยะเวลาการทำงานมากกว่า 15 ปี	.083	.149	.097	.557	.578

R = 0.234^a, R² = 0.055, F = 1.030, P Value = 0.425*

* P Value > .05

จากตาราง 4.24 การวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ ปัจจัยส่วนบุคคลส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสรรพสามิตส่วนกลาง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลการวิเคราะห์โดยรวม พบว่า $R = 0.234$ $R^2 = 0.055$ และมีค่า P Value = 0.425 ดังนั้นจึงสามารถสรุปได้ว่า ตัวแปรอิสระด้านปัจจัยส่วนบุคคลไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรกรมสรรพสามิตส่วนกลาง โดยตัวแปรอิสระสามารถอธิบายความแปรปรวนของประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรกรมสรรพสามิตส่วนกลางได้ร้อยละ 5.5

4.2 แรงจูงใจในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสรรพสามิตส่วนกลาง ได้แก่ ปัจจัยจูงใจ ประกอบด้วย ความสำเร็จในการทำงานของบุคคล การได้รับการยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบในการทำงาน ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ โอกาสและความก้าวหน้า และปัจจัยค้ำจุน ประกอบด้วย ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร ค่าจ้างและผลตอบแทน นโยบายการบริหารขององค์กร สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความมั่นคงในงาน โดยมีผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 4.25

ตารางที่ 4.25 การวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ แรงจูงใจในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสรรพสามิตส่วนกลาง

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	1.358	.233		5.821	.000
1. ความสำเร็จในการทำงานของบุคคล (X_1)	.063	.036	.084	1.737	.083
2. การได้รับการยอมรับนับถือ (X_2)	.067	.030	.107	2.194	.029
3. ความรับผิดชอบในการทำงาน (X_3)	.245	.031	.376	7.839	.000
4. ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (X_4)	.117	.044	.126	2.679	.008
5. โอกาสและความก้าวหน้า (X_5)	-.029	.030	-.051	-.956	.340
6. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร (X_6)	.033	.031	.052	1.075	.283
7. ค่าจ้างและผลตอบแทน (X_7)	.006	.026	.012	.225	.822
8. นโยบายการบริหารขององค์กร (X_8)	.109	.029	.182	3.800	.000
9. สภาพแวดล้อมในการทำงาน (X_9)	.031	.030	.052	1.061	.290
10. ความมั่นคงในงาน (X_{10})	.061	.029	.116	2.086	.038

$R = 0.641^a$, $R^2 = 0.411$, $F = 21.556$, $P \text{ Value} = .000^*$

* P Value < .05

จากตาราง 4.25 การวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ แรงจูงใจในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสรรพสามิตส่วนกลาง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลการวิเคราะห์โดยรวม พบว่า $R = 0.641$ $R^2 = 0.411$ และมีค่า P Value = .000 ดังนั้นจึงสามารถสรุปได้ว่า ตัวแปรอิสระด้านแรงจูงใจในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน of บุคลากรกรมสรรพสามิตส่วนกลาง โดยตัวแปรอิสระสามารถอธิบายความแปรปรวนของประสิทธิภาพการทำงาน of บุคลากรกรมสรรพสามิตส่วนกลาง ได้ร้อยละ 41.1 โดยมีรายละเอียดดังนี้

1) แรงจูงใจในการทำงานด้านปัจจัยจูงใจ ด้านความสำเร็จในการทำงานของบุคคล มีค่า $B = 0.063$ $t = 1.737$ $Sig. = 0.083$ ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 ดังนั้นจึงสามารถสรุปได้ว่า ด้านความสำเร็จในการทำงานของบุคคลไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน of บุคลากรกรมสรรพสามิตส่วนกลาง

2) แรงจูงใจในการทำงานด้านปัจจัยจูงใจ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ มีค่า $B = 0.067$ $t = 2.194$ $Sig. = 0.029$ ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 ดังนั้นจึงสามารถสรุปได้ว่า ด้านการได้รับการยอมรับนับถือส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน of บุคลากรกรมสรรพสามิตส่วนกลาง

3) แรงจูงใจในการทำงานด้านปัจจัยจูงใจ ด้านความรับผิดชอบในการทำงาน มีค่า $B = .245$ $t = 7.839$ $Sig. = 0.000$ ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 ดังนั้นจึงสามารถสรุปได้ว่า ด้านความรับผิดชอบในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน of บุคลากรกรมสรรพสามิตส่วนกลาง

4) แรงจูงใจในการทำงานด้านปัจจัยจูงใจ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ มีค่า $B = 0.117$ $t = 2.679$ $Sig. = 0.008$ ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 ดังนั้นจึงสามารถสรุปได้ว่า ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน of บุคลากรกรมสรรพสามิตส่วนกลาง

5) แรงจูงใจในการทำงานด้านปัจจัยจูงใจ ด้านโอกาสและความก้าวหน้า มีค่า $B = -0.029$ $t = -0.956$ $Sig. = 0.340$ ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 ดังนั้นจึงสามารถสรุปได้ว่า ด้านโอกาสและความก้าวหน้าไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน of บุคลากรกรมสรรพสามิตส่วนกลาง

6) แรงจูงใจในการทำงานด้านปัจจัยจูงใจ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร มีค่า $B = 0.033$ $t = 1.075$ $Sig. = 0.283$ ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 ดังนั้นจึงสามารถสรุปได้ว่า ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กรไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน of บุคลากรกรมสรรพสามิตส่วนกลาง

7) แรงจูงใจในการทำงานด้านปัจจัยจูงใจ ด้านค่าจ้างและผลตอบแทน มีค่า $B = 0.006$ $t = 0.225$ $Sig. = 0.822$ ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 ดังนั้นจึงสามารถสรุปได้ว่า ด้านค่าจ้างและผลตอบแทนไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน of บุคลากรกรมสรรพสามิตส่วนกลาง

8) แรงจูงใจในการทำงานด้านปัจจัยค่าจ้าง ด้านนโยบายการบริหารขององค์กร มีค่า $B = 0.109$ $t = 3.800$ $\text{Sig.} = 0.000$ ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 ดังนั้นจึงสามารถสรุปได้ว่า ด้านนโยบายการบริหารขององค์กรส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรกรมสรรพสามิต ส่วนกลาง

9) แรงจูงใจในการทำงานด้านปัจจัยค่าจ้าง ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ค่า $B = 0.031$ $t = 1.061$ $\text{Sig.} = 0.290$ ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 ดังนั้นจึงสามารถสรุปได้ว่า ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรกรมสรรพสามิต ส่วนกลาง

10) แรงจูงใจในการทำงานด้านปัจจัยค่าจ้าง ด้านความมั่นคงในงาน มีค่า $B = 0.061$ $t = 2.086$ $\text{Sig.} = 0.038$ ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 ดังนั้นจึงสามารถสรุปได้ว่า ด้านความมั่นคงในงานส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรกรมสรรพสามิตส่วนกลาง

โดยตัวแปรอิสระด้านแรงจูงใจในการทำงาน จำนวน 5 ตัวแปร สามารถอธิบายความแปรปรวนของระดับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรกรมสรรพสามิตส่วนกลาง ได้ร้อยละ 43.6 สรุปได้ว่า ตัวแปรอิสระด้านแรงจูงใจในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรกรมสรรพสามิตส่วนกลาง คือ แรงจูงใจในการทำงานด้านปัจจัยจูงใจ ได้แก่ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความรับผิดชอบในการทำงาน และด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ และแรงจูงใจในการทำงานด้านปัจจัยค่าจ้าง ได้แก่ ด้านนโยบายการบริหารขององค์กร และด้านความมั่นคงในงาน

โดยสามารถเขียนเป็นสมการถดถอยของแรงจูงใจในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสรรพสามิตส่วนกลาง ในรูปคะแนนดิบ ได้ดังนี้

$$\hat{Y} = 1.358 + 0.067X_2 + 0.245X_3 + 0.117X_4 + 0.109X_8 + 0.061X_{10}$$

เมื่อ \hat{Y} = ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

X = ค่าสังเกตของตัวแปรพยากรณ์

และสามารถเขียนสมการถดถอยของตัวแปรอิสระทั้งหมดในรูปคะแนนมาตรฐาน ได้ดังนี้

$$Z = 0.107Z_2 + 0.376Z_3 + 0.126Z_4 + 0.182Z_8 + 0.116Z_{10}$$

เมื่อ Z = ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

บทที่ 5

สรุปการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาแรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร
กรมสรรพสามิตส่วนกลาง มีวัตถุประสงค์ 4 ข้อ ได้แก่

1. ศึกษาระดับความคิดเห็นของแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรกรมสรรพสามิต
ส่วนกลาง
2. ศึกษาระดับความคิดเห็นของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสรรพสามิต
ส่วนกลาง
3. ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร
กรมสรรพสามิตส่วนกลาง
4. ศึกษาแรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร
กรมสรรพสามิตส่วนกลาง

การศึกษาในครั้งนี้มุ่งเน้นความสำคัญของแรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ
การปฏิบัติงาน ซึ่งได้แก่ ปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุน โดยประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ บุคลากร
กรมสรรพสามิตส่วนกลาง จำนวน 1,335 คน จำนวนกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ได้มาจากการคำนวณ
กลุ่มตัวอย่างที่ความคลาดเคลื่อน 0.05 หรือ 5% โดยใช้สูตรการคำนวณของ ทาโร ยามาเน
(Taro Yamane) ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 308 คน และผู้วิจัยได้เพิ่มจำนวนตัวอย่างอีก 5% เพื่อป้องกัน
ความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นจากการตอบแบบสอบถามไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ และเพื่อให้ผลที่ได้มีความ
แม่นยำในการวิเคราะห์สมมติฐาน เป็นจำนวนรวมอย่างน้อย 320 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวม
ข้อมูลคือแบบสอบถามออนไลน์ โดยผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามออนไลน์ไปกระจายยังกรมสรรพสามิต
ส่วนกลาง โดยผู้ศึกษาเปิดระบบเพื่อรับการตอบกลับเป็นระยะเวลา 1 เดือน และเป็นผู้ทำการควบคุม
ข้อมูลการตอบกลับอยู่ตลอดเวลา เมื่อครบที่กำหนดและได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างตามที่ต้องการผู้ศึกษา
ทำการปิดระบบในการตอบแบบสอบถาม ผู้ศึกษาได้รับการตอบกลับจำนวนทั้งสิ้น 326 ชุด ทั้งนี้
การตอบกลับของแบบสอบถามมีมากกว่าจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ เนื่องจากเป็นการเก็บ
แบบสอบถามออนไลน์ ทำให้อาจมีการกระจายแบบสอบถามต่อกัน ผู้วิจัยได้ทำการคัดกรอง

แบบสอบถามที่มีลักษณะการตอบแบบสุ่ม คือ ตอบทุกข้อด้วยระดับเดียวกันทั้งหมดซึ่งมี 6 ชุด ออกจากกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ ทำให้มีแบบสอบถามที่สามารถนำมาวิเคราะห์ได้ทั้งหมด 320 ชุด ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามมาคำนวณ และวิเคราะห์ค่าสถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้ค่าร้อยละ (Percentage) และการแจกแจงความถี่ (Frequency) การวิเคราะห์ข้อมูลระดับของแรงจูงใจในการทำงาน และระดับของประสิทธิภาพในการทำงานใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และการทดสอบความสัมพันธ์ของแรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสรรพสามิตส่วนกลาง โดยใช้วิธีการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ (Multiple Linear Regression Analysis) โดยกำหนดระดับนัยสำคัญที่ทางสถิติที่ระดับ 0.05

1. สรุปการศึกษา

จากการศึกษาแรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสรรพสามิตส่วนกลาง จำนวน 320 คน พบว่า

1.1 ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามของบุคลากรกรมสรรพสามิตส่วนกลาง ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 197 คน คิดเป็นร้อยละ 61.6 และเพศชาย จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 38.4 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุในช่วง 31 - 40 ปี จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 30.6 รองลงมาเป็นช่วงอายุ 41 - 50 ปี จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 26.3 ช่วงอายุ 21 - 30 ปี จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 21.9 ช่วงอายุมากกว่า 50 ปี จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 15.6 และช่วงอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 5.6 ตามลำดับ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน 182 คน คิดเป็นร้อยละ 56.9 รองลงมา ระดับปริญญาโท จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 29.1 ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 14.1 และระดับปริญญาเอก จำนวน 0 คน คิดเป็นร้อยละ 0 ตามลำดับ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ตำแหน่งข้าราชการ จำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 45.9 รองลงมาตำแหน่งพนักงานราชการ จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 27.5 ลูกจ้างชั่วคราว จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 22.2 และลูกจ้างประจำ จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 4.4 ตามลำดับ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ในช่วง 15,001 - 30,000 บาท จำนวน 158 คน คิดเป็นร้อยละ 49.4 รองลงมา มีรายได้ในช่วง 30,001 - 45,000 บาท จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 22.5 รายได้ในช่วงต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท

จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 18.1 และมีรายได้มากกว่า 45,000 บาท จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 10.0 ตามลำดับ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระยะเวลาการทำงานกับกรมสรรพสามิตส่วนกลาง 6 - 10 ปี จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 26.6 รองลงมา มีระยะเวลาการทำงานกับกรมสรรพสามิตส่วนกลาง 1 - 5 ปี จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 24.1 มีระยะเวลาการทำงานกับกรมสรรพสามิตส่วนกลาง 10 - 15 ปี จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 23.8 มีระยะเวลาการทำงานกับกรมสรรพสามิตส่วนกลางมากกว่า 15 ปี จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 22.5 และมีระยะเวลาการทำงานกับกรมสรรพสามิตส่วนกลางน้อยกว่า 1 ปี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 3.1 ตามลำดับ

1.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นของแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรกรมสรรพสามิตส่วนกลาง

1.2.1 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรกรมสรรพสามิตส่วนกลาง ด้านปัจจัยจูงใจ

ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.19 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.32 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มี 2 ด้านที่ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด โดยสามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้ดังนี้ ด้านความสำเร็จในการทำงานของบุคคล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.48 ด้านความรับผิดชอบในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.55 และมี 3 ด้าน ที่ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยสามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้ดังนี้ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.57 ด้านโอกาสและความก้าวหน้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.64 และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.38 โดยสามารถพิจารณาเป็นรายด้าน ได้ดังนี้

1) ด้านความสำเร็จในการทำงานของบุคคล ระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.48 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.48 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ การกำหนดเป้าหมายและวางแผนวิธีการปฏิบัติงานให้สำเร็จได้ด้วยตนเอง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.66 รองลงมาคือ ความพึงพอใจในความสำเร็จของผลการปฏิบัติงานทุกครั้ง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.60 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ การแก้ไขปัญหา และอุปสรรคต่าง ๆ ที่เกิดจากการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและตามเวลาที่ได้รับมอบหมาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.48 ตามลำดับ

2) ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.12 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.57 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน ยอมรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.62 รองลงมาคือ การได้รับคำชื่นชมยินดี และยกย่องจากผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงานในการปฏิบัติงานอยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.76 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ การได้รับความไว้วางใจในการให้คำปรึกษา เมื่อเพื่อนร่วมงานพบปัญหาในเรื่องการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.70 ตามลำดับ

