

THE INFLUENCE OF WORK SKILLS AND WORK MOTIVATION ON THE JOB PERFORMANCE OF PERSONNEL IN THE TARIFF CLASSIFICATION DIVISION, CUSTOMS DEPARTMENT

Nopparut PUTTAN¹ and Natsapan PAOPUN¹

1 Graduate College of Management, Sripatum University, Thailand

ABSTRACT

This research aimed to study the levels of work skills, work motivation, and job performance, as well as to examine the influence of work skills and work motivation on the job performance of personnel in the Tariff Classification Division, Customs Department. The sample consisted of 52 personnel in the Tariff Standards Section of the Tariff Classification Division, Customs Department, using total population sampling. The research instrument was a questionnaire, and data were analyzed using percentage, mean, standard deviation, simple linear regression analysis, and multiple regression analysis. The results revealed that: 1) work skills, work motivation, and job performance of personnel were overall at a high level; 2) work skills had a positive influence on job performance at a statistical significance level of .05, accounting for 63.4 percent of the variance; 3) work motivation had a positive influence on job performance at a statistical significance level of .05, accounting for 69.1 percent of the variance, a greater explanatory power than work skills; and 4) when work skills and work motivation were analyzed together, they could jointly explain 77.9 percent of the variance in job performance, with work motivation having the greatest influence, followed by work skills.

Keywords: Work Skills, Work Motivation, Job Performance

CITATION INFORMATION: Puttan, N., & Paopun, N. (2026). The Influence of Work Skills and Work Motivation on the Job Performance of Personnel in the Tariff Classification Division, Customs Department. *Procedia of Multidisciplinary Research*, 4(8), 34.

อิทธิพลของทักษะการทำงานและแรงจูงใจในการทำงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรกองฟักสัตว์อุตสาหกรรม กรมศุลกากร

นพรัตน์ พุ่มตาล¹ และ ณัฐพันธ์ เผ่าพันธ์¹

1 วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับทักษะการทำงาน ระดับแรงจูงใจในการทำงาน และระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ตลอดจนศึกษาอิทธิพลของทักษะการทำงานและแรงจูงใจในการทำงานที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรกองฟักสัตว์อุตสาหกรรม กรมศุลกากร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ บุคลากรในส่วนมาตรฐานฟักสัตว์อุตสาหกรรม กองฟักสัตว์อุตสาหกรรม กรมศุลกากร จำนวน 52 คน โดยเก็บข้อมูลจากประชากรทั้งหมด เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นอย่างง่าย และการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า 1) ทักษะการทำงาน แรงจูงใจในการทำงาน และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรกองฟักสัตว์อุตสาหกรรม กรมศุลกากร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน 2) ทักษะการทำงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยสามารถอธิบายความแปรปรวนของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานได้ร้อยละ 63.4 3) แรงจูงใจในการทำงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยสามารถอธิบายความแปรปรวนได้ร้อยละ 69.1 ซึ่งมีอำนาจอธิบายสูงกว่าทักษะการทำงาน และ 4) เมื่อวิเคราะห์ทักษะการทำงานและแรงจูงใจในการทำงานร่วมกัน สามารถอธิบายความแปรปรวนของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานได้ร้อยละ 77.9 โดยแรงจูงใจในการทำงานมีอิทธิพลมากที่สุด รองลงมาคือทักษะการทำงาน

คำสำคัญ: ทักษะการทำงาน, แรงจูงใจในการทำงาน, ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ข้อมูลการอ้างอิง: นพรัตน์ พุ่มตาล และ ณัฐพันธ์ เผ่าพันธ์. (2569). อิทธิพลของทักษะการทำงานและแรงจูงใจในการทำงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรกองฟักสัตว์อุตสาหกรรม กรมศุลกากร. *Procedia of Multidisciplinary Research*, 4(8), 34.

บทนำ

กรมศุลกากรมีบทบาทสำคัญต่อการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศไทย ทั้งในด้านการจัดเก็บภาษีอากรจากการนำเข้า-ส่งออกสินค้า การปราบปรามการกระทำผิดตามกฎหมายศุลกากร ตลอดจนการส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศและการอำนวยความสะดวกทางการค้า ปัจจุบันกรมศุลกากรได้พัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่องทั้งด้านระบบงาน เทคโนโลยี และประสิทธิภาพของบุคลากรให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของสังคมโลก (กรมศุลกากร, 2567)

ในบริบทของการค้าระหว่างประเทศ ระบบพิกัดอัตราศุลกากรของแต่ละประเทศตั้งอยู่บนพื้นฐานของระบบฮาร์โมนิซ์ (Harmonized System) ภายใต้การกำกับขององค์การศุลกากรโลก แม้ระบบดังกล่าวจะวางหลักเกณฑ์การจำแนกสินค้าไว้อย่างชัดเจน แต่ในทางปฏิบัติการตีความพิกัดยังต้องอาศัยดุลพินิจของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน เนื่องจากสินค้ามีความซับซ้อนและมีนวัตกรรมใหม่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง (World Customs Organization, 2022) การจำแนกพิกัดศุลกากรจึงถือเป็นหัวใจของการจัดเก็บภาษีอากร เพราะส่งผลโดยตรงต่อรายได้ของรัฐและความเชื่อมั่นของผู้ประกอบการ โดยหน่วยงานที่รับผิดชอบภารกิจนี้โดยตรงคือ กองพิกัดอัตราศุลกากร ซึ่งมีหน้าที่ทั้งการพิจารณาจำแนกพิกัด การตีความพิกัดล่วงหน้า การจัดทำพิกัดให้เป็นไปตามมาตรฐานสากล และการพิจารณาอุทธรณ์การประเมินอากร (จิรัฐ จิตอรุณทัย, 2565)