3) ด้านความรับผิดชอบในการทำงาน ระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.26 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.55 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ การยอมรับในความผิดพลาดของการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้น โดยนำมาปรับปรุงและพัฒนาการทำงานในครั้งต่อไป มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.64 รองลงมาคือ การปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้สำเร็จอย่างถูกต้องและตามเวลาที่ได้รับมอบหมาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.65 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ การปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้สำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ โดยไม่ต้องมีผู้บังคับบัญชามาควบคุมดูแล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.78 ตามลำดับ

4) ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.02 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.38 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ การทำงานในหน่วยงานมีความท้าทาย ซึ่งเป็นการเพิ่มประสบการณ์และทำให้เกิดการเรียนรู้มากขึ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.65 รองลงมาคือ ความพึงพอใจในผลการปฏิบัติงานและหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายหรือรับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.50 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ หน่วยงานมีการมอบหมายงานที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ และสอดคล้องกับตำแหน่งหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.43 ตามลำดับ

5) ด้านโอกาสและความก้าวหน้า ระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.09 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.64 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ การได้รับการประเมินผลงานอย่างเป็นธรรม อยู่บนพื้นฐานแห่งความถูกต้องเหมาะสม และสามารถเชื่อมั่นในเกณฑ์การประเมินได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.77 รองลงมาคือ หน่วยงานเปิดโอกาสให้ท่านพัฒนาความรู้ในการทำงานโดย

การเข้ารับการฝึกอบรม หรือสัมมนาอยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.76 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ตำแหน่งที่ปฏิบัติงานอยู่มีโอกาสในการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.95 ตามลำดับ

1.2.2 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรกรมสรรพสามิตส่วนกลาง ด้านปัจจัยค้ำจุน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.08 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.41 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มี 2 ด้านที่ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด โดยสามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้ดังนี้ ด้านนโยบายการบริหารขององค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.60 ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร องค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.56 และมี 3 ด้าน ที่ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยสามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้ดังนี้ ด้านความมั่นคงในงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.68 ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.59 และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ด้านค่าจ้างและผลตอบแทน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.75 โดยสามารถพิจารณาเป็นรายด้าน ได้ดังนี้

1) ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร ระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.24 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.56 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน ในหน่วยงานให้ความร่วมมือ และช่วยเหลือซึ่งกันและกัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.76 รองลงมาคือ ผู้บังคับบัญชาปกครองผู้ใต้บังคับบัญชาด้วยความยุติธรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.64 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ หน่วยงานมีการแลกเปลี่ยน และรับฟังความคิดเห็นระหว่างกัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.68 ตามลำดับ

2) ด้านค่าจ้างและผลตอบแทน ระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.78 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.75 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เงินเดือนที่ได้รับเหมาะสมกับความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ และปริมาณงานที่ได้รับมอบหมาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.88 รองลงมาคือ สวัสดิการและค่าตอบแทนพิเศษต่าง ๆ ที่ได้รับเพียงพอและเหมาะสมตามภาวะเศรษฐกิจและการดำรงชีพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.93 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ความพึงพอใจในเงินเดือนที่ได้รับและเพียงพอกับค่าครองชีพในปัจจุบัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.85 ตามลำดับ

3) ด้านนโยบายการบริหารขององค์กร ระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.26 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.60 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้บริหารมีวิสัยทัศน์และสามารถบริหารงานในองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตรงตามเป้าหมาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.80 รองลงมาคือ หน่วยงานมีโครงสร้างและอัตรากำลังที่เหมาะสมกับตำแหน่งและหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.69 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ หน่วยงานมีการจัดการและการบริหารงาน ด้านนโยบายและกำหนดแนวทางในการปฏิบัติงานในแต่ละระดับที่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.69 ตามลำดับ

4) ด้านสภาพในการทำงาน ระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.06 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.59 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า หน่วยงานมีสภาพแวดล้อม เช่น แสงสว่างเพียงพอ เสียงและอุณหภูมิที่เหมาะสม ถ่ายเทอากาศได้ดี ทำให้ท่านสามารถปฏิบัติงานได้สะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.81 รองลงมาคือ หน่วยงานท่านมีความปลอดภัยในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.66 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ หน่วยงานมีเครื่องมือและวัสดุอุปกรณ์เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน และมีการบำรุงรักษา ซ่อมแซมวัสดุอุปกรณ์ให้อยู่ในสภาพที่ดีพร้อมใช้งานอยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.70 ตามลำดับ

5) ด้านความมั่นคงในงาน ระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.09 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.68 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความรู้สึกมั่นคงในตำแหน่งหน้าที่การงานที่ท่านกำลังปฏิบัติอยู่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.93 รองลงมาคือ หน่วยงานมีเกณฑ์มาตรฐานในการเลื่อนตำแหน่ง และมีหลักเกณฑ์การพิจารณาประเมินผลการปฏิบัติงานของท่านอย่างเป็นธรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.73 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ โอกาสประสบความสำเร็จในการทำงาน หากยังคงทำงานอยู่กับองค์กรต่อไป มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.80 ตามลำดับ

1.3 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร กรมสรรพสามิตส่วนกลาง

ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร
กรมสรรพสามิตส่วนกลาง ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.31 และ

ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.36 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทั้ง 5 ด้านมีความคิดเห็นอยู่ในระดับดีมากทุกด้าน โดยสามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้ดังนี้ ด้านคุณภาพของงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.47 ด้านเวลา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.58 ด้านค่าใช้จ่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.56 และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ด้านปริมาณงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.55 โดยสามารถพิจารณาเป็นรายด้าน ได้ดังนี้

1.3.1 ด้านคุณภาพของงาน ระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.47 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.47 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ความเข้าใจเกี่ยวกับขั้นตอนในการปฏิบัติงาน และทำให้งานมีคุณภาพ ได้มาตรฐานตามที่หน่วยงานกำหนด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.65 รองลงมาคือ ปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้สำเร็จ และถูกต้องตามระเบียบหลักเกณฑ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.63 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงคุณภาพของงานที่ส่งผลถึงภาพลักษณ์ของหน่วยงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.58 ตามลำดับ

1.3.2 ด้านปริมาณงาน ระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.22 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.55 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ มีการวางแผน และจัดลำดับความสำคัญของงานเพื่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.63 รองลงมาคือ ปฏิบัติงานตามปริมาณงานที่ได้รับมอบหมาย และงานสำเร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.67 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ปริมาณงานมีความเหมาะสมกับตำแหน่งที่ปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.81 ตามลำดับ

1.3.3 ด้านเวลา ระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.29 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.58 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ มีการวางแผนการปฏิบัติงาน และบริหารเวลาเพื่อให้งานเสร็จทันเวลาที่กำหนด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.77 รองลงมาคือ มีการติดตามงานที่ปฏิบัติอยู่ตลอดเวลา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.63 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ การปฏิบัติงานได้สำเร็จตามระยะเวลาที่ได้รับมอบหมาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.69 ตามลำดับ

1.3.4 ด้านค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงาน ระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.27 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.56 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การบริหารจัดการค่าใช้จ่าย และทำการเบิกค่าใช้จ่ายตามความเหมาะสมกับงานที่ปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.59 รองลงมาคือ การให้ความสำคัญในการใช้ทรัพยากรต่าง ๆ ของหน่วยงานอย่างประหยัด และคุ้มค่าที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.78 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ การบริหารจัดการงบประมาณที่มีอยู่อย่างจำกัดให้มีประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์สูงสุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.66 ตามลำดับ

1.4 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคล และแรงจูงใจในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสรรพสามิตส่วนกลาง

1.4.1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสรรพสามิตส่วนกลาง ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งรายได้ และระยะเวลาการทำงานกับกรมสรรพสามิตส่วนกลาง ผลการวิเคราะห์โดยรวม พบว่า $R = 0.234$ $R^2 = 0.055$ และมีค่า P Value = 0.425 ดังนั้นจึงสามารถสรุปได้ว่า ตัวแปรอิสระด้านปัจจัยส่วนบุคคลไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรกรมสรรพสามิตส่วนกลาง โดยตัวแปรอิสระสามารถอธิบายความแปรปรวนของประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรกรมสรรพสามิตส่วนกลางได้ร้อยละ 5.5 โดยระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

1.4.2 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสรรพสามิตส่วนกลาง ได้แก่ ปัจจัยจูงใจ ประกอบด้วย ความสำเร็จในการทำงานของบุคคล การได้รับการยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบในการทำงาน ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ โอกาสและความก้าวหน้า และปัจจัยค่าจ้าง ประกอบด้วย ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร ค่าจ้างและผลตอบแทน นโยบายการบริหารขององค์กร สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความมั่นคงในงาน ผลการวิเคราะห์โดยรวม พบว่า $R = 0.641$ $R^2 = 0.411$ และมีค่า P Value = 0.000 ดังนั้นจึงสามารถสรุปได้ว่า ตัวแปรอิสระด้านแรงจูงใจในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรกรมสรรพสามิตส่วนกลาง โดยตัวแปรอิสระสามารถอธิบายความแปรปรวนของประสิทธิภาพการทำงาน of บุคลากรกรมสรรพสามิตส่วนกลางได้ร้อยละ 41.1 โดยระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยสามารถพิจารณาเป็นรายด้าน ได้ดังนี้

1) แรงจูงใจในการทำงานด้านปัจจัยจูงใจ ด้านความสำเร็จในการทำงานของบุคคล มีค่า $B = 0.063$ $t = 1.737$ $\text{Sig.} = 0.083$ ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 ดังนั้นจึงสามารถสรุปได้ว่า ด้านความสำเร็จในการทำงานของบุคคลไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรกรมสรรพสามิตส่วนกลาง

2) แรงจูงใจในการทำงานด้านปัจจัยจูงใจ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ มีค่า $B = 0.067$ $t = 2.194$ $\text{Sig.} = 0.029$ ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 ดังนั้นจึงสามารถสรุปได้ว่า ด้านการได้รับการยอมรับนับถือส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรกรมสรรพสามิตส่วนกลาง

3) แรงจูงใจในการทำงานด้านปัจจัยจูงใจ ด้านความรับผิดชอบในการทำงาน มีค่า $B = .245$ $t = 7.839$ $\text{Sig.} = 0.000$ ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 ดังนั้นจึงสามารถสรุปได้ว่า ด้านความรับผิดชอบในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรกรมสรรพสามิตส่วนกลาง

4) แรงจูงใจในการทำงานด้านปัจจัยจูงใจ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ มีค่า $B = 0.117$ $t = 2.679$ $\text{Sig.} = 0.008$ ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 ดังนั้นจึงสามารถสรุปได้ว่า ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรกรมสรรพสามิตส่วนกลาง

5) แรงจูงใจในการทำงานด้านปัจจัยจูงใจ ด้านโอกาสและความก้าวหน้า มีค่า $B = -0.029$ $t = -0.956$ $\text{Sig.} = 0.340$ ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 ดังนั้นจึงสามารถสรุปได้ว่า ด้านโอกาสและความก้าวหน้าไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรกรมสรรพสามิตส่วนกลาง

6) แรงจูงใจในการทำงานด้านปัจจัยจูงใจ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร มีค่า $B = 0.033$ $t = 1.075$ $\text{Sig.} = 0.283$ ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 ดังนั้นจึงสามารถสรุปได้ว่า ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กรไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรกรมสรรพสามิตส่วนกลาง

7) แรงจูงใจในการทำงานด้านปัจจัยจูงใจ ด้านค่าจ้างและผลตอบแทน มีค่า $B = 0.006$ $t = 0.225$ $\text{Sig.} = 0.822$ ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 ดังนั้นจึงสามารถสรุปได้ว่า ด้านค่าจ้างและผลตอบแทนไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรกรมสรรพสามิตส่วนกลาง

8) แรงจูงใจในการทำงานด้านปัจจัยจูงใจ ด้านนโยบายการบริหารขององค์กร มีค่า $B = 0.109$ $t = 3.800$ $\text{Sig.} = 0.000$ ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 ดังนั้นจึงสามารถสรุปได้ว่า ด้านนโยบายการบริหารขององค์กรส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรกรมสรรพสามิตส่วนกลาง

9) แรงจูงใจในการทำงานด้านปัจจัยจูงใจ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีค่า $B = 0.031$ $t = 1.061$ $\text{Sig.} = 0.290$ ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 ดังนั้นจึงสามารถสรุปได้ว่า ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรกรมสรรพสามิตส่วนกลาง

10) แรงจูงใจในการทำงานด้านปัจจัยค้ำจุน ด้านความมั่นคงในงาน มีค่า $B = 0.061$ $t = 2.086$ $\text{Sig.} = 0.038$ ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 ดังนั้นจึงสามารถสรุปได้ว่า ด้านความมั่นคงในงานส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรกรมสรรพสามิตส่วนกลาง

2. อภิปรายผล

จากวัตถุประสงค์ของการวิจัยเพื่อทดสอบแรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสรรพสามิตส่วนกลาง สามารถอภิปรายผลการวิจัย โดยมีรายละเอียดดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ระดับความคิดเห็นของแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรกรมสรรพสามิตส่วนกลางอยู่ในระดับมาก

จากผลการศึกษา พบว่า ระดับแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรกรมสรรพสามิตส่วนกลาง ด้านปัจจัยจูงใจ อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้ ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านความสำเร็จในการทำงานของบุคคล เนื่องจากบุคลากรกรมสรรพสามิตสามารถกำหนดเป้าหมาย และวางแผนวิธีการปฏิบัติงานให้สำเร็จได้ด้วยตนเอง สามารถแก้ไขปัญหา และอุปสรรคต่าง ๆ ที่เกิดจากการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและตามเวลาที่ได้รับมอบหมาย และเมื่อเกิดความสำเร็จบุคลากรกรมสรรพสามิตจึงเกิดความพึงพอใจในความสำเร็จของผลการปฏิบัติงาน รองลงมา คือ ด้านความรับผิดชอบในการทำงาน บุคลากรกรมสรรพสามิตสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้สำเร็จ ถูกต้อง และตรงตามเวลาที่ได้รับมอบหมาย โดยไม่ต้องมีผู้บังคับบัญชาควบคุมดูแล อีกทั้งยังสามารถเรียนรู้และยอมรับในความผิดพลาดของการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้น โดยนำมาปรับปรุงและพัฒนาการทำงานในครั้งต่อไป ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ บุคลากรกรมสรรพสามิต ไม่ว่าจะในตำแหน่งผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา หรือเพื่อนร่วมงาน มีการยอมรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของกันและกันอยู่เสมอ เมื่อปฏิบัติงานสำเร็จมักจะได้รับคำชื่นชมยินดี และยกย่องหรือในระหว่างการปฏิบัติงานมีปัญหาหรืออุปสรรคเกิดขึ้น ก็มักจะได้รับคำปรึกษาจากผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงานอยู่เสมอ ด้านโอกาสและความก้าวหน้า กรมสรรพสามิตเปิดโอกาสให้บุคลากรพัฒนาความรู้ในการทำงาน โดยมีการส่งบุคลากรเข้ารับการฝึกอบรม หรือสัมมนาอยู่เสมอ เพื่อส่งเสริมและเปิดโอกาสให้บุคลากรเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น และในการเลื่อนตำแหน่งของบุคลากรนั้นมักจะได้รับประเมินผลงานอย่างเป็นธรรม อยู่บนพื้นฐานแห่งความถูกต้อง เหมาะสม และสามารถเชื่อมั่นในเกณฑ์การประเมินนั้น ๆ ได้ และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ กรมสรรพสามิตมีการมอบหมายงานที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ และสอดคล้องกับตำแหน่งหน้าที่ ซึ่งอาจมีงานที่มีความท้าทายบ้าง เพื่อเป็นการเพิ่มประสบการณ์และทำให้เกิดการเรียนรู้มากขึ้น

จากผลการศึกษา พบว่า ระดับแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรกรมสรรพสามิต ส่วนกลาง ด้านปัจจัยค้ำจุน อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย จากมากไปน้อยได้ดังนี้ ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านนโยบายการบริหารขององค์กร ผู้บริหาร กรมสรรพสามิตสามารถบริหารงานในองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีการกำหนดแนวทางการปฏิบัติและการควบคุมเพื่อให้สอดคล้องกับเป้าหมาย วัตถุประสงค์ ตลอดจนแผนกลยุทธ์ที่กำหนดไว้ และมีการจัดการและการบริหารงานด้านนโยบายและกำหนดแนวทางในการปฏิบัติงานในแต่ละระดับที่ชัดเจน มีโครงสร้างและอัตรากำลังที่เหมาะสมกับตำแหน่งและหน้าที่ที่กำหนดไว้ เพื่อการทำงาน ที่รวดเร็ว และคล่องตัว สามารถตัดสินใจในรูปแบบการทำงานแบบทีม การสร้างวัฒนธรรมการทำงาน แบบ Agile ให้บุคลากรในองค์กรมีความพร้อมสำหรับการเปลี่ยนแปลงโดยอาศัยการบริหารและพัฒนาบุคลากรเพื่อยกระดับมาตรฐานการทำงาน รองลงมา คือ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ในองค์กร ผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน ในกรมสรรพสามิตได้ให้ความร่วมมือ และช่วยเหลือซึ่งกันและกัน มีการแลกเปลี่ยนและรับฟังความคิดเห็นระหว่างกัน อีกทั้งมีการปกครอง ผู้ใต้บังคับบัญชาด้วยความยุติธรรม ด้านความมั่นคงในงาน กรมสรรพสามิตมีหลักเกณฑ์มาตรฐาน ในการเลื่อนตำแหน่ง และมีหลักเกณฑ์การพิจารณาประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรอย่างเป็น ธรรม จึงทำให้มีความรู้สึกมั่นคงในตำแหน่งหน้าที่การทำงานที่ปฏิบัติอยู่ และมีความเชื่อมั่นได้ว่า ในอนาคตจะมีโอกาสประสบความสำเร็จในการทำงาน หากยังคงทำงานอยู่กับองค์กรต่อไป ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน กรมสรรพสามิตมีความปลอดภัย มีสภาพแวดล้อมที่ดี และมี เครื่องมือและวัสดุอุปกรณ์เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน อีกทั้งยังมีการบำรุงรักษา ซ่อมแซมวัสดุอุปกรณ์ ให้พร้อมใช้งานทำให้สามารถปฏิบัติงานได้สะดวก และด้านที่มีค่าน้อยที่สุด คือ ด้านค่าจ้างและ ผลตอบแทน กรมสรรพสามิตมีการให้เงินเดือนเหมาะสมกับความรู้ ความสามารถ ประสิทธิภาพ และ ปริมาณงานที่ได้รับมอบหมาย อีกทั้งยังมีสวัสดิการและค่าตอบแทนพิเศษต่าง ๆ ที่เพียงพอและ เหมาะสมตามภาวะเศรษฐกิจและการดำรงชีพอีกด้วย

สามารถสรุปได้ว่า ระดับแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรกรมสรรพสามิตส่วนกลาง ด้านปัจจัยจูงใจอยู่ในระดับมาก และด้านปัจจัยค้ำจุนอยู่ในระดับมาก เช่นเดียวกัน ซึ่งสอดคล้องกับ งานวิจัยของ นวินดา กิตติศุภธีรดา (2563) พบว่า ปัจจัยจูงที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก และปัจจัยค้ำจุนที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ใน ระดับมาก นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุรเจต ไชยพันธ์พงษ์ (2563) พบว่า แรงจูงใจใน การปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบล ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายปัจจัย พบว่า ทั้งปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนมีค่าอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของ พัฒน์ภูมิ ภู่วัฒนนิชย์ (2564) พบว่า ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยจูงใจฯ ภาพรวม อยู่ในระดับมาก และระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยค้ำจุน ภาพรวม อยู่ในระดับมาก

สมมติฐานที่ 2 ระดับความคิดเห็นของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร กรมสรรพสามิตส่วนกลางอยู่ในระดับมากที่สุด

จากผลการศึกษา พบว่า ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสรรพสามิต ส่วนกลาง อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้ดังนี้ ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านคุณภาพของงาน เนื่องมาจากบุคลากรกรมสรรพสามิต มีความเข้าใจเกี่ยวกับขั้นตอนในการปฏิบัติงาน จึงทำให้สามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้สำเร็จ อีกทั้งคำนึงถึงคุณภาพของงานที่ส่งผลถึงภาพลักษณ์ของหน่วยงาน ทำให้งานที่ได้รับมอบหมายนั้น มีคุณภาพได้มาตรฐาน ถูกต้องตามระเบียบหลักเกณฑ์ที่หน่วยงานกำหนด และสอดคล้องกับเป้าหมาย วัตถุประสงค์ ตลอดจนแผนกลยุทธ์ที่กำหนดไว้ รองลงมา คือ ด้านเวลา โดยบุคลากรกรมสรรพสามิต มีการวางแผนการปฏิบัติงาน และบริหารเวลาเพื่อให้งานสำเร็จตามระยะเวลาที่ได้รับมอบหมาย อีกทั้ง มีการจัดทำแผนการติดตามงานไว้ล่วงหน้า โดยมีการเตรียมความพร้อมในการปฏิบัติงานและประสานงานผู้เกี่ยวข้อง เพื่อวางแผนและบริหารเวลาให้งานเสร็จทันเวลาที่กำหนด ด้านค่าใช้จ่าย บุคลากรกรมสรรพสามิตให้ความสำคัญในการใช้ทรัพยากรต่าง ๆ ของหน่วยงานอย่างประหยัด และคุ้มค่าที่สุด โดยมีการบริหารจัดการงบประมาณที่มีอยู่อย่างจำกัดให้มีประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์สูงสุด รวมทั้งมีความเหมาะสมกับงานที่ปฏิบัติ และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านปริมาณงาน บุคลากรกรมสรรพสามิตมีการวางแผน และจัดลำดับความสำคัญของงาน โดยสามารถปฏิบัติงานตาม ปริมาณงานที่ได้รับมอบหมาย และงานสำเร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุรเจต ไชยพันธ์พงษ์ (2563) พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหาร ส่วนตำบล จังหวัดพะเยา ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ใน ระดับมากที่สุด 3 ด้าน โดยเรียงลำดับได้ดังนี้ ด้านคุณภาพของงาน รองลงมาด้านค่าใช้จ่ายในการ ดำเนินงาน และด้านเวลา ทั้งนี้อาจเป็นเพราะในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล จะมีการจัดทำข้อตกลงในการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบล ที่กำหนดแนวทางในการ ปฏิบัติราชการของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลให้บุคลากรปฏิบัติงานตามแผนการปฏิบัติ ตัวชี้วัดการปฏิบัติ เป้าหมาย เกณฑ์การให้คะแนนขององค์การบริหารส่วนตำบลแต่ละแห่ง ซึ่งทำให้ บุคลากรมีแนวปฏิบัติในการทำงานที่ชัดเจนตามกรอบแผนงาน แผนงบประมาณและระยะเวลาการ ดำเนินงานของโครงการต่าง ๆ ที่ได้จัดทำไว้ ซึ่งก่อให้เกิดประสิทธิภาพด้านคุณภาพงาน ค่าใช้จ่ายใน การดำเนินงาน และด้านเวลาอยู่ในระดับมากที่สุด

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยส่วนบุคคลส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร กรมสรรพสามิตส่วนกลาง

จากผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง รายได้ และระยะเวลาการทำงานกับกรมสรรพสามิตส่วนกลาง ที่แตกต่างกัน ไม่ส่งผลต่อ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสรรพสามิตส่วนกลาง ดังนี้

เพศที่แตกต่างไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสรรพสามิต ส่วนกลาง เนื่องจากกรมสรรพสามิตได้วางกลยุทธ์ความเท่าเทียมทางเพศเพื่อเป็นกรอบในการทำงาน พร้อมสนับสนุนการขับเคลื่อนประเด็นความเท่าเทียมทางเพศ เสริมสร้างศักยภาพในระดับองค์กร ส่งเสริมให้บุคลากรทุกคนมีสิทธิ และใช้สิทธิในการแสดงออกถึงศักยภาพของตนได้อย่างเต็มที่ โดยนำมาซึ่งประโยชน์จากมุมมองและแนวทางการทำงานที่ต่างกัน อันเนื่องมาจากประสบการณ์ชีวิต ที่แตกต่างกัน อีกทั้งการมีวัฒนธรรมแบบเปิดกว้างในที่ทำงานเช่นนี้ จะช่วยส่งเสริมให้การทำงาน

มีประสิทธิภาพมากขึ้น อีกทั้งช่วยเสริมสร้างขวัญกำลังใจและโอกาส และลดอัตราการลาออกของบุคลากรอีกด้วย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พรรษา บุญนิตทิพ (2561) พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ นวินดา กิตติศุภธีรดา (2563) พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล เพศที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

อายุที่แตกต่างกันไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสรรพสามิต ส่วนกลาง เนื่องจากกรมสรรพสามิตมีการคำนึงถึงการทำงานเป็นทีม เนื่องจากการทำงานเป็นทีม ส่งผลดีต่อการปฏิบัติงานทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น อีกทั้งส่งผลต่อการบรรลุเป้าหมายต่าง ๆ ของกรมสรรพสามิต กรมสรรพสามิตจึงมองเห็นถึงการเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มคนทำงานหลายวัย ในการช่วยเพิ่มแรงจูงใจให้กับเพื่อนร่วมงานทั้งที่มีอายุมากกว่าและอายุน้อยกว่า และเพิ่มความตั้งใจที่จะอยู่กับองค์กรต่อไป เพราะบุคลากรแต่ละรุ่นจะรู้สึกว่าเป็นการทำงานที่มีค่า เมื่อพวกเขาได้รับโอกาสในการแบ่งปันมุมมองให้กับคนรุ่นที่ต่างกัน เช่น พนักงานที่มีอายุมากกว่าแนวโน้มที่จะเข้าใจวัตถุประสงค์ขององค์กรมากกว่า เพราะมีประสบการณ์มากกว่า ในขณะที่พนักงานที่มีอายุน้อยกว่ามีแนวโน้มที่จะปรับตัวได้ง่ายกว่าและมีความชำนาญด้านเทคโนโลยี สามารถช่วยทำให้อีกฝ่ายเข้าใจวิธีการใช้เทคโนโลยี หรือปรับปรุงวิธีการทำงานให้ดีขึ้นได้ อีกทั้งจะมีการหมุนเวียนของบุคลากรน้อยลง และการจ้างงานบุคลากรกลุ่มอายุที่แตกต่างกันยังสามารถช่วยให้กรมสรรพสามิตมีอัตราการลาออกที่ต่ำ และเพิ่มความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานอีกด้วย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อัครเดช ไม้จันทร์ และนุจรีย์ แซ่จิว (2561) พบว่า ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานกับอายุไม่แตกต่างกัน นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ณัฏฐ์จันท์ นพหิรัญย์กิจ และจิราพร ระโหฐาน (2566) พบว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ด้านอายุที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน

ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสรรพสามิตส่วนกลาง เนื่องจากบุคลากรยุคใหม่เรียนรู้ได้หลายช่องทางมากกว่าคนยุคเก่าและการศึกษาไม่ได้ถูกตีกรอบอย่างที่ผ่านมา ด้วยการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วของเทคโนโลยีทำให้บุคลากรสามารถเรียนรู้จากเทคโนโลยีใหม่ ๆ วิวัฒนาการต่าง ๆ ที่นอกเหนือจากแนวปฏิบัติ เรียนรู้จากประสบการณ์ในชีวิตจริง รู้จักการแก้ปัญหาคิดวิเคราะห์ด้วยตนเองมากกว่าแนวปฏิบัติที่วางไว้ ทักษะความสามารถเกิดขึ้นอยู่ที่บุคคลนั้น ๆ จะเรียนรู้ฝึกฝนและพัฒนาตนเองให้เกิดทักษะกับตนเองได้อย่างไร เป็นเรื่องของทักษะและความสามารถ ประกอบกับการที่กรมสรรพสามิตได้มีการสนับสนุนให้บุคลากรเข้ารับการฝึกอบรมอยู่เสมอ ซึ่งเป็นการเสริมองค์ความรู้ใหม่ ๆ ให้กับบุคลากรในองค์กร โดยอาจเป็นองค์ความรู้เดิมหรือเป็นองค์ความรู้ที่ไม่คุ้นเคยหรือมีทักษะมาก่อน ในขณะเดียวกันองค์ความรู้นั้นก็ควรเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนางานในองค์กร และทำให้องค์กรก้าวหน้าและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พรรษา บุญนิตทิพ (2561) พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านการศึกษาไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ นวินดา กิตติศุภธีรดา (2563) พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ระดับการศึกษา ที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

ระดับตำแหน่งที่แตกต่างกันไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร กรมสรรพสามิตส่วนกลาง เนื่องจากกรมสรรพสามิตมีการใช้นโยบายบริหารงานบุคคล เพื่อกำหนด ทิศทางในการบริหารงานทรัพยากรบุคคลอย่างมีประสิทธิภาพ โดยนำมาซึ่งความสำเร็จและ ความก้าวหน้าอย่างยั่งยืนร่วมกันระหว่างพนักงานและองค์กร กรมสรรพสามิตจึงมีการกำหนดให้ องค์กรเป็นศูนย์รวมของกลุ่มบุคลากรที่มีจุดมุ่งหมายเดียวกัน โดยให้ความสำคัญกับบุคลากรในทุก ระดับตำแหน่ง เพราะทุกระดับตำแหน่งต่างมีความสำคัญต่อองค์กรทั้งหมด และจะช่วยให้องค์กร สามารถดำเนินต่อไปได้ตามเป้าหมายที่กำหนด โดยอาศัยบุคลากรหลากหลายตำแหน่ง หลากหลาย ระดับ ที่มีความรู้ความสามารถและมีความเข้าใจในองค์กร ทั้งกระบวนการจัดองค์การ การเข้าใจ ในโครงสร้างหน้าที่ของส่วนงานต่าง ๆ และสิ่งสำคัญที่สุดที่จะทำให้กรมสรรพสามิตบรรลุเป้าหมาย ที่กำหนดไว้ได้ คือ การรู้จักและเข้าใจในอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเอง เพื่อให้การปฏิบัติงาน มีประสิทธิภาพ ประสบความสำเร็จอย่างถูกต้องและตามเวลาที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งสอดคล้องกับ งานวิจัยของ ญัฐวัตร เบ็ญวันปลุก (2560) พบว่า ตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ ในการทำงานของข้าราชการทหารสังกัดกองพันทหารราบ ที่ 1 กรมทหารราบที่ 7 นอกจากนี้ ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ อนุกุล กันราช (2566) พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านตำแหน่งที่ต่างกัน มีระดับแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจแรงงาน กรมสวัสดิการ และคุ้มครองแรงงานในเขตนครชัยบุรีรินทร์ ไม่แตกต่างกัน