การปฏิบัติงานด้านการจำแนกพิกัดอัตราศุลกากรเป็นกระบวนการที่ต้องอาศัยความรู้ทางกฎหมาย ความเข้าใจในลักษณะสินค้า และความสามารถในการวิเคราะห์ข้อมูลอย่างถูกต้อง หากเกิดความผิดพลาดอาจส่งผลกระทบต่อรายได้ของรัฐ สิทธิประโยชน์ทางการค้า และความเชื่อมั่นของผู้ประกอบการ รวมถึงอาจนำไปสู่การถูกจับกุมจากการสำแดงเท็จหรือการเลี่ยงภาษี (World Customs Organization, 2022) ด้วยเหตุนี้ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในกองพิกัดอัตราศุลกากรจึงจำเป็นต้องมีทั้ง ทักษะการทำงานเฉพาะทาง เช่น การวิเคราะห์และตีความพิกัด การแก้ไขปัญหา การจัดการเวลา และความเข้าใจในกฎหมายและระเบียบศุลกากร ควบคู่ไปกับ แรงจูงใจในการทำงาน ทั้งแรงจูงใจภายในและภายนอก ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของบุคลากรในองค์กร อันจะนำไปสู่การบรรลุวัตถุประสงค์และเกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสูงสุด

จากความสำคัญดังกล่าว การศึกษาวิจัยเรื่อง "อิทธิพลของทักษะการทำงานและแรงจูงใจในการทำงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรกองพิกัดอัตราศุลกากร กรมศุลกากร" จึงมีความสำคัญ เนื่องจากจะช่วยเติมเต็มช่องว่างขององค์ความรู้ด้านพฤติกรรมองค์กรและการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในบริบทของหน่วยงานศุลกากร โดยการวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับทักษะการทำงาน ระดับแรงจูงใจในการทำงาน และระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรกองพิกัดอัตราศุลกากร กรมศุลกากร ตลอดจนศึกษาอิทธิพลของทักษะการทำงานและแรงจูงใจในการทำงานที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลาการดังกล่าว ทั้งนี้ ผลการวิจัยที่ได้จะสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาศักยภาพบุคลากร การจัดฝึกอบรม การสร้างแรงจูงใจในการทำงาน และการปรับปรุงกระบวนการบริหารจัดการบุคลากรของกองพิกัดอัตราศุลกากรให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป

การทบทวนวรรณกรรม

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน หมายถึง พฤติกรรมหรือการกระทำของบุคคลที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับเป้าหมายขององค์การ ซึ่งสามารถวัด ประเมิน หรือคาดการณ์ได้จากระดับความสามารถของบุคคลในการปฏิบัติงานให้บรรลุผลตามมาตรฐานที่องค์กรกำหนด โดยได้รับอิทธิพลจากปัจจัยสำคัญ เช่น ความรู้ ทักษะ แรงจูงใจ และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (Campbell, 1990) โดยประสิทธิภาพการปฏิบัติงานประกอบด้วย 4 มิติ ได้แก่ (1) คุณภาพของงาน (Quality) หมายถึง ผลงานที่มีความถูกต้องได้มาตรฐานและก่อให้เกิดความพึงพอใจ (2) ปริมาณงาน (Quantity) หมายถึง ผลงานที่เกิดขึ้นเป็นไปตามความคาดหวังขององค์กร (3) เวลา (Time) หมายถึง การดำเนินงานที่ถูกต้องเหมาะสมและรวดเร็ว และ (4) ค่าใช้จ่าย (Costs) หมายถึง การใช้ทรัพยากรอย่างประหยัดและเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด (Peterson and Plowman, 1989 อ้างถึงใน ชัยวุฒิ เทโพธิ์ และพงษ์เสถียร เหลืองอลงกต, 2563) ซึ่งงานวิจัยของ สุภัค กรุดทอง และฐิติมา ให้อ

ลำยอง (2566) ที่ทำการศึกษาเรื่อง "ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการและบุคลากรสำนักงานเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร" พบว่า ปัจจัยจูงใจในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับสูงกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยด้านการได้รับการยอมรับนับถือมีค่าเฉลี่ยสูงสุด สอดคล้องกับงานวิจัยของ เฉลี่ย อุปภา (2559) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักบริการการศึกษามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช และพบว่าปัจจัยจูงใจมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในระดับสูงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และงานวิจัยของ พิรญา ชื่นวงศ์ (2560) ที่ศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธุรกิจการขนส่งในจังหวัดเชียงราย ก็พบว่าปัจจัยด้านความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์กร แรงจูงใจในการทำงาน และความเครียดในการทำงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเช่นเดียวกัน