รายได้ที่แตกต่างกันไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสรรพสามิต ส่วนกลาง กรมสรรพสามิตมีการสนับสนุนสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ ในรูปแบบของ ค่าตอบแทนและการอำนวยความสะดวกให้แก่บุคลากร เช่น สภาพแวดล้อมการทำงานที่ดี เครื่องมือ และอุปกรณ์ที่ทันสมัยที่ช่วยประหยัดเวลาในการทำงาน ค่ารักษาพยาบาล ที่จอดรถ และการท่องเที่ยว ประจำปี ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างความรู้สึกรักภักดีและความสุขในการทำงานให้กับพนักงาน รวมถึง มุ่งเน้นการทำงานอย่างมีความสุข โดยสร้างสภาพแวดล้อมที่เปิดโอกาสให้บุคลากรทุกคนสามารถ แสดงความคิดเห็นหรือที่เรียกว่า "การบริหารงานแบบมีส่วนร่วม" ผู้บริหารใช้การจูงใจให้บุคลากร มีส่วนร่วมในการคิด การตัดสินใจ การปฏิบัติงาน และการรับผิดชอบต่อพัฒนาคุณภาพของงาน ซึ่งเป็นการเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในทุกกระบวนการของการทำงาน ไม่ว่าจะเป็นการรับรู้ ร่วมคิด ร่วมทำ ร่วมตัดสินใจ และร่วมประเมินผล ทำให้ทุกฝ่ายตระหนักถึงหน้าที่และความรับผิดชอบ ร่วมกัน อันจะนำไปสู่เป้าหมายขององค์กร การบริหารงานในลักษณะนี้ส่งผลให้บุคลากรมีแรงผลักดัน ในการทำงานและมีความสุขในการทำงาน โดยไม่จำเป็นต้องพึ่งพารายได้เพียงอย่างเดียว ซึ่งสอดคล้อง กับงานวิจัยของ อัครเดช ไม้จันทร์ และนุจรีย์ แซ่จิว (2561) พบว่า ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงาน กับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่แตกต่างกัน นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ อนุกุล กันราช (2566) พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเงินเดือน ที่ต่างกันมีระดับแรงจูงใจที่มีผลต่อ ประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจแรงงาน กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานในเขต นครชัยบุรีรินทร์ ไม่แตกต่างกัน

ระยะเวลาการทำงานกับกรมสรรพสามิตส่วนกลางที่แตกต่างกันไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสรรพสามิตส่วนกลาง เนื่องจากระยะเวลาในการปฏิบัติงานอาจไม่ใช่สิ่งที่ช่วยในการชี้วัดได้ว่าประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรนั้นมากน้อยเพียงใด กรมสรรพสามิตให้ความสำคัญกับทักษะและความสามารถของบุคลากร เนื่องจากความสามารถในการเรียนรู้ในเรื่องเดียวกัน บุคลากรบางคนอาจใช้เวลามากกว่าจะเชี่ยวชาญ ในขณะที่บุคลากรอีกคนอาจใช้เวลาเพียงแค่วันเดียวก็สามารถเรียนรู้และทำเรื่องใหม่ ๆ ได้แล้ว หรือบุคลากรบางคนอาจเก่งในทักษะบางอย่างที่จำเป็นต่องานนั้น ๆ แต่ก็อาจเป็นทักษะที่มีความรู้ใหม่มาทดแทนได้ตลอดจากเทคโนโลยีใหม่ ๆ ทำให้ความรู้ความเชี่ยวชาญในเรื่องเดิมไม่สามารถช่วยให้องค์กรก้าวไปข้างหน้าได้ทัน กรมสรรพสามิตจึงให้ความสำคัญกับการสนับสนุนให้บุคลากรเข้ารับการฝึกอบรมอยู่เสมอ ซึ่งเป็นการเสริมองค์ความรู้ใหม่ๆ และช่วยพัฒนาทักษะ ตลอดจนประสิทธิภาพการปฏิบัติงานให้กับบุคลากรในองค์กร โดยนำมาซึ่งความสำเร็จและความก้าวหน้าที่ทำให้กรมสรรพสามิตสามารถบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ได้อีกด้วย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อัครเดช ไม้จันทร์ และนุจรีย์ แซ่จิว (2561) พบว่า ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน กับอายุงานไม่แตกต่างกัน นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ญัตติรุจน์ นพทริณย์กิจ และจิราพร ระโหฐาน (2566) พบว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ด้านอายุงานปัจจุบันที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 4 แรงจูงใจในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสรรพสามิตส่วนกลาง

1) แรงจูงใจในการทำงาน ด้านปัจจัยจูงใจ

1.1) จากผลการศึกษา พบว่า แรงจูงใจในการทำงาน ด้านปัจจัยจูงใจ ได้แก่ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความรับผิดชอบในการทำงาน และด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสรรพสามิตส่วนกลาง ดังนี้

ด้านการได้รับการยอมรับนับถือที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสรรพสามิตส่วนกลาง กรมสรรพสามิตให้ความสำคัญกับการรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ การชื่นชมยินดีและยกย่องเมื่อปฏิบัติได้งานสำเร็จตามกำหนด ตลอดจนการให้คำปรึกษาในกรณีเมื่อการปฏิบัติงานมีปัญหาหรืออุปสรรคเกิดขึ้น โดยการสนับสนุนให้บุคลากรแบ่งปันความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอ และการนำเอาความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะต่าง ๆ ของบุคลากรที่มีทิศทางเดียวกันกับค่านิยมขององค์กรมาร่วมใช้ประกอบการตัดสินใจต่าง ๆ ซึ่งความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะต่าง ๆ นั้นเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งในการสร้างความสัมพันธ์แบบเปิดกว้างและไว้วางใจกันระหว่างผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา หรือเพื่อนร่วมงานด้วยกันเอง ทั้งยังช่วยให้บุคลากรรู้สึกว่าคุณค่า มีส่วนร่วม และเป็นการเพิ่มอัตราการการทำงานต่อกับกรมสรรพสามิต บุคลากรมีแนวโน้มที่จะลาออกจากกรมสรรพสามิตน้อยลงเนื่องจากรู้สึก

ความคิดเห็นของตนเองมีความหมาย รู้สึกเป็นที่ยอมรับ และเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ซึ่งการรักษาบุคลากรในองค์กรให้อยู่กับองค์กรนั้นเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งต่อความสำเร็จของกรมสรรพสามิต ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อูมาพร ฉ่ำช่วง (2559) พบว่า ระดับความคิดเห็นด้านปัจจัยจูงใจ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ มีผลต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ พัฒน์ภูมิ ภู่วฒวนิชย์ (2564) พบว่า ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดกองเทคนิค กองบิน 2 จังหวัดลพบุรี ได้แก่ ด้านการได้รับการยอมรับ

ด้านความรับผิดชอบในการทำงานที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสรรพสามิตส่วนกลาง เนื่องจากกรมสรรพสามิตมีการกำหนดความรับผิดชอบให้บุคลากรดำเนินการตามแผนงานที่วางไว้ มีการอบรมและเสริมสร้างบุคลากรให้ตระหนักถึงหน้าที่และภารกิจของตนเอง ตลอดจนสร้างทัศนคติที่ดีในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มกำลังความสามารถ อย่างรอบคอบ และมีวินัยในการทำงาน แต่หากเกิดความผิดพลาดขึ้นบุคลากรก็พร้อมที่จะเรียนรู้และยอมรับข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้น จากนั้นมองหาสาเหตุของปัญหาว่าความผิดพลาดที่เกิดขึ้นนั้นเกิดจากอะไร และมีวิธีใดบ้างที่สามารถแก้ไขปัญหานี้ได้ เพื่อนำมาปรับปรุงและพัฒนาการทำงานในครั้งต่อไป พร้อมทั้งจะได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา หรือเพื่อนร่วมงานในการให้คำปรึกษาหรือข้อเสนอแนะต่าง ๆ ซึ่งจะช่วยให้บุคลากรมีพัฒนาการในเรื่องนั้น ๆ อีกทั้งยังเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานมากขึ้นอีกด้วย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อูมาพร ฉ่ำช่วง (2559) พบว่า ระดับความคิดเห็นด้านปัจจัยจูงใจ ด้านความรับผิดชอบ มีผลต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ อนุกุล กันราช (2566) พบว่า ปัจจัยจูงใจ ด้านความรับผิดชอบ มีระดับแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจแรงงานกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานในเขตนครชัยบุรีนทร์ แตกต่างกัน จึงยอมรับสมมติฐานการวิจัย

ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสรรพสามิตส่วนกลาง เนื่องจาก ผู้บังคับบัญชาต้องรู้จักศักยภาพและความสามารถของผู้ใต้บังคับบัญชาแต่ละคนเป็นอย่างดี จากนั้นจึงมอบหมายงานในระดับที่เหมาะสม โดยให้ตรงกับความถนัดและความสามารถของแต่ละบุคคล ซึ่งอาจมีงานที่มีความท้าทายบ้างเพื่อเป็นการเพิ่มประสบการณ์และทำให้เกิดการเรียนรู้มากขึ้น พร้อมทั้งมีการกำหนดเป้าหมายและจุดประสงค์ที่ชัดเจน บอกให้เข้าใจถึงความสำคัญของงาน ผลลัพธ์ที่ต้องการ ตลอดจนกรอบระยะเวลา การสื่อสารที่ชัดเจนจะช่วยให้บุคลากรเข้าใจภาพรวม และสามารถวางแผนการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ช่วยให้การปฏิบัติงานราบรื่นและบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ ตลอดจนเห็นถึงความสำเร็จขององค์กร

ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พัฒน์ภูมิ ภู่วัฒนวิชัย (2564) พบว่า ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดกองเทคนิค กองบิน 2 จังหวัดลพบุรี ได้แก่ ด้านลักษณะงานที่ทำ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากกรมอบหมายงานในหน้าที่ของบุคลากรแต่ละท่านมีความสอดคล้องกับความรู้ ความสามารถและมีความสำคัญในการพัฒนาหน่วยงาน ผลการปฏิบัติสอดคล้องกับเป้าหมายและความต้องการจึงส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

1.2) จากผลการศึกษา พบว่า แรงจูงใจในการทำงาน ด้านปัจจัยจูงใจ ได้แก่ ด้านความสำเร็จในการทำงานของบุคคล และด้านโอกาสและความก้าวหน้า ที่แตกต่างกันไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสรรพสามิตส่วนกลาง ดังนี้

ด้านความสำเร็จในการทำงานของบุคคลที่แตกต่างกันไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสรรพสามิตส่วนกลาง ความสำเร็จในการทำงานไม่ใช่สิ่งสำคัญที่ช่วยในการชี้วัดได้ว่าประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรเป็นอย่างไร เนื่องจากกรมสรรพสามิตให้ความสำคัญกับการรู้จักและเข้าใจในอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบ รวมถึงทักษะและความสามารถของบุคลากร กรมสรรพสามิตจึงได้มีการสนับสนุนให้บุคลากรเข้ารับการฝึกอบรมซึ่งเป็นการเสริมองค์ความรู้ใหม่ ๆ และช่วยพัฒนาทักษะ ตลอดจนจนประสิทธิภาพการปฏิบัติงานให้กับบุคลากรในองค์กร โดยนำมาซึ่งความสำเร็จและความก้าวหน้าที่ทำให้กรมสรรพสามิตสามารถบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พัฒน์ภูมิ ภู่วัฒนวิชัย (2564) พบว่า ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านปัจจัยจูงใจที่ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดกองเทคนิค กองบิน 2 จังหวัดลพบุรี ได้แก่ ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน

ด้านโอกาสและความก้าวหน้าที่แตกต่างกันไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสรรพสามิตส่วนกลาง เนื่องจากกรมสรรพสามิตมีการกำหนดทิศทางในการบริหารงานทรัพยากรบุคคลอย่างมีประสิทธิภาพ โดยนำมาซึ่งความสำเร็จและความก้าวหน้าอย่างยั่งยืนร่วมกันระหว่างพนักงานและองค์กร กรมสรรพสามิตจึงมีการกำหนดให้องค์กรเป็นศูนย์รวมของกลุ่มบุคลากรที่มีจุดมุ่งหมายเดียวกัน โดยให้ความสำคัญกับบุคลากรในทุกระดับตำแหน่ง โดยมีการเปิดโอกาสให้บุคลากรในทุกระดับตำแหน่งพัฒนาความรู้ในการปฏิบัติงาน และได้รับการประเมินผลงานอย่างเป็นธรรม มีหลักในการสร้างเครื่องมือการประเมินผลที่ดีซึ่งคำนึงถึงเป้าหมายขององค์กรเป็นหลัก ตลอดจนดัชนีชี้วัดที่ประเมินผลลัพธ์ให้สอดคล้องกับทิศทางหรือเป้าหมายขององค์กร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อนุกุล กันราช (2566) พบว่า ปัจจัยจูงใจด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน มีระดับแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจแรงงาน กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานในเขตนครชัยบุรีรินทร์ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

2) แรงจูงใจในการทำงาน ด้านปัจจัยค้ำจุน

2.1) จากผลการศึกษา พบว่า แรงจูงใจในการทำงาน ด้านปัจจัยค้ำจุน ได้แก่ ด้านนโยบายการบริหารขององค์กร และด้านความมั่นคงในงาน ที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสรรพสามิตส่วนกลาง ดังนี้

ด้านนโยบายการบริหารขององค์กรที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสรรพสามิตส่วนกลาง เนื่องจากผู้บริหารกรมสรรพสามิตสามารถบริหารงานในองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีการกำหนดแนวทางการปฏิบัติและการควบคุม เพื่อให้สอดคล้องกับเป้าหมาย วัตถุประสงค์ ตลอดจนแผนกลยุทธ์ที่กำหนดไว้อย่างชัดเจน ซึ่งช่วยให้บุคลากรเข้าใจในบทบาทและหน้าที่ของตนเอง รู้ว่าต้องทำอะไร และต้องทำอะไร มีการนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการทำงานเพื่อความสะดวก รวดเร็ว อีกทั้งยังสอดคล้องกับสถานการณ์ในปัจจุบันที่โลกเกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ทำให้บุคลากรทุกคนต้องปรับตัว และการพัฒนาทักษะ เพื่อรับมือกับการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสม ตลอดจนเปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชาได้แสดงความคิดเห็นในการทำงาน มีการมอบหมายงานและกระจายอำนาจในการบริหารงาน ส่งผลให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิริพรรณ พิมดา สัญญา เคนาภูมิ และเสาวลักษณ์ โกศลกิตติอัมพร (2567) พบว่า ปัจจัยแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการจังหวัด สังกัดสำนักงานอัยการภาค 4 ได้แก่ ปัจจัยด้านนโยบายและการบริหารงาน

ด้านความมั่นคงในงานที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสรรพสามิตส่วนกลาง เนื่องจากกรมสรรพสามิตมีหลักเกณฑ์มาตรฐานในการเลื่อนตำแหน่ง และมีหลักเกณฑ์การพิจารณาประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรอย่างเป็นธรรม จึงทำให้มีความรู้สึกมั่นคงในตำแหน่งหน้าที่การงานที่ปฏิบัติอยู่ และมีความเชื่อมั่นได้ว่าในอนาคตจะมีโอกาสประสบความสำเร็จในการทำงาน หากยังคงทำงานอยู่กับองค์กรต่อไป ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน และสามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มกำลังความสามารถ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อูมาพร ฉ่ำช่วง (2559) พบว่า ระดับความคิดเห็นด้านปัจจัยค้ำจุน ความมั่นคงในงานมีผลต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิริพรรณ พิมดา, สัญญา เคนาภูมิ และเสาวลักษณ์ โกศลกิตติอัมพร (2567) พบว่า ปัจจัยแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการจังหวัด สังกัดสำนักงานอัยการภาค 4 ได้แก่ ปัจจัยด้านความมั่นคงในการทำงาน

2.2) จากผลการศึกษา พบว่า แรงจูงใจในการทำงาน ด้านปัจจัยค้ำจุน ได้แก่ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร ด้านค่าจ้างและผลตอบแทน และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ที่แตกต่างกันไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสรรพสามิต ส่วนกลาง ได้แก่

ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กรไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสรรพสามิตส่วนกลาง เนื่องจากกรมสรรพสามิตให้ความสำคัญกับค่านิยมในการกล้า ยืนหยัดทำในสิ่งที่ถูกต้อง มุ่งเน้นให้พนักงานแสดงพฤติกรรมในการกล้ายืนหยัดในความคิดของตน โดยที่บุคลากรแต่ละคนต้องรู้จักและเข้าใจในอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบ รวมถึงกฎระเบียบ และวิธีการปฏิบัติต่าง ๆ เพื่อรับมือกับเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่อาจไม่ถูกต้องหรือไม่สมเหตุสมผล เช่น การแสวงหาผลประโยชน์โดยมิชอบในหน่วยงาน ผู้บังคับบัญชาสั่งในสิ่งที่ไม่ถูกต้องตามระเบียบราชการ เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พัฒน์ภูมิ ภู่วฒวนวิชัย (2564) พบว่า ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยค้ำจุนที่ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัด กองเทคนิค กองบิน 2 จังหวัดลพบุรี ได้แก่ ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน

ด้านค่าจ้างและผลตอบแทนไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสรรพสามิตส่วนกลาง เนื่องจากกรมสรรพสามิตได้สนับสนุนสวัสดิการ สิทธิประโยชน์ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ให้แก่บุคลากร เช่น สภาพแวดล้อมการทำงานที่ดี เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยช่วยประหยัดเวลาและเพิ่มความเร็วในการทำงาน ค่ารักษาพยาบาล ที่จอดรถ และการท่องเที่ยวประจำปี ทั้งนี้เพื่อสร้างความภาคภูมิใจและความสุขในการทำงานให้กับพนักงาน โดยเน้นการทำงานอย่างมีความสุข องค์กรมีสังคมการทำงานที่เปิดโอกาสให้บุคลากรทุกคนเสนอความคิดเห็นต่าง ๆ หรือที่เรียกว่า "การบริหารงานแบบมีส่วนร่วม" ผู้บริหารใช้การจูงใจให้บุคลากร ได้มีโอกาสมีส่วนร่วมในการคิด ตัดสินใจ ปฏิบัติงาน และรับผิดชอบ เพื่อพัฒนาคุณภาพงานให้สูงสุด โดยการเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในทุกกระบวนการของการทำงาน ทั้งการรับรู้ ร่วมคิด ร่วมทำ ร่วมตัดสินใจ และการประเมินผล เพื่อให้ทุกฝ่ายตระหนักถึงหน้าที่และความรับผิดชอบร่วมกัน ซึ่งจะนำไปสู่เป้าหมายขององค์กร การบริหารงานในลักษณะนี้ส่งผลให้บุคลากรมีแรงจูงใจในการทำงาน ทำให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายที่กำหนดและสร้างความสุขในการทำงานโดยไม่ต้องพึ่งพารายได้ หรือผลตอบแทนเป็นหลัก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อนุกุล กันราช (2566) พบว่า ปัจจัยค้ำจุน ด้านค่าตอบแทนสวัสดิการ มีระดับแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ตรวจแรงงาน กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานในเขตนครชัยบุรินทร์ ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสรรพสามิตส่วนกลาง กรมสรรพสามิตมีการควบคุม กำกับ ติดตาม และกำหนด มาตรการสำหรับการพัฒนา ปรับปรุง หรือเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมให้ดีขึ้นอยู่ตลอดเวลา โดยคำนึงถึงความมั่นคงปลอดภัยในการทำงานภายในองค์กรและสนับสนุนในทุก ๆ ด้านที่เกี่ยวข้องกับการทำงานให้ปลอดภัยโดยให้บุคลากรทุกคนนั้นมีความวางใจในเรื่องของความปลอดภัย มีการออกนโยบายจากผู้บริหารเพื่อแสดงจุดยืนด้านความปลอดภัยขององค์กร มีการสนับสนุนในด้านการฝึกอบรมความปลอดภัย อีกทั้งยังมีการบำรุงรักษา ซ่อมแซมวัสดุอุปกรณ์ให้พร้อมใช้งานทำให้สามารถปฏิบัติงานได้สะดวกอยู่ตลอดเวลาสอดคล้องกับงานวิจัยของ อนุกุล กันราช (2566) พบว่า ปัจจัยค้ำจุน ด้านสภาพการทำงาน มีระดับแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ พนักงาน ตรวจแรงงาน กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานในเขตนครชัยบุรีรินทร์ ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

3. ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาพบว่าแรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสรรพสามิตส่วนกลาง มีข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางให้กับกรมสรรพสามิตดังนี้

3.1 ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งนี้

3.1.1 แรงจูงใจในการทำงาน ด้านความสำเร็จในการทำงานของบุคลากรกรมสรรพสามิตส่วนกลาง พบว่า การแก้ไขปัญหา และอุปสรรคต่าง ๆ ที่เกิดจากการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและตามเวลาที่ได้รับมอบหมาย มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ดังนั้น ควรรับรู้ถึงสาเหตุของปัญหา และผลที่เกิดขึ้นอย่างจริงจัง และไม่หลอกตัวเองจะทำให้รู้วิธีแก้ปัญหาที่ถูกต้อง และที่สำคัญก็คือ ต้องฝึกคิดวิเคราะห์แยกแยะปัญหา เพื่อการแก้ไขปัญหาอย่างแม่นยำ

3.1.2 แรงจูงใจในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือของบุคลากรกรมสรรพสามิตส่วนกลาง พบว่า การได้รับความไว้วางใจในการให้คำปรึกษา เมื่อเพื่อนร่วมงานพบปัญหาในเรื่องการทำงาน มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ดังนั้น ควรเข้าใจก่อนว่าเพื่อนร่วมงานต้องการจะสื่อสารอะไรกับเรา จากนั้นต้องเตรียมตัว เรียบเรียงประเด็นต่าง ๆ แล้วค่อยอธิบายอย่างมีประเด็น และครบถ้วนแต่กระชับมากที่สุด เพื่อเตรียมวางแผนวิธีรับมือแก้ไขกับปัญหาหรือเรื่องต่าง ๆ

3.1.3 แรงจูงใจในการทำงาน ด้านความรับผิดชอบในการทำงานของบุคลากร
กรมสรรพสามิตส่วนกลาง พบว่า การปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้สำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ โดยไม่ต้องมีผู้บังคับบัญชาควบคุมดูแล มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ดังนั้น ควรเรียนรู้ทักษะต่าง ๆ ที่ผู้มีประสบการณ์หรือบังคับบัญชาถ่ายทอดให้ หรือเรียนรู้จากหน่วยงานเมื่อต้องปฏิบัติงานจริง เพื่อเตรียมความพร้อมและวางแผนงานให้สำเร็จตามเป้าหมาย

3.1.4 แรงจูงใจในการทำงาน ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติของบุคลากร
กรมสรรพสามิตส่วนกลาง พบว่า ความพึงพอใจในผลการปฏิบัติงานและหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย หรือรับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ดังนั้น ผู้บังคับบัญชาควรมอบหมายงานที่มีความเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ และสอดคล้องกับตำแหน่งหน้าที่ โดยมีการสนับสนุนและให้คำปรึกษา เพื่อให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้รับมอบหมายได้สำเร็จ

3.1.5 แรงจูงใจในการทำงาน ด้านโอกาสและความก้าวหน้าของบุคลากร
กรมสรรพสามิตส่วนกลาง พบว่า ตำแหน่งที่ปฏิบัติงานอยู่มีโอกาสในการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นได้ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ดังนั้น ผู้บังคับบัญชาควรสนับสนุนและให้โอกาสบุคลากรในการเข้าร่วมกิจกรรมหรือโครงการต่าง ๆ ที่เปิดโอกาสให้แสดงผลงานของตนเอง เช่น การจัดประชุมสัมมนา การประกวด การนำเสนอผลงาน เป็นต้น พร้อมทั้งสนับสนุนให้บุคลากรเผยแพร่ผลงานของตนเอง

3.1.6 แรงจูงใจในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กรของบุคลากรกรมสรรพสามิตส่วนกลาง พบว่า หน่วยงานมีการแลกเปลี่ยน และรับฟังความคิดเห็นระหว่างกัน มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ดังนั้น ผู้บังคับบัญชาควรเพิ่มการให้ข้อเสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางในการปฏิบัติงาน หากกรณีที่เกิดความผิดพลาดในการปฏิบัติงานควรมีการให้ข้อเสนอแนะแนวทางในการปฏิบัติงานที่ถูกต้อง เหมาะสมอย่างชัดเจน

3.1.7 แรงจูงใจในการทำงาน ด้านค่าจ้างและผลตอบแทนของบุคลากร
กรมสรรพสามิตส่วนกลาง พบว่า ความพึงพอใจในเงินเดือนที่ได้รับและเพียงพอกับค่าครองชีพในปัจจุบัน มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ดังนั้น กรมสรรพสามิตหรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการผลักดันเงินเดือนของบุคลากรกรมสรรพสามิต ควรมีการปรับปรุง/พัฒนา โครงสร้างเงินเดือน ให้สามารถตอบโจทย์การใช้ชีวิตของบุคลากรในยุคปัจจุบัน

3.1.8 แรงจูงใจในการทำงาน ด้านนโยบายการบริหารขององค์กรของบุคลากร
กรมสรรพสามิตส่วนกลาง พบว่า หน่วยงานมีการจัดการและการบริหารงานด้านนโยบายและกำหนดแนวทางในการปฏิบัติงานในแต่ละระดับที่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ดังนั้น ผู้บังคับบัญชาควรเพิ่มการสื่อสารด้านนโยบายและแนวทางในการปฏิบัติงานในแต่ละระดับให้มีความชัดเจน เพื่อให้บุคลากรสามารถเข้าใจ และเข้าถึงนโยบายและแนวทางต่าง ๆ ได้ง่ายขึ้น

3.1.9 แรงจูงใจในการทำงาน ด้านสถานภาพในการทำงานของบุคลากร

กรมสรรพสามิตส่วนกลาง พบว่า หน่วยงานมีเครื่องมือและวัสดุอุปกรณ์เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน และมีการบำรุงรักษา ซ่อมแซมวัสดุอุปกรณ์ให้อยู่ในสภาพที่ดี พร้อมใช้งานอยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ดังนั้น ควรมีการตรวจสอบความเพียงพอของเครื่องมือและวัสดุอุปกรณ์อยู่บ่อยครั้ง พร้อมทั้งบำรุงรักษาและซ่อมแซมวัสดุอุปกรณ์ในหน่วยงานให้เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร

3.1.10 แรงจูงใจในการทำงาน ด้านความมั่นคงในงานของบุคลากร

กรมสรรพสามิตส่วนกลาง พบว่า โอกาสประสบความสำเร็จในการทำงาน หากยังคงทำงานอยู่กับองค์กรต่อไป มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ดังนั้น ผู้บังคับบัญชาควรช่วยพัฒนาความรู้และทักษะในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อให้บุคลากรเกิดความชำนาญในงานที่ทำ และเกิดผลงานที่มีคุณภาพ พร้อมทั้งช่วยสนับสนุน และส่งเสริมให้บุคลากรมีโอกาสเติบโตในสายงาน เพื่อให้เกิดความมั่นใจในความมั่นคงในการทำงาน

3.1.11 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านคุณภาพของงานของบุคลากร

กรมสรรพสามิตส่วนกลาง พบว่า ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงคุณภาพของงานที่ส่งผลถึงภาพลักษณ์ของหน่วยงาน มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ดังนั้น ผู้บังคับบัญชาควรสร้างการรับรู้ถึงภาพลักษณ์ขององค์กรให้เกิดขึ้นภายในจิตใจของบุคลากร โดยการให้ข้อมูลแก่บุคลากรให้เป็นไปในทางเดียวกัน และทำความเข้าใจเกี่ยวกับภาพลักษณ์ และค่านิยมหลักขององค์กร ซึ่งถือเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยให้สามารถปฏิบัติงานได้บรรลุวัตถุประสงค์มากขึ้น

3.1.12 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านปริมาณงานของบุคลากร

กรมสรรพสามิตส่วนกลาง พบว่า ปริมาณงานมีความเหมาะสมกับตำแหน่งที่ปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ดังนั้น ผู้บังคับบัญชาควรพิจารณาถึงความเหมาะสม โดยพิจารณาถึง ความรู้ ความสามารถ และความถนัด ของแต่ละคน เพื่อให้ผลการปฏิบัติงานสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมาย

3.1.13 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านเวลาของบุคลากรกรมสรรพสามิต

ส่วนกลาง พบว่า การปฏิบัติงานได้สำเร็จตามระยะเวลาที่ได้รับมอบหมาย มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ดังนั้น การปฏิบัติงานควรมีการจัดตารางเวลา และบริหารจัดการให้มีความชัดเจน อันอาจส่งผลให้งานเสร็จล่าช้า หรือเสร็จทันเวลาแต่อาจมีความผิดพลาดได้

3.1.14 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงานของ

บุคลากรกรมสรรพสามิตส่วนกลาง พบว่า การบริหารจัดการงบประมาณที่มีอยู่อย่างจำกัดให้มีประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์สูงสุด มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ดังนั้น หน่วยงานควรจัดให้มีระบบการบริหารจัดการทรัพยากรอย่างประหยัดและให้เกิดประโยชน์สูงสุด

3.2 ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

3.2.1 การศึกษาในครั้งนี้ผู้ศึกษาได้ศึกษาปัจจัยเกี่ยวกับแรงจูงใจเพียงอย่างเดียวในการศึกษาครั้งต่อไปควรมีการศึกษาตัวแปรอื่นเพิ่มเติม การใช้สถิติทดสอบอื่น ๆ หรือใช้วิธีการวิจัยแบบผสม เช่น ปัจจัยที่ส่งผลต่อการคงอยู่ในองค์กรของบุคลากรกรมสรรพสามิตส่วนกลาง เป็นต้น

3.2.2 การศึกษาในครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาเพียงบุคลากรกรมสรรพสามิตส่วนกลาง เพื่อให้กรมสรรพสามิต สามารถนำผลการศึกษาไปใช้เพื่อใช้ในการอบรมพัฒนาหรือปรับเปลี่ยนกระบวนการบริหารจัดการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับบุคลากรในสังกัดได้อย่างครอบคลุมควรศึกษาหน่วยงานต่าง ๆ ในกรมสรรพสามิต หรือศึกษาเปรียบเทียบระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ หรือทุกหน่วยงานที่อยู่ภายใต้สังกัดกรมสรรพสามิต



บรรณานุกรม

- กรมสรรพสามิต. (2551). *กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการแบ่งส่วนราชการ*. https://www.excise.go.th/legal-affair/ABOUT_US/DIVISION/index.htm
- กรมสรรพสามิต. (2562). *คู่มือสำหรับประชาชนของกรมสรรพสามิต ตามพระราชบัญญัติภาษีสรรพสามิต พ.ศ. 2560*. <https://www.excise.go.th/cs/groups/public/documents/document/dwnt/ndq1/~edisp/uatucm445687.pdf>
- กรมสรรพสามิต. (2562). *ประวัติ วิทยาลัยฯ พันธกิจ ยุทธศาสตร์ และโครงสร้างองค์กรกรมสรรพสามิต*. https://www.excise.go.th/excise2017/ABOUT_US/HISTORY/index.htm
- กฤตภาคิน มิ่งโสภา และณกมล จันทร์สม. (2564). แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน. *วารสารวิทยาการจัดการปริทัศน์*, 23(2), 209-222.
- กิตติศักดิ์ ทองหล้า และชินโสณ วิสิษฐนิธิกจา. (2564). คุณภาพชีวิตการทำงานที่มีประสิทธิภาพในการทำงานข้าราชการและบุคลากรสังกัดสำนักการคลัง กรุงเทพมหานคร. *วารสารวิจัยรำไพพรรณี*, 15(2), 118-227.
- เกียรติชญา ภูมิเพ็ง. (2564). *การศึกษาความต้องการและแรงจูงใจในการทำงานวิจัยสถาบันของบุคลากร สายสนับสนุนวิชาการ คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา (รายงานวิจัยสำนักงานคณบดี)*. คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชาคริต ชันดี. (2563). *ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการและบุคลากรกรุงเทพมหานคร : กรณีศึกษา สำนักงานระบบควบคุมน้ำสำนักการระบายน้ำ (การค้นคว้าอิสระ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต)*. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ณัชชา ใจตรง. (2566). *แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานที่มีอายุต่างกัน กรณีศึกษา พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคใต้) (สารนิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต)*. มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- ณัฐพัชร์ ลาภารุงวงศ์. (2562). การประยุกต์ทฤษฎีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน. *วารสารวไลยอลงกรณ์ปริทัศน์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*, 9(2), 161-171.
- ณัฐนรินทร์ สุขลิ้ม. (2562). *ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการในสังกัดราชการส่วนภูมิภาคประจำจังหวัดตรัง (การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต)*. มหาวิทยาลัยหาดใหญ่.