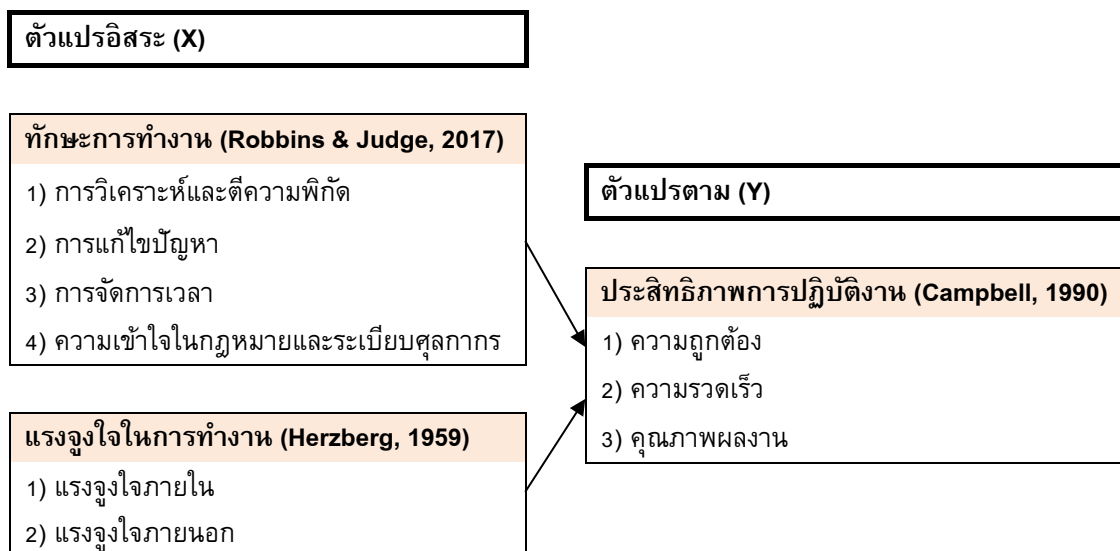
ทักษะการทำงาน หมายถึง ความสามารถของบุคคลในการนำความรู้ ประสบการณ์ และความเชี่ยวชาญมาใช้ในการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ โดยทักษะเป็นองค์ประกอบสำคัญที่กำหนดความสำเร็จของการปฏิบัติงานของบุคลากร (Robbins and Judge, 2017) ซึ่งสอดคล้องกับสำนักงานราชบัณฑิตยสภา (2557) ที่นิยามทักษะว่าเป็นความชำนาญหรือความสามารถในการกระทำได้เป็นอย่างดี อาจเป็นทักษะด้านร่างกาย สติปัญญา หรือสังคม ที่เกิดขึ้นจากการฝึกฝนหรือกระทำบ่อยครั้ง โดยทักษะการทำงานสามารถแบ่งองค์ประกอบได้เป็น 4 ด้าน คือ ทักษะการสื่อสาร ทักษะการจัดการ ทักษะการเรียนรู้ และทักษะภาวะผู้นำ (สกุลกาญจน์ วลีอิทธิภักดิ์, 2568) ซึ่งงานวิจัยของ ลลิตา พิมทา (2568) ที่ทำการศึกษาเรื่อง "อิทธิพลของทักษะในการทำงานต่อผลการปฏิบัติงานของผู้ทำบัญชีในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ" พบว่า ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์และด้านการคิดมีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญ แต่ทักษะด้านเทคนิคไม่มีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญ เนื่องจากเป็นทักษะพื้นฐานที่ผู้ปฏิบัติงานต้องมีอยู่แล้วตามข้อกำหนดวิชาชีพ สอดคล้องกับงานวิจัยของ เผ่าพันธ์ บุญมาลง, รุ่งโรจน์ ทำเนียบ, อาทิตย์ โพธิมณี และปัทมา เกรมย์ (2567) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ของทักษะวิชาชีพบัญชีที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีในนิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ และพบว่าทักษะด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และการสื่อสาร ด้านการจัดการตนเอง และด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ มีความสัมพันธ์เชิงบวกและส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และงานวิจัยของ พัทธรา อุตลาต และวัลย์จรรยา วิระกุล (2567) ที่พบว่า ทักษะการปฏิบัติงานด้านวิชาชีพบัญชีมีความสัมพันธ์ในทิศทางบวกในระดับสูงกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบัญชีเช่นกัน