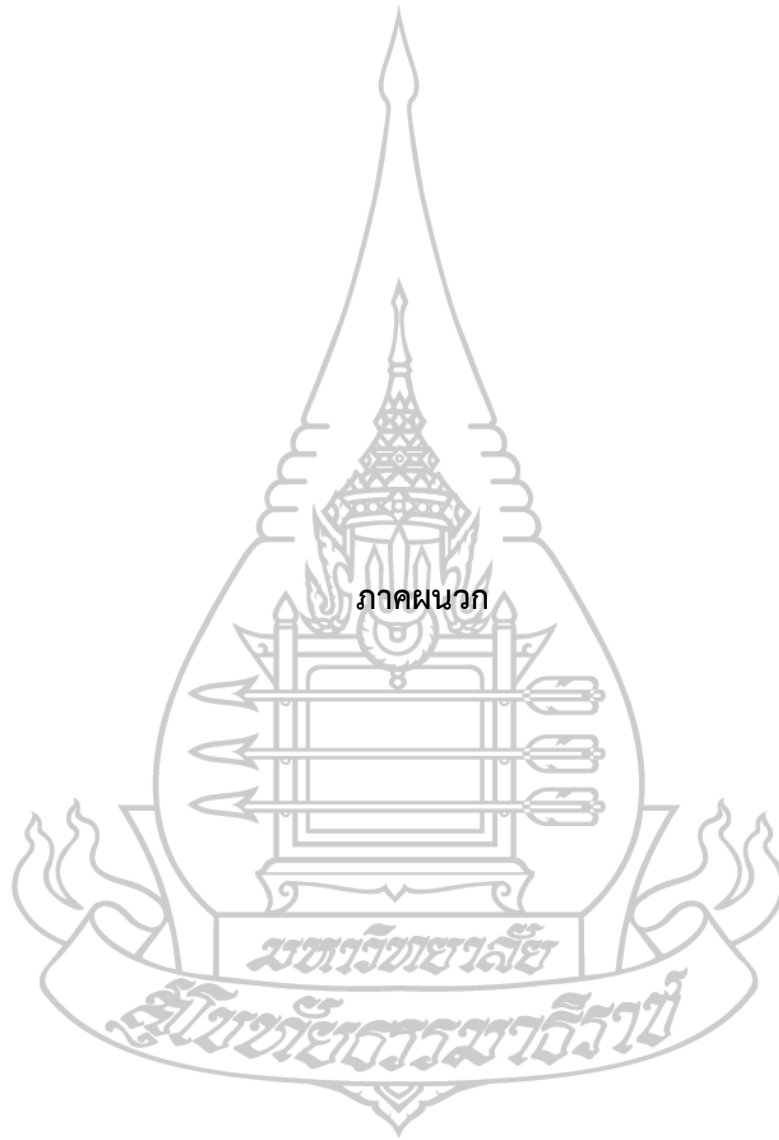
- ณัฐวัตร เป็งวันปลูก. (2560). ปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ของข้าราชการทหารประจำสังกัดกองพันทหารราบที่ 1 กรมทหารราบที่ 7 (การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.
- ณัฏริจัน นพหิรัณย์กิจ และจิราพร ระโหฐาน. (2565). แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดชลบุรี. วารสารการบริหารนิติบุคคลและนวัตกรรมท้องถิ่น, 9(8), 1393-1405.
- ทศวรรษ บุญญา. (2559). ภาวะผู้ตาม การรับรู้รูปแบบการใช้เวลาของหัวหน้างานที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (ค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ธัญญารัตน์ สาลิกา. (2566). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินการคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ (การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ.
- นภัสภรณ์ ดวงชิน. (2558). ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ บริษัท คาเซ (ไทยแลนด์) จำกัด (วิทยานิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต). สาขาวิชาการบริหารทั่วไป มหาวิทยาลัยบูรพา.
- นวินดา กิตติศุภีธิดา. (2563). แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานกรณีศึกษาสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา (งานวิจัยรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ปาริฉัตร โชติภูมิเวทย์. (2564). การบริหารจัดการกระบวนการทำงานที่บ้าน (WFH) เพื่อคุณภาพชีวิตของพนักงานต่อประสิทธิภาพการทำงานในภาวะวิกฤตโควิด-19 ของกลุ่มธนาคาร (สารนิพนธ์ ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ปุกณวัชร์ วิเทียมณัฐลักษณ์. (2563). แนวทางการพัฒนาแรงจูงใจให้นักศึกษาเป็นนักกิจกรรมนักศึกษา คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ (สารนิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- ผกาทิพย์ บัวพงษ์. (2563). การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของนักวิจัย ในสถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย (ค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- พัฒนภูมิ ภู่วัฒนวิชัย (2564). แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัด กองเทคนิค กองบิน 2 จังหวัดลพบุรี (การค้นคว้าอิสระ รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี.

- พริญา ชื่นวงศ์. (2560). ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน: กรณีศึกษา ธุรกิจการขนส่ง
ในจังหวัดเชียงราย. *วารสารเศรษฐศาสตร์และกลยุทธ์การจัดการ คณะวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย*, 4(2), 92-100.
- พระพัฒน์ สมศรี (2564). แรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน
ระดับปฏิบัติการ ของกรมชลประทานปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี. *วารสารวิชาการ
มหาวิทยาลัยการจัดการและเทคโนโลยีอีสเทิร์น หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์*, 18(1), 172-183.
- รุสนา เหมมณี. (2567). แรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ของบุคลากร
หน่วยงานนิติบุคคลภาครัฐแห่งหนึ่ง ในประเทศไทย (การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ศิริพรรณ พิมดา, สัญญา เคนาภูมิ และเสาวลักษณ์ โกศลกิตติอัมพร (2567). ปัจจัยแรงจูงใจที่มีผลต่อ
ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการจังหวัด
สังกัดสำนักงานอัยการ ภาค 4. *วารสารวิชาการรัตนบุศย์ คณะรัฐศาสตร์และ
รัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม*, 6(1), 517-531.
- ศุภลักษณ์ ตรีสุวรรณ. (2548). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขต
พื้นที่การศึกษามุททลงครวม (สารนิพนธ์ ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัย
ศิลปากร.
- สิษะวัช จันทร์พล และชานาญ ทองเย็น. (2565). แรงจูงใจในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กร
ของพนักงาน โรงงานอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนรถยนต์จังหวัดปราจีนบุรี. *วารสาร
สหวิทยาการสังคมศาสตร์ และการสื่อสาร*, 5(1), 91-102.
- สุพรรณษา บุญนิติภพ. (2561). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร องค์กร
บริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเขาพนม จังหวัดกระบี่ (การค้นคว้าอิสระ โครงการ
ทวีปริญญาโท หลักสูตรทวีปริญญาโททางรัฐประศาสนศาสตร์และบริหารธุรกิจ).
มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สุรเจต ไชยพันธ์พงษ์ (2563). แรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร
องค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดพะเยา. *วารสารสิรินธรปริทรรศน์ คณะวิทยาการจัดการ
สถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิก*, 21(2), 340-354.
- สุวิทย์ ปี่เงิน และกิตติยา ทักษะบรรจง. (2564). ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับประสิทธิภาพ
ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสมาชิกสมาคมผู้ผลิตไฟฟ้าเอกชน. *วารสารวิทยาลัย
พาณิชยศาสตร์บูรพาปริทัศน์*, 16(1), 112-124.

- อนุกุล กั้นราช (2566). แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจแรงงาน กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานในเขตนครชัยบุรีรินทร์ (การค้นคว้าอิสระ โครงการ ทวิปริญญาโท หลักสูตรทวิปริญญาโททางรัฐประศาสนศาสตร์และบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- อัครเดช ไม้จันทร์. (2560). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา (วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- อุมาพร ฉ่ำช่วง (2559). ปัจจัยแรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงาน สรรพสามิตภาคที่ 2. (สารนิพนธ์บริหารธุรกิจ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัย บูรพา.
- Abraham H. Maslow. (1954). *Motivation and Personality*. New York: Harper and Row.
- Alderfer, C. (1982). *Existence, Relatedness, and Growth: Human Needs in Organizational Settings*. New York: Free Press.
- Elizabeth Boye Kuranchie-Mensah, Kwesi Amponsah-Tawiah. (2015). Employee motivation and work performance: A comparative study of mining companies in Ghana. *Journal of Industrial Engineering and Management*, 9(2), 255-309.
- Emerson, H. (1913). *The twelve principles of efficiency*. New York: The Engineering Magazine.
- FLORENCE NJERI WANJIHIA. (2016). *FACTORS AFFECTING EMPLOYEE MOTIVATION AT THE WORK PLACE: A CASE OF KENYA BANKERS SACCO SOCIETY LTD.* (A Project Report for the Degree of Masters in Business Administration). UNITED STATES INTERNATIONAL UNIVERSITY-AFRICA.
- Herzberg, Frederick. (1959). *The Motivation to work*. New York: John Wiley and Sons.
- Loudon, D. L., & Bitta, D. A. J.(1988). *Consumer Behavior: Concept and Applications*. (3 rded). New York: McGraw-Hill.
- McClelland, D. C. (1961). *The Achieving Society*. Princeton, N.J: Van Nostrand.
- McGregor, D. (1960). *The Human Side of Enterprise*. New York: McGraw-Hill Book.
- Peterson, E., & Plowman, E. G. (1989). *Business Organization and Management*.
- Pinder, C. (1998). *Work Motivation in Organizational Behavior*. Upper Saddle River, NJ: Prentice-Hall.

- Sulieman Ibraheem Shelash AL-HAWARY, Nidaa Abed El-FATTAH BANAT. (2017). Impact of Motivation on Job Performance of Nursing Staff in Private Hospitals in Jordan. *International Journal of Academic Research in Accounting, Finance and Management Sciences*, 7(2), 54-63.
- T. J. Babatunde, O. Issa1, U. A. Saliu, G. O. Babafemi, J. W. Abdulraheem, F. O. Otonekwu. (2021). Effects of Motivation on Staff Performance and Job Satisfaction in the University of Ilorin Library. *Journal of Islam and humanities*, 5(2), 93-104.
- Toyin Dina. (2018). The Effect of Motivation and Job Performance on Library Personnel Effectiveness in Universities Libraries in Nigeria. *Library Philosophy and Practice (e-journal)*, 2042.
- Woodcock, M. (1989). *Team development manual* (2nd ed.). Worcester, Great Britain:





ภาคผนวก

มหาวิทยาลัย

สุโขทัยธรรมาธิราช



แบบสอบถาม

เรื่อง แรงจูงใจในการทำงานมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสรรพสามิต
ส่วนกลาง

Motivations Affecting the Performance Efficiency of Personnel in Central of
Excise Department.

คำชี้แจง

แบบสอบถามฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาค้นคว้าอิสระของนักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการทำงานมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสรรพสามิตส่วนกลาง ซึ่งแบ่งส่วนของแบบสอบถามออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ตอนที่ 2 แรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรกรมสรรพสามิตส่วนกลาง

ตอนที่ 3 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสรรพสามิตส่วนกลาง

ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านในการเสียสละเวลาตอบคำถามในแบบสอบถามฉบับนี้ ผู้ศึกษาขอรับรองว่าข้อมูลและความคิดเห็นของท่านจะถือเป็นความลับ และผลการศึกษาที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้จะถูกนำมาใช้ประโยชน์ในเชิงวิชาการเท่านั้น

นางสาวปิโยรส หงส์ทอง

นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย (✓) ในช่องที่ท่านเห็นว่าตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด เพียงคำตอบเดียว

1. เพศ

- ชาย
 หญิง

2. อายุ

- น้อยกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี
 21 - 30 ปี
 31 - 40 ปี
 41 - 50 ปี
 มากกว่า 50 ปี

3. ระดับการศึกษา

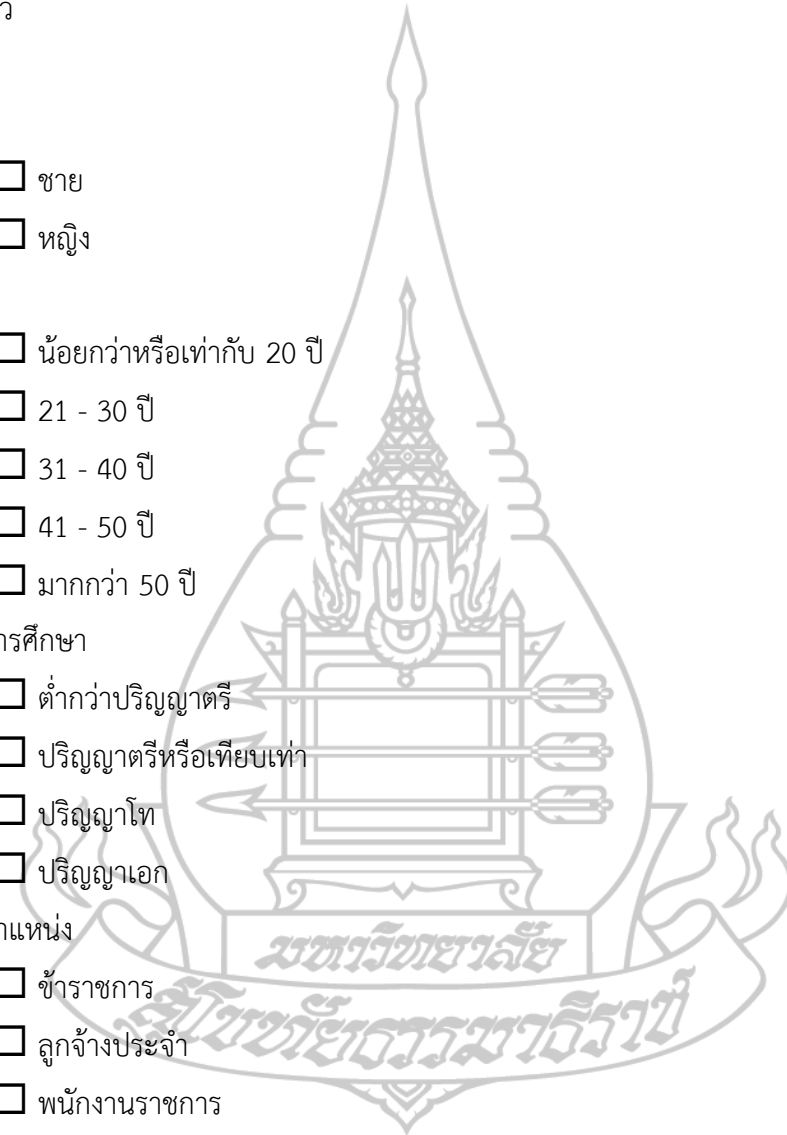
- ต่ำกว่าปริญญาตรี
 ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า
 ปริญญาโท
 ปริญญาเอก

4. ระดับตำแหน่ง

- ข้าราชการ
 ลูกจ้างประจำ
 พนักงานราชการ
 ลูกจ้างชั่วคราว

5. รายได้

- ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท
 15,001 - 30,000 บาท
 30,001 - 45,000 บาท
 มากกว่า 45,000 บาท



6. ระยะเวลาการทำงานกับกรมสรรพสามิตส่วนกลาง

- น้อยกว่า 1 ปี
- 1 - 5 ปี
- 6 - 10 ปี
- 10 - 15 ปี
- มากกว่า 15 ปี



ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรกรมสรรพสามิต ส่วนกลาง

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย (v) ในช่องที่ท่านเห็นว่าตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด เพียงคำตอบเดียว โดยเกณฑ์ในการตอบแบบสอบถาม มีดังนี้

- 5 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด
- 4 หมายถึง เห็นด้วยมาก
- 3 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง
- 2 หมายถึง เห็นด้วยน้อย
- 1 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

แรงจูงใจในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยมากที่สุด (5)	เห็นด้วยมาก (4)	เห็นด้วยปานกลาง (3)	เห็นด้วยน้อย (2)	เห็นด้วยน้อยที่สุด (1)
1. ความสำเร็จในการทำงานของบุคคล					
1.1 ท่านสามารถกำหนดเป้าหมายและวางแผนวิธีการปฏิบัติงานให้สำเร็จได้ด้วยตนเอง					
1.2 ท่านมีความพึงพอใจในความสำเร็จของผลการปฏิบัติงานทุกครั้ง					
1.3 ท่านสามารถแก้ไขปัญหา และอุปสรรคต่าง ๆ ที่เกิดจากการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและตามเวลาที่ได้รับมอบหมาย					
2. การได้รับการยอมรับนับถือ					
2.1 ท่านมักจะได้รับคำชื่นชมยินดี และยกย่องจากผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงานในการปฏิบัติงานอยู่เสมอ					
2.2 ท่านมักจะได้รับความสะดวกใจในการให้คำปรึกษา เมื่อเพื่อนร่วมงานพบปัญหาในเรื่องการทำงาน					

แรงจูงใจในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยมากที่สุด (5)	เห็นด้วยมาก (4)	เห็นด้วยปานกลาง (3)	เห็นด้วยน้อย (2)	เห็นด้วยน้อยที่สุด (1)
2.3 ผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน ยอมรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของท่านอยู่เสมอ					
3. ความรับผิดชอบในการทำงาน					
3.1 ท่านสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้สำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ โดยไม่ต้องมีผู้บังคับบัญชามาควบคุมดูแล					
3.2 ท่านสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้สำเร็จอย่างถูกต้องและตามเวลาที่ได้รับมอบหมาย					
3.3 ท่านยอมรับในความผิดพลาดของการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้น โดยนำมาปรับปรุงและพัฒนาการทำงานในครั้งต่อไป					
4. ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ					
4.1 หน่วยงานของท่านมีการมอบหมายงานที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ และสอดคล้องกับตำแหน่งหน้าที่					
4.2 ท่านมีความพึงพอใจในผลการปฏิบัติงานและหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายหรือรับผิดชอบ					
4.3 การทำงานในหน่วยงานของท่านมีความท้าทาย ซึ่งเป็นการเพิ่มประสบการณ์และทำให้เกิดการเรียนรู้มากขึ้น					
5. โอกาสและความก้าวหน้า					
5.1 ท่านได้รับการประเมินผลงานอย่างเป็นธรรมอยู่บนพื้นฐานแห่งความถูกต้อง เหมาะสม และสามารถเชื่อมั่นในเกณฑ์การประเมินได้					
5.2 ท่านคิดว่าตำแหน่งที่ท่านปฏิบัติงานอยู่มีโอกาสในการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นได้					

แรงจูงใจในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยมากที่สุด (5)	เห็นด้วยมาก (4)	เห็นด้วยปานกลาง (3)	เห็นด้วยน้อย (2)	เห็นด้วยน้อยที่สุด (1)
5.3 หน่วยงานของท่านเปิดโอกาสให้ท่านพัฒนาความรู้ในการทำงานโดยการเข้ารับการฝึกอบรมหรือสัมมนาอยู่เสมอ					
6. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร					
6.1 ผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน ในหน่วยงานของท่านให้ความร่วมมือ และช่วยเหลือซึ่งกันและกัน					
6.2 หน่วยงานของท่านมีการแลกเปลี่ยน และรับฟังความคิดเห็นระหว่างกัน					
6.3 ผู้บังคับบัญชาปกครองผู้ใต้บังคับบัญชาด้วยความยุติธรรม					
7. ค่าจ้างและผลตอบแทน					
7.1 เงินเดือนที่ได้รับเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ ประสบการณ์ และปริมาณงานที่ได้รับมอบหมาย					
7.2 ท่านพึงพอใจในเงินเดือนที่ได้รับและเพียงพอกับค่าครองชีพในปัจจุบัน					
7.3 สวัสดิการและค่าตอบแทนพิเศษต่าง ๆ ที่ได้รับเพียงพอและเหมาะสมตามภาวะเศรษฐกิจและการดำรงชีพ					
8. นโยบายการบริหารขององค์กร					
8.1 ผู้บริหารมีวิสัยทัศน์และสามารถบริหารงานในองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตรงตามเป้าหมาย					
8.2 หน่วยงานของท่านมีการจัดการและการบริหารงานด้านนโยบายและกำหนดแนวทางในการปฏิบัติงานในแต่ละระดับที่ชัดเจน					

แรงจูงใจในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยมากที่สุด (5)	เห็นด้วยมาก (4)	เห็นด้วยปานกลาง (3)	เห็นด้วยน้อย (2)	เห็นด้วยน้อยที่สุด (1)
8.3 หน่วยงานของท่านมีโครงสร้างและอัตรากำลังที่เหมาะสมกับตำแหน่งและหน้าที่					
9. สถานภาพในการทำงาน					
9.1 หน่วยงานของท่านมีสภาพแวดล้อม เช่น แสงสว่างเพียงพอ เสียงและอุณหภูมิที่เหมาะสม ถ่ายเทอากาศได้ดี ทำให้ท่านสามารถปฏิบัติงานได้สะดวก					
9.2 หน่วยงานของท่านมีเครื่องมือและวัสดุอุปกรณ์เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน และมีการบำรุงรักษา ซ่อมแซมวัสดุอุปกรณ์ให้อยู่ในสภาพที่ดีพร้อมใช้งานอยู่เสมอ					
9.3 ท่านคิดว่าหน่วยงานของท่านมีความปลอดภัยในการทำงาน					
10. ความมั่นคงในงาน					
10.1 ท่านรู้สึกมั่นคงในตำแหน่งหน้าที่การงานที่ท่านกำลังปฏิบัติอยู่					
10.2 หน่วยงานของท่านมีเกณฑ์มาตรฐานในการเลื่อนตำแหน่ง และมีหลักเกณฑ์การพิจารณาประเมินผลการปฏิบัติงานของท่านอย่างเป็นธรรม					
10.3 ท่านมีโอกาสประสบความสำเร็จในการทำงาน หากท่านยังคงทำงานอยู่กับองค์กรต่อไป					

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรกรม สรรพสามิตส่วนกลาง

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย (✓) ในช่องที่ท่านเห็นว่าตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด เพียง
คำตอบเดียว โดยเกณฑ์ในการตอบแบบสอบถาม มีดังนี้

- 5 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด
- 4 หมายถึง เห็นด้วยมาก
- 3 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง
- 2 หมายถึง เห็นด้วยน้อย
- 1 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย มากที่สุด (5)	เห็นด้วย มาก (4)	เห็นด้วย ปานกลาง (3)	เห็นด้วย น้อย (2)	เห็นด้วย น้อยที่สุด (1)
1. คุณภาพของงาน					
1.1 ท่านมีความเข้าใจเกี่ยวกับขั้นตอนในการปฏิบัติงาน และทำให้งานมีคุณภาพได้มาตรฐานตามที่หน่วยงานกำหนด					
1.2 ท่านสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้สำเร็จ และถูกต้องตามระเบียบหลักเกณฑ์					
1.3 ท่านปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงคุณภาพของงานที่ส่งผลถึงภาพลักษณ์ของหน่วยงาน					
2. ปริมาณงาน					
2.1 ปริมาณงานมีความเหมาะสมกับตำแหน่งที่ท่านปฏิบัติงาน					
2.2 ท่านสามารถปฏิบัติงานตามปริมาณงานที่ได้รับมอบหมาย และงานสำเร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด					
2.3 ท่านมีการวางแผน และจัดลำดับความสำคัญของงานเพื่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน					

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยมากที่สุด (5)	เห็นด้วยมาก (4)	เห็นด้วยปานกลาง (3)	เห็นด้วยน้อย (2)	เห็นด้วยน้อยที่สุด (1)
3. เวลา					
3.1 ท่านมีการวางแผนการปฏิบัติงาน และบริหารเวลาเพื่อให้งานเสร็จทันเวลาที่กำหนด					
3.2 ท่านปฏิบัติงานได้สำเร็จตามระยะเวลาที่ได้รับมอบหมาย					
3.3 ท่านมีการติดตามงานที่ปฏิบัติอยู่ตลอดเวลา					
4. ค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงาน					
4.1 ท่านให้ความสำคัญในการใช้ทรัพยากรต่าง ๆ ของหน่วยงานอย่างประหยัด และคุ้มค่าที่สุด					
4.2 ท่านสามารถบริหารจัดการงบประมาณที่มีอยู่อย่างจำกัดให้มีประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์สูงสุด					
4.3 ท่านมีการบริหารจัดการค่าใช้จ่าย และทำการเบิกค่าใช้จ่ายตามความเหมาะสมกับงานที่ปฏิบัติ					





แบบทดสอบคุณภาพเครื่องมือของผู้เชี่ยวชาญ

การประเมินค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence : IOC)
เรื่อง แรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสรรพสามิต
ส่วนกลาง
Motivations Affecting the Performance Efficiency of Personnel in Central of
Excise Department.

ผู้ศึกษา นางสาวปิโยรส หงส์ทอง
นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสรรพสามิตส่วนกลาง
2. เพื่อศึกษาระดับแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรกรมสรรพสามิตส่วนกลาง
3. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสรรพสามิตส่วนกลาง
4. เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสรรพสามิตส่วนกลาง

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามฉบับนี้มุ่งตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยการวิเคราะห์ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับคุณลักษณะตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย (Index of Item Objective Congruence: IOC) ของแบบสอบถาม ประกอบด้วยข้อมูลทั่วไป ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรกรมสรรพสามิตส่วนกลาง และข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสรรพสามิตส่วนกลาง เพื่อนำไปปรับปรุงแบบสอบถามให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

2. ขอความกรุณาผู้ทรงคุณวุฒิหรือผู้เชี่ยวชาญพิจารณาว่าข้อคำถามสอดคล้องคุณลักษณะตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยด้วยการให้คะแนนในแต่ละข้อคำถาม โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

+1 คะแนน เมื่อแน่ใจว่าข้อความนั้นมีเนื้อหาที่สอดคล้องกับตัวแปรและ
วัตถุประสงค์ที่ต้องการศึกษา

0 คะแนน เมื่อไม่แน่ใจว่าข้อความนั้นมีเนื้อหาที่สอดคล้องตัวแปรและ
วัตถุประสงค์ที่ต้องการศึกษา

-1 คะแนน เมื่อแน่ใจว่าข้อความนั้นมีเนื้อหาไม่สอดคล้องกับตัวแปรและ
วัตถุประสงค์ที่ต้องการศึกษา

3. ผู้ศึกษาขอความกรุณาผู้ทรงคุณวุฒิและผู้เชี่ยวชาญให้ข้อเสนอแนะหรือความคิดเห็น
เพิ่มเติมในประเด็นที่ยังไม่สมบูรณ์ โดยการเขียนข้อเสนอแนะไว้ท้ายข้อความนั้น ๆ

4. จากนั้นจึงนำผลคะแนนที่ได้จากผู้ทรงคุณวุฒิมาพิจารณาเพื่อปรับปรุงข้อความ โดย
การหาค่า IOC จากสูตร ดังนี้

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

โดย IOC คือ ดัชนีความสอดคล้องของข้อความ

$\sum R$ คือ ผลรวมของความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด

N คือ จำนวนของผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด

จากนั้นนำผลคะแนนที่ได้จากผู้เชี่ยวชาญมาทำการประมวลความคิดเห็นของ
ผู้เชี่ยวชาญเป็นรายข้อตามสูตรดังกล่าวข้างต้น โดย IOC ต้องมีค่าตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป จึงจะถือว่าข้อ
ความมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย

ตารางการหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ของการศึกษา
เรื่อง แรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
ของบุคลากรกรมสรรพสามิตส่วนกลาง

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ข้อ	ข้อคำถาม	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			รวม คะแนน	IOC	ผลการ ทดสอบ
		ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3			
1.	เพศ <input type="checkbox"/> ชาย <input type="checkbox"/> หญิง	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
2.	อายุ <input type="checkbox"/> น้อยกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี <input type="checkbox"/> 21 - 30 ปี <input type="checkbox"/> 31 - 40 ปี <input type="checkbox"/> 41 - 50 ปี <input type="checkbox"/> มากกว่า 50 ปี	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
3.	ระดับการศึกษา <input type="checkbox"/> ต่ำกว่าปริญญาตรี <input type="checkbox"/> ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า <input type="checkbox"/> ปริญญาโท <input type="checkbox"/> ปริญญาเอก	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
4.	ระดับตำแหน่ง <input type="checkbox"/> ข้าราชการ <input type="checkbox"/> ลูกจ้างประจำ <input type="checkbox"/> พนักงานราชการ <input type="checkbox"/> ลูกจ้างชั่วคราว	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้

ข้อ	ข้อความ	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			รวม คะแนน	IOC	ผลการ ทดสอบ
		ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3			
5.	รายได้ <input type="checkbox"/> ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท <input type="checkbox"/> 15,001 - 30,000 บาท <input type="checkbox"/> 30,001 - 45,000 บาท <input type="checkbox"/> มากกว่า 45,000 บาท	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
6.	ระยะเวลาการทำงานกับ กรมสรรพสามิตส่วนกลาง <input type="checkbox"/> น้อยกว่า 1 ปี <input type="checkbox"/> 1 - 5 ปี <input type="checkbox"/> 6 - 10 ปี <input type="checkbox"/> 10 - 15 ปี <input type="checkbox"/> มากกว่า 15 ปี	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้