แรงจูงใจในการทำงาน หมายถึง แรงผลักดันหรือปัจจัยกระตุ้นทั้งจากภายในและภายนอกตัวบุคคลที่ส่งผลให้บุคคลเกิดความต้องการและความพร้อมในการแสดงพฤติกรรมการทำงานไปในทิศทางที่มุ่งสู่เป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยประกอบด้วย 2 ปัจจัยหลัก ได้แก่ (1) ปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors) ซึ่งเป็นปัจจัยภายในของงาน ได้แก่ ความสำเร็จของงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้า และ (2) ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) ซึ่งเป็นปัจจัยภายนอกของงาน ได้แก่ นโยบายและการบริหารองค์กร เงินเดือน การบังคับบัญชา และความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน (Herzberg et al., 1959) ซึ่งงานวิจัยของ กมลรัตน์ สมบัติมาก และ ยุทธนาท บุญะชัย (2569) ที่ทำการศึกษาเรื่อง "ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทราชธานีลิสซิ่ง จำกัด (มหาชน)" โดยใช้ทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg เป็นกรอบ พบว่า แรงจูงใจในการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับค่อนข้างสูงกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยปัจจัยด้านความรับผิดชอบและการได้รับการยอมรับนับถือมีค่าเฉลี่ยสูงสุด สอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนัยพร วิศรียา และวัลภา หัตถกิจพาณิชกุล (2567) ที่พบว่าแรงจูงใจด้านความสำเร็จของงาน ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าในการทำงาน ความมั่นคง และความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยแรงจูงใจด้านความสำเร็จของงานมีอิทธิพลมากที่สุด และงานวิจัยของ กฤษดา เขียววัฒนสุข และปริญญ์ ศุกรีเขตร (2564) ที่พบว่าแรงจูงใจในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางตรงเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติเช่นกัน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg (1959)

สมมติฐานการวิจัย

- 1) ปัจจัยที่ก่การทำงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรกองพิกัตัฒราศุลการ กรมศุลการ
- 2) ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรกองพิกัตัฒราศุลการ กรมศุลการ

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิด

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้รูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรในส่วนมาตรฐานพิกัตัฒราศุลการ กองพิกัตัฒราศุลการ กรมศุลการ จำนวน 52 คน โดยเก็บข้อมูลจากประชากรทั้งหมด (Total Population) โดยไม่มีการสุ่มตัวอย่าง เนื่องจากประชากรมีจำนวนจำกัดและสามารถเข้าถึงได้ทั้งหมด ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยผ่านการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) จากอาจารย์ที่ปรึกษา ก่อนนำไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับประชากรเป้าหมายจำนวน 30 คน ผลการทดสอบความเชื่อมั่นด้วยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha) มีค่าเท่ากับ 0.958 ซึ่งมากกว่า 0.70 ถือว่าแบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือ การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ JAMOVİ โดยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้วิธีบาระดับทักษะการทำงาน ระดับแรงจูงใจในการทำงาน และระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ส่วนสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้การวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นอย่างง่าย (Simple Linear Regression Analysis) เพื่อทดสอบอิทธิพลของตัวแปรอิสระในภาพรวมที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน และการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อทดสอบอิทธิพลของทักษะการทำงานและแรงจูงใจในการทำงานเป็นรายด้านที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทักษะการทำงาน แรงจูงใจในการทำงาน และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรกองพิกัตัฒราศุลการ กรมศุลการ จำนวน 52 คน พบว่า (1) ทักษะการทำงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 4.06$, S.D. = 0.51) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการวิเคราะห์และตีความพิกัตมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\mu = 4.14$) รองลงมาคือ

ด้านการจัดการเวลา ($\mu = 4.13$) ด้านการแก้ไขปัญหา ($\mu = 3.99$) และด้านความเข้าใจในกฎหมายและระเบียบศุลกากร ($\mu = 3.97$) ตามลำดับ (2) แรงจูงใจในการทำงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 4.06$, S.D. = 0.56) โดยด้านแรงจูงใจภายในมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าด้านแรงจูงใจภายนอก ($\mu = 4.13$ และ 3.99 ตามลำดับ) และ (3) ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 4.16$, S.D. = 0.53) โดยด้านความถูกต้องมีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu = 4.26$) รองลงมาคือด้านคุณภาพผลงาน ($\mu = 4.21$) และด้านความรวดเร็ว ($\mu = 4.03$)

จากตารางที่ 1 พบว่า ทักษะการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในระดับสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r = .797$, $p < .001$) และแรงจูงใจในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในระดับสูงเช่นกัน ($r = .830$, $p < .001$) นอกจากนี้ ทักษะการทำงานและแรงจูงใจในการทำงานยังมีความสัมพันธ์กันเองในระดับค่อนข้างสูง ($r = .704$, $p < .001$) ซึ่งยังไม่ถึงเกณฑ์ที่จะก่อให้เกิดปัญหาความสัมพันธ์เชิงเส้นพหุ (Multicollinearity) ระหว่างตัวแปรอิสระ

จากตารางที่ 2 ผลการทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นอย่างง่าย พบว่า ทักษะการทำงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรกองพิกัตอัตราศุลกากร กรมศุลกากร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($\beta = 0.797$, $t = 9.31$, $p < .001$) โดยสามารถอธิบายความแปรปรวนของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานได้ร้อยละ 63.4 ($R^2 = .634$) จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ 1