ตอนที่ 2 แรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรกรมสรรพสามิตส่วนกลาง

ข้อ	ข้อความ	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			รวม คะแนน	IOC	ผลการ ทดสอบ
		ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3			
1.	ความสำเร็จในการทำงานของบุคคล						
1.1	ท่านสามารถกำหนดเป้าหมาย และวางแผนวิธีการปฏิบัติงาน ให้สำเร็จได้ด้วยตนเอง	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
1.2	ท่านมีความพึงพอใจในความสำเร็จ ของผลการปฏิบัติงานทุกครั้ง	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
1.3	ท่านสามารถแก้ไขปัญหา และ อุปสรรคต่าง ๆ ที่เกิดจากการ ปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและ ตามเวลาที่ได้รับมอบหมาย	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้

ข้อ	ข้อความคำถาม	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			รวม คะแนน	IOC	ผลการ ทดสอบ
		ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3			
2.	การได้รับการยอมรับนับถือ						
2.1	ท่านมักจะได้รับคำชื่นชมยินดีและยกย่องจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานในการปฏิบัติงานอยู่เสมอ	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
2.2	ท่านมักจะได้รับความไว้วางใจในการให้คำปรึกษา เมื่อเพื่อนร่วมงานพบปัญหาในเรื่องการทำงาน	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
2.3	ผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน ยอมรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของท่านอยู่เสมอ	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
3.	ความรับผิดชอบในการทำงาน						
3.1	ท่านสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้สำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ โดยไม่ต้องมีผู้บังคับบัญชามาควบคุมดูแล	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
3.2	ท่านสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้สำเร็จอย่างถูกต้องและตามเวลาที่ได้รับมอบหมาย	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
3.3	ท่านยอมรับในความผิดพลาดของการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้น โดยนำมาปรับปรุงและพัฒนาการทำงานในครั้งต่อไป	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้

ข้อ	ข้อความคำถาม	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			รวม คะแนน	IOC	ผลการ ทดสอบ
		ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3			
4.	ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ						
4.1	หน่วยงานของท่านมีการมอบหมายงานที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ และสอดคล้องกับตำแหน่งหน้าที่	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
4.2	ท่านมีความพึงพอใจในผลการปฏิบัติงานและหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายหรือรับผิดชอบ	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
4.3	การทำงานในหน่วยงานของท่านมีความท้าทาย ซึ่งเป็นการเพิ่มประสบการณ์และทำให้เกิดการเรียนรู้มากขึ้น	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
5.	โอกาสและความก้าวหน้า						
5.1	ท่านได้รับการประเมินผลงานอย่างเป็นธรรม อยู่บนพื้นฐานแห่งความถูกต้อง เหมาะสม และสามารถเชื่อมั่นในเกณฑ์การประเมินได้	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
5.2	ท่านคิดว่าตำแหน่งที่ท่านปฏิบัติงานอยู่มีโอกาสในการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นได้	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
5.3	หน่วยงานของท่านเปิดโอกาสให้ท่านพัฒนาความรู้ในการทำงานโดยการเข้ารับการฝึกอบรม หรือสัมมนาอยู่เสมอ	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้

ข้อ	ข้อความคำถาม	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			รวมคะแนน	IOC	ผลการทดสอบ
		ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3			
6.	ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร						
6.1	ผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน ในหน่วยงานของท่านให้ความร่วมมือ และช่วยเหลือซึ่งกันและกัน	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
6.2	หน่วยงานของท่านมีการแลกเปลี่ยน และรับฟังความคิดเห็นระหว่างกัน	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
6.3	ผู้บังคับบัญชาปกครอง ผู้ใต้บังคับบัญชาด้วยความยุติธรรม	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
7.	ค่าจ้างและผลตอบแทน						
7.1	เงินเดือนที่ได้รับเหมาะสมกับความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ และปริมาณงานที่ได้รับมอบหมาย	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
7.2	ท่านพึงพอใจในเงินเดือนที่ได้รับและเพียงพอกับค่าครองชีพในปัจจุบัน	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
7.3	สวัสดิการและค่าตอบแทน พิเศษต่าง ๆ ที่ได้รับเพียงพอ และเหมาะสมตามภาวะเศรษฐกิจและการดำรงชีพ	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
8.	นโยบายการบริหารขององค์กร						
8.1	ผู้บริหารมีวิสัยทัศน์ และสามารถบริหารงานในองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตรงตามเป้าหมาย	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้

ข้อ	ข้อคำถาม	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			รวม คะแนน	IOC	ผลการ ทดสอบ
		ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3			
8.2	หน่วยงานของท่านมีการจัดการและการบริหารงานด้านนโยบายและกำหนดแนวทางในการปฏิบัติงานในแต่ละระดับที่ชัดเจน	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
8.3	หน่วยงานของท่านมีโครงสร้างและอัตรากำลังที่เหมาะสมกับตำแหน่งและหน้าที่	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
9.	สถานภาพในการทำงาน						
9.1	หน่วยงานของท่านมีสภาพแวดล้อม เช่น แสงสว่างเพียงพอ เสียงและอุณหภูมิที่เหมาะสม ถ่ายเทอากาศได้ดี ทำให้ท่านสามารถปฏิบัติงานได้สะดวก	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
9.2	หน่วยงานของท่านมีเครื่องมือและวัสดุอุปกรณ์เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน และมีการบำรุงรักษา ซ่อมแซมวัสดุอุปกรณ์ให้อยู่ในสภาพที่ดีพร้อมใช้งานอยู่เสมอ	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
9.3	ท่านคิดว่าหน่วยงานของท่านมีความปลอดภัยในการทำงาน	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
10.	ความมั่นคงในงาน						
10.1	ท่านรู้สึกมั่นคงในตำแหน่งหน้าที่การงานที่ท่านกำลังปฏิบัติอยู่	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้

ข้อ	ข้อความคำถาม	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			รวม คะแนน	IOC	ผลการ ทดสอบ
		ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3			
10.2	หน่วยงานของท่านมีเกณฑ์มาตรฐานในการเลื่อนตำแหน่ง และมีหลักเกณฑ์การพิจารณาประเมินผลการปฏิบัติงานของท่านอย่างเป็นธรรม	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
10.3	ท่านมีโอกาสประสบความสำเร็จในการทำงาน หากท่านยังคงทำงานอยู่กับองค์กรต่อไป	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้

ตอนที่ 3 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสรรพสามิตส่วนกลาง

ข้อ	ข้อความคำถาม	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			รวม คะแนน	IOC	ผลการ ทดสอบ
		ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3			
1.	คุณภาพของงาน						
1.1	ท่านมีความเข้าใจเกี่ยวกับขั้นตอนในการปฏิบัติงาน และทำให้งานมีคุณภาพได้มาตรฐานตามที่หน่วยงานกำหนด	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
1.2	ท่านสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้สำเร็จ และถูกต้องตามระเบียบหลักเกณฑ์	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
1.3	ท่านปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงคุณภาพของงานที่ส่งผลถึงภาพลักษณ์ของหน่วยงาน	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้

ข้อ	ข้อความ	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			รวม คะแนน	IOC	ผลการ ทดสอบ
		ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3			
2. ปริมาณงาน							
2.1	ปริมาณงานมีความเหมาะสมกับตำแหน่งที่ท่านปฏิบัติงาน	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
2.2	ท่านสามารถปฏิบัติงานตามปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายและงานสำเร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
2.3	ท่านมีการวางแผน และจัดลำดับความสำคัญของงาน เพื่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
3. เวลา							
3.1	ท่านมีการวางแผนการปฏิบัติงาน และบริหารเวลา เพื่อให้งานเสร็จทันเวลาที่กำหนด	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
3.2	ท่านปฏิบัติงานได้สำเร็จตามระยะเวลาที่ได้รับมอบหมาย	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
3.3	ท่านมีการติดตามงานที่ปฏิบัติ อยู่ตลอดเวลา	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
4. ค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงาน							
4.1	ท่านให้ความสำคัญในการใช้ทรัพยากรต่าง ๆ ของหน่วยงานอย่างประหยัด และคุ้มค่าที่สุด	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
4.2	ท่านสามารถบริหารจัดการงบประมาณที่มีอยู่อย่างจำกัดให้มีประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์สูงสุด	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้

ข้อ	ข้อความ	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			รวม คะแนน	IOC	ผลการ ทดสอบ
		ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3			
4.3	ท่านมีการบริหารจัดการ ค่าใช้จ่าย และทำการเบิก ค่าใช้จ่ายตามความเหมาะสม กับงานที่ปฏิบัติ	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้





ภาคผนวก ค

หนังสือเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

มหาวิทยาลัยราชบุรีรัมย์

สิริราชภัฏราชบุรีรัมย์



ที่ อว ๐๖๐๒.๓๗/บ ๖๒๖

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี ๑๑๑๒๐

๒๕ กรกฎาคม ๒๕๖๗

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัย

เรียน อาจารย์ ดร.กัลย์ ปิ่นเกษร

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. โครงการการศึกษาค้นคว้าอิสระ จำนวน ๑ ชุด
๒. แบบสอบถาม จำนวน ๑ ชุด

เนื่องด้วย นางสาวปิยรส หงษ์ทอง นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช กำลังทำการศึกษาค้นคว้าอิสระ "แรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสรรพสามิตส่วนกลาง" ตามโครงการศึกษาค้นคว้าอิสระที่ส่งมาพร้อมนี้

การจัดทำการศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่องดังกล่าว นักศึกษาได้จัดทำเครื่องมือที่เก็บรวบรวมข้อมูลและได้รับความเห็นชอบเบื้องต้นจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรเดช หวังทอง อาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าอิสระไว้ชิ้นหนึ่งแล้ว แต่เพื่อให้เครื่องมือวิจัยที่จัดทำนั้นมีความครอบคลุมเนื้อหาวิชา แนวปฏิบัติ และสอดคล้องกับหลักและกระบวนการวิจัย สาขาวิชาวิทยาการจัดการ จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัย โดยได้โปรดพิจารณาตรวจสอบและให้ความคิดเห็นเพื่อใช้ประกอบการศึกษาดังกล่าว หากท่านต้องการรายละเอียดเพิ่มเติมโปรดติดต่อกับนักศึกษาโดยตรงได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ ๐๙๑๒-๒๕๗๙๐๖๒๘

สาขาวิชา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านเป็นอย่างดี จึงขอขอบคุณล่วงหน้า มา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ว่าที่ร้อยตรี ดร.ปฐพันธ์ ชาญกิจ)
รองประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ
รักษาการแทนประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

โทร. ๐๖-๕๐๔-๘๑๘๑-๖
โทรสาร ๐๖-๕๐๓-๓๖๑๒



ที่ ๘7 ๐๖๐๖.๑๗/ว ๖๒๒๖

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี ๑๑๑๒๐

๒๕ กรกฎาคม ๒๕๖๗

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการกองกำกับและตรวจสอบภาชีสรรพสามิต
(คุณพรวิไล มีเนตร)

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. โครงการการศึกษาค้นคว้าอิสระ จำนวน ๑ ชุด
๒. แบบสอบถาม จำนวน ๑ ชุด

เนื่องด้วย นางสาวปิยรส หงษ์ทอง นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช กำลังทำการศึกษาค้นคว้าอิสระ “แรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสรรพสามิตส่วนกลาง” ตามโครงการศึกษาค้นคว้าอิสระที่ส่งมาพร้อมนี้

การจัดทำการศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่องดังกล่าว นักศึกษาได้จัดทำเครื่องมือที่เก็บรวบรวมข้อมูลและได้รับความเห็นชอบเบื้องต้นจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรเดช หวังทอง อาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าอิสระไว้ชิ้นหนึ่งแล้ว แต่เพื่อให้เครื่องมือวิจัยที่จัดทำนั้นมีความครอบคลุมเนื้อหาวิชา แนวปฏิบัติ และสอดคล้องกับหลักและกระบวนการวิจัย สาขาวิชาวิทยาการจัดการ จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัย โดยได้โปรดพิจารณาตรวจสอบและให้ความคิดเห็นเพื่อใช้ประกอบการศึกษาดังกล่าว หากท่านต้องการรายละเอียดเพิ่มเติมโปรดติดต่อกับนักศึกษาโดยตรงได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ ๐๙๑๑-๒๓๗๙๙๐๖๔

สาขาวิชา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านเป็นอย่างดี จึงขอขอบคุณล่วงหน้ามา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ว่าที่ร้อยตรี ดร.ภูริพัฒน์ ขาญกิจ)
รองประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ
รักษาการแทนประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

โทร. ๐๒-๕๐๔-๘๘๘๑-๖

โทรสาร ๐๒-๕๐๓-๓๖๑๒



ที่ อว ๐๖๐๒.๑๓/บ ๖๒๒

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี ๑๑๑๒๐

๒๕ กรกฎาคม ๒๕๖๗

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการส่วนกำกับและตรวจสอบภาษี ๓
(คุณจารุภา อุดมพันธ์)

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. โครงการการศึกษาค้นคว้าอิสระ จำนวน ๑ ชุด
๒. แบบสอบถาม จำนวน ๑ ชุด

เนื่องด้วย นางสาวปิโยรส หงส์ทอง นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช กำลังทำการศึกษาค้นคว้าอิสระ “แรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสรรพสามิตส่วนกลาง” ตามโครงการศึกษาค้นคว้าอิสระที่ส่งมาพร้อมนี้

การจัดทำการศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่องดังกล่าว นักศึกษาได้จัดทำเครื่องมือที่เก็บรวบรวมข้อมูลและได้รับความเห็นชอบเบื้องต้นจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรเดช หวังทอง อาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าอิสระไว้ขั้นหนึ่งแล้ว แต่เพื่อให้เครื่องมือวิจัยที่จัดทำนั้นมีความครอบคลุมเนื้อหาวิชา แนวปฏิบัติ และสอดคล้องกับหลักและกระบวนการวิจัย สาขาวิชาวิทยาการจัดการ จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัย โดยได้โปรดพิจารณาตรวจสอบและให้ความคิดเห็นเพื่อใช้ประกอบการศึกษาดังกล่าว หากท่านต้องการรายละเอียดเพิ่มเติมโปรดติดต่อกับนักศึกษาโดยตรงได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ ๐๙๑-๒๓๗๙๐๖๔

สาขาวิชาฯ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านเป็นอย่างดี จึงขอขอบคุณล่วงหน้า มา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ วาที่ร้อยตรี ดร.ภูริพัฒน์ ขาญกิจ)

รองประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ
รักษาการแทนประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

โทร. ๐๖-๕๐๙-๘๑๘๑-๖

โทรสาร ๐๖-๕๐๓-๓๖๑๒

ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อสกุล	นางสาวปิโยรส หงส์ทอง
วัน เดือน ปี เกิด	3 มิถุนายน พ.ศ. 2540
สถานที่เกิด	อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี
ที่อยู่ปัจจุบัน	ลุมพินี วิลล์ พิบูลสงคราม-ริเวอร์วิว 55/240 ถนนพิบูลสงคราม ตำบลสวนใหญ่ อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี
ประวัติการศึกษา	ปริญญาตรี บริหารธุรกิจบัณฑิต (บธ.บ.) มหาวิทยาลัยบูรพา พ.ศ. 2562
ประวัติการทำงาน	กรมสรรพสามิต กรุงเทพมหานคร