จากตารางที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นอย่างง่าย พบว่า แรงจูงใจในการทำงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรกองพิกัตอัตราศุลกากร กรมศุลกากร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($\beta = 0.830$, $t = 10.56$, $p < .001$) โดยสามารถอธิบายความแปรปรวนของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานได้ร้อยละ 69.1 ($R^2 = .691$) จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ 2

นอกจากนี้ เมื่อวิเคราะห์อิทธิพลของทักษะการทำงานและแรงจูงใจในการทำงานร่วมกันในสมการเดียวกันด้วยการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ ดังแสดงในตารางที่ 4 พบว่า ทั้งสองตัวแปรสามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานได้เพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 77.9 ($R^2 = .779$, $F = 86.5$, $p < .001$) โดยแรงจูงใจในการทำงานมีอิทธิพลมากที่สุด ($\beta = 0.536$, $t = 5.68$, $p < .001$) รองลงมาคือทักษะการทำงาน ($\beta = 0.419$, $t = 4.44$, $p < .001$) ซึ่งมีค่าสูงกว่าการวิเคราะห์แยกตัวแปร ($R^2 = .634$ และ .691 ตามลำดับ) แสดงให้เห็นว่าทักษะการทำงานและแรงจูงใจในการทำงานมีส่วนเสริมกันในการอธิบายประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ทั้งนี้ ค่า Tolerance เท่ากับ 0.505 และค่า VIF เท่ากับ 1.981 ยืนยันว่าตัวแปรอิสระทั้งสองตัวไม่มีปัญหาความสัมพันธ์เชิงเส้นพหุ

ตารางที่ 1 ความสัมพันธ์ของปัจจัยทักษะการทำงานและปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรกองพิกัตอัตราศุลกากร กรมศุลกากร

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน		ทักษะการทำงาน	แรงจูงใจในการทำงาน	ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
ทักษะการทำงาน	Pearson Correlation	1		
	Sig. (2-tailed)			
แรงจูงใจในการทำงาน	Pearson Correlation	0.704**	1	
	Sig. (2-tailed)	<.001		
ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	Pearson Correlation	0.797**	0.830**	1
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ตารางที่ 2 อิทธิพลของปัจจัยทักษะการทำงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรกองฟักสัตว์ตระกูลการ กรมศุลกากร

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	B	Std. Error	β	t	Sig.
ค่าคงที่	0.823	0.3612		2.28	.027
ทักษะการทำงาน	0.824	0.0883	0.797	9.32	< .001*

R = .797, R² = .635, Adjusted R² = .628, F = 87.0, Sig. = < .001*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ < .05

ตารางที่ 3 อิทธิพลของปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรกองฟักสัตว์ตระกูลการ กรมศุลกากร

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	B	Std. Error	β	t	Sig.
ค่าคงที่	0.939	0.3090		3.04	.004
แรงจูงใจในการทำงาน	0.794	0.0754	0.830	10.53	< .001*

R = .830, R² = .689, Adjusted R² = .683, F = 111, Sig. = < .001*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ < .05

ตารางที่ 4 เปรียบเทียบอิทธิพลของปัจจัยทักษะการทำงานและปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรกองฟักสัตว์ตระกูลการ กรมศุลกากร

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	B	Std. Error	β	t	Sig.	VIF	Tolerance
ค่าคงที่	0.324	0.2974		1.09	.281		
ทักษะการทำงาน	0.435	0.0977	0.421	4.45	< .001*	1.981	0.505
แรงจูงใจในการทำงาน	0.511	0.0904	0.534	5.65	< .001*	1.981	0.505

R = .883, R² = .779, Adjusted R² = .770, F = 86.3, Sig. = < .001*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ < .05

สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

ผลการทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับอิทธิพลของทักษะการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรกองฟักสัตว์ตระกูลการ กรมศุลกากร สามารถอภิปรายผลได้ ดังนี้

ทักษะการทำงานในภาพรวมมีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังแสดงในตารางที่ 2 และสอดคล้องกับค่าสหสัมพันธ์ในตารางที่ 1 ที่พบว่าทักษะการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในระดับสูง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่างานฟักสัตว์ตระกูลการ เป็นงานที่ต้องอาศัยทักษะเฉพาะทางสูง ทั้งความสามารถในการวิเคราะห์และตีความฟักสัตว์ ค่า การแก้ไขปัญหา การจัดการเวลา และความเข้าใจในกฎหมายและระเบียบศุลกากร การที่บุคลากรมีทักษะการทำงานในระดับสูงย่อมส่งผลโดยตรงต่อความสามารถในการปฏิบัติงานให้ได้ผลลัพธ์ที่ถูกต้อง รวดเร็ว และมีคุณภาพ สอดคล้องกับแนวคิดของ Robbins and Judge (2017) ที่อธิบายว่าทักษะการทำงานเป็นองค์ประกอบสำคัญที่กำหนดความสำเร็จของการปฏิบัติงานของบุคลากร และสอดคล้องกับแนวคิดของ Campbell (1990) ที่อธิบายว่าประสิทธิภาพการปฏิบัติงานได้รับอิทธิพลจากความรู้และทักษะ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เผ่าพันธ์ บุญมาลง, รุ่งโรจน์ ทำเนียบ, อาทิตย์ โพธิ์มณี และปัทมา เกรมย์ (2567) ที่ทำการศึกษารื่อง "ความสัมพันธ์ของทักษะวิชาชีพบัญชีที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของผู้ประกอบการวิชาชีพบัญชีในนิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ จังหวัดระยอง" พบว่าทักษะวิชาชีพมีอิทธิพลเชิง

บวกต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ยุทธพงษ์ ขาวสำอางค์ และพรณทิพย์ อย่างกลั่น (2566) ที่พบว่าทักษะของนักบัญชีในยุคดิจิทัลส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในทุกด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ผลการทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรกองฟักสัตว์ อัตราสุกลการ กรมสุกลการ สามารถอภิปรายผลได้ ดังนี้

แรงจูงใจในการทำงานในภาพรวมมีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังแสดงในตารางที่ 3 และสอดคล้องกับค่าสหสัมพันธ์ในตารางที่ 1 ที่พบว่าแรงจูงใจในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในระดับสูง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเป็นตัวแปรที่มีอำนาจอธิบายสูงกว่าทักษะการทำงาน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าแรงจูงใจเป็นปัจจัยที่ครอบคลุมทั้งแรงผลักดันภายในจิตใจและปัจจัยสนับสนุนจากสภาพแวดล้อมการทำงาน ซึ่งมีผลกระทบในวงกว้างต่อพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงานของบุคลากร ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาในบริบทเฉพาะของงานฟักสัตว์อัตราสุกลการซึ่งเป็นงานที่มีกฎเกณฑ์และระเบียบปฏิบัติเคร่งครัดตามระบบฮาร์โมนิซ์ (Harmonized System) แม้บุคลากรจะมีทักษะด้านการวิเคราะห์และตีความฟักสัตว์อยู่ในระดับสูงสุดของทักษะทั้งสี่ด้าน แต่ทักษะดังกล่าวอาจเป็นเพียง "เงื่อนไขจำเป็น" (Necessary Condition) มิใช่ "เงื่อนไขเพียงพอ" (Sufficient Condition) ของผลการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ เนื่องจากกรณีสินค้าที่มีความซับซ้อนหรือคลุมเครือยังต้องอาศัยดุลพินิจและความละเอียดรอบคอบเป็นรายกรณี แรงจูงใจภายใน เช่น ความรู้สึกทำประโยชน์ ความรับผิดชอบ และความภาคภูมิใจในผลสำเร็จ จึงทำหน้าที่เป็นกลไกขับเคลื่อนให้บุคลากรใช้ทักษะที่มีอยู่อย่างมีประสิทธิภาพเพื่อรักษาความถูกต้องของการวินิจฉัยฟักสัตว์ ปรากฏการณ์นี้จึงสะท้อนลักษณะเฉพาะของงานในบริบทกฎหมายและระเบียบที่มีมาตรฐานสูงอย่างงานสุกลการ ซึ่งแรงจูงใจภายในมีบทบาทเชื่อมโยงระหว่างศักยภาพด้านทักษะกับพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ มากกว่าการมีทักษะเฉพาะทางเพียงลำพัง สอดคล้องกับแนวคิดของ Maryani & Adnan (2020 อ้างถึงใน อรทัย สืบสำราญ และธัญนันท์ บุญอยู่, 2568) ที่อธิบายว่าแรงจูงใจในการทำงานมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงานและความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ กมลรัตน์ สมบัติมาก และยุทธนาท บุญยะชัย (2569) ที่ทำการศึกษารื่อง "ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัทราชธานีลิซซิ่ง จำกัด (มหาชน)" พบว่าแรงจูงใจในการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับค่อนข้างสูงกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ กฤษดา เขียววัฒนสุข และปริญญ์ สุกรีเขตร (2564) และสุภัค กรุดทอง และจิตติมา ให้อย่าง (2566) ที่พบว่าแรงจูงใจในการทำงานมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติเช่นกัน

นอกจากนี้ เมื่อนำทักษะการทำงานและแรงจูงใจในการทำงานมาวิเคราะห์ร่วมกันในสมการเดียวกันดังแสดงในตารางที่ 4 พบว่าสามารถอธิบายความแปรปรวนของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานได้สูงถึงร้อยละ 77.9 ($R^2 = .779$, $F = 86.5$) ซึ่งสูงกว่าการวิเคราะห์แบบแยกตัวแปรทั้งสองตัว ($R^2 = .634$ และ $.691$ ตามลำดับ) แสดงให้เห็นว่าทักษะการทำงานและแรงจูงใจในการทำงานมีส่วนเสริมกัน โดยการมีทักษะการทำงานที่ดีเพียงอย่างเดียวอาจไม่เพียงพอหากขาดแรงจูงใจในการทำงาน ในทางกลับกันบุคลากรที่มีแรงจูงใจสูงแต่ขาดทักษะก็อาจไม่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพเช่นกัน สอดคล้องกับแนวคิดของ Campbell (1990) ที่อธิบายว่าประสิทธิภาพการปฏิบัติงานได้รับอิทธิพลจากทั้งความรู้ ทักษะ แรงจูงใจ และสภาพแวดล้อมในการทำงานร่วมกัน ทั้งนี้ ค่า Tolerance (0.505) และ VIF (1.981) ที่อยู่ในเกณฑ์ปกติซึ่งแสดงในตารางที่ 4 ยืนยันว่าตัวแปรทั้งสองมีบทบาทที่แตกต่างกันชัดเจนในการอธิบายประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน มิใช่เกิดจากความซ้ำซ้อนกันของตัวแปร ดังนั้น การพัฒนาทั้งทักษะการทำงานและการสร้างแรงจูงใจในการทำงานควบคู่กันจึงเป็นแนวทางที่เหมาะสมในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรกองฟักสัตว์อัตราสุกลการ กรมสุกลการ

ในประเด็นขนาดกลุ่มตัวอย่าง แม้จำนวน 52 คนจะเป็นจำนวนที่ค่อนข้างน้อยสำหรับการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ซึ่งอาจส่งผลต่ออำนาจการทดสอบ (Power of Test) แต่ด้วยลักษณะของประชากรที่เป็นการเก็บข้อมูลจากประชากร

ทั้งหมด (Total Population) มีใช้การสุ่มตัวอย่าง (Sampling) จึงไม่มีความคลาดเคลื่อนจากการสุ่ม (Sampling Error) และผลที่ได้สะท้อนลักษณะที่แท้จริงของประชากรกลุ่มนี้ทั้งหมด นอกจากนี้ เมื่อพิจารณาค่าขนาดอิทธิพล (Effect Size) ในรูปของค่า R^2 ซึ่งอยู่ในช่วง .634-.779 ถือว่าอยู่ในระดับสูงมากตามเกณฑ์ของ Cohen (1988) ($R^2 \geq .26$ จัดเป็นขนาดอิทธิพลสูง) จึงยืนยันได้ว่าความสัมพันธ์ที่พบมีความแข็งแกร่งเพียงพอ มิได้เกิดจากอำนาจการทดสอบที่ไม่เพียงพอ อย่างไรก็ตาม ผู้วิจัยตระหนักถึงข้อจำกัดด้านขนาดกลุ่มตัวอย่างดังกล่าว จึงได้ระบุไว้เป็นข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไปให้ขยายขอบเขตประชากรศึกษา

ข้อเสนอแนะที่ได้รับจากการวิจัย

จากผลการศึกษาที่พบว่าทักษะการทำงานและแรงจูงใจในการทำงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรกองพิทักษ์อัตรากำลัง การมรสุมการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยทั้งสองปัจจัยร่วมกันสามารถอธิบายประสิทธิภาพการปฏิบัติงานได้ร้อยละ 77.9 ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

- 1) แรงจูงใจภายนอกมีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าแรงจูงใจภายใน ($\mu = 3.99$ และ 4.13 ตามลำดับ) ผู้บริหารควรแก้ทั้งระยะสั้นและระยะยาว โดยระยะสั้น ควรจัดหาเครื่องมือและระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย เช่น ระบบฐานข้อมูลค่าวินิจฉัย พักที่สืบค้นสะดวก และพิจารณาสวัสดิการเพิ่มเติม ส่วนระยะยาว ควรจัดทำเส้นทางความก้าวหน้าเฉพาะทาง (Career Path) เช่น กำหนดระดับความเชี่ยวชาญตามผลงานสั่งสม เชื่อมโยงกับค่าตอบแทน และเปิดโอกาสเป็นผู้เชี่ยวชาญหรือวิทยากรด้านพิทักษ์อัตรากำลัง เพื่อเสริมสร้างแรงจูงใจภายนอกซึ่งเป็นจุดที่มีช่องว่างให้พัฒนามากที่สุด
- 2) เนื่องจากทักษะการทำงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta = 0.797$, $R^2 = .634$) และเมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยรายด้านของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน พบว่าด้านความรวดเร็วมีค่าเฉลี่ยต่ำสุดในบรรดาทั้ง 3 ด้าน ($\mu = 4.03$) ผู้บริหารควรพิจารณาจัดทำมาตรฐานระยะเวลาการวินิจฉัยพักแต่ละประเภทให้ชัดเจน รวมถึงจัดฝึกอบรมเทคนิคการบริหารเวลาและการจัดลำดับความสำคัญของงาน เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการดำเนินงานให้รวดเร็วยิ่งขึ้นโดยไม่สูญเสียความถูกต้อง
- 3) เนื่องจากด้านความเข้าใจในกฎหมายและระเบียบการมีค่าเฉลี่ยต่ำสุดในบรรดาทักษะการทำงานทั้ง 4 ด้าน ($\mu = 3.97$) ผู้บริหารควรจัดให้มีการอบรมและทบทวนความรู้เกี่ยวกับกฎหมาย ระเบียบ และแนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับพิทักษ์อัตรากำลังอย่างสม่ำเสมอ โดยเฉพาะเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงกฎหมายหรือระเบียบใหม่ เพื่อให้บุคลากรมีความรู้ที่ทันสมัยและสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง
- 4) เนื่องจากแรงจูงใจในการทำงานเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานสูงที่สุด และด้านแรงจูงใจภายในมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับดีอยู่แล้ว ($\mu = 4.13$ สูงกว่าแรงจูงใจภายนอก) ผู้บริหารควรส่งเสริมและรักษาระดับแรงจูงใจภายในของบุคลากรควบคู่ไปกับการพัฒนาแรงจูงใจภายนอกในข้อ 1) โดยการสร้างวัฒนธรรมการทำงานที่เปิดโอกาสให้บุคลากรได้ใช้ศักยภาพอย่างเต็มที่ การมอบหมายงานที่ท้าทาย การให้การยอมรับผลงาน และการเปิดโอกาสให้เรียนรู้สิ่งใหม่ๆ อย่างต่อเนื่อง เพื่อรักษาความกระตือรือร้นและความทุ่มเทในการปฏิบัติงานของบุคลากร

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

- 1) การวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณเพียงอย่างเดียว การวิจัยครั้งต่อไปควรเพิ่มมิติเชิงคุณภาพ เช่น การสัมภาษณ์เชิงลึกผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน เพื่อทำความเข้าใจกลไกที่อธิบายความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรให้ลึกซึ้งยิ่งขึ้น
- 2) การวิจัยครั้งนี้จำกัดขอบเขตเฉพาะบุคลากรในส่วนมาตรฐานพิทักษ์อัตรากำลัง จำนวน 52 คน ซึ่งเป็นประชากรขนาดเล็ก อาจส่งผลต่ออำนาจในการทดสอบทางสถิติ การวิจัยครั้งต่อไปอาจขยายขอบเขตไปยังส่วนงานอื่นในกองพิทักษ์อัตรากำลัง หรือเปรียบเทียบกับหน่วยงานอื่นในกรมการ เพื่อให้ได้ภาพรวมที่สมบูรณ์ยิ่งขึ้น และสามารถนำไปใช้เป็นฐานในการกำหนดนโยบายการพัฒนาบุคลากรได้กว้างขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- กมลรัตน์ สมบัติมาก และ ยุทธนาท บุญยะชัย. (2569). ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัทราชธานีลิสซิ่ง จำกัด (มหาชน). วารสารวิชาการวิทยาลัยสันตพล, 12(1), 91.
- กรมศุลกากร. (2567). รายงานประจำปี กรมศุลกากร 2567. สืบค้นเมื่อ 14 มีนาคม 2569, จากเว็บไซต์: https://www.customs.go.th/list_strc_annual_report.php?ini_content=annual_report&ini_menu=menu_public_relations_160421_05&left_menu=menu_about_160421_03_160421_02&lang=th&left_menu=menu_about_160421_03_160421_02.
- กฤษดา เขียววัฒนสุข และ ปริญญ์ สุกรีเขตร. (2564). ความสัมพันธ์ของการรับรู้ความสามารถของตนเองและแรงจูงใจในการทำงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร. วารสารรัชต์ภาคย์, 15(40), 105-106.
- จิรัฐ จิตอรุณทัย. (2565). ปัจจัยด้านความเครียดในการทำงานและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมศุลกากรที่เกี่ยวข้องกับงานด้านพิกัดอัตราศุลกากร. (สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย).
- เจเลีย อุปภา. (2559). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. (การค้นคว้าอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาวิทยาการจัดการ, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช).
- ชัยวุฒิ เทโพธิ์ และ พงษ์เสถียร เหลืองอลงกต. (2563). ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา, 14(1), 265.
- ธัญพร วิศรียา และ วังภา หัตถกิจพาณิชย์กุล. (2567). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในองค์กรของประชากรวัยทำงาน GENERATION Y หลังสถานการณ์ COVID-19. วารสารวิชาการการตลาดและการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, 11(1), 138-141.
- เผ่าพันธ์ บุญมาลง, รุ่งโรจน์ ทำเนียบ, อาทิตย์ โพธิมณี และ ปัทมา เกรมย์. (2567). ความสัมพันธ์ของทักษะวิชาชีพบัญชีที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของผู้ประกอบการวิชาชีพบัญชีในนิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ จังหวัดระยอง. วารสารวิชาการศรีปทุม ชลบุรี, 21(1), 110-112.
- พัชรา อุตลาต และ วลัยจรรยา วิระกุล. (2567). ความสัมพันธ์ระหว่างทักษะการปฏิบัติงานด้านวิชาชีพบัญชีกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบัญชี ในจังหวัดขอนแก่น. วารสารวิชาการและวิจัย มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ, 14(4), 363-376.
- พีรญา ชื่นวงศ์. (2560). ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน: กรณีศึกษา ธุรกิจการขนส่งในจังหวัดเชียงราย. วารสารเศรษฐศาสตร์และกลยุทธ์การจัดการ, 4(2), 94.
- ยุทธพงษ์ ขาวสำอางค์ และ พรรณทิพย์ อย่างกลิ่น. (2566). สมรรถนะและทักษะของนักบัญชีในยุคดิจิทัลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในสำนักงานการเงินของกองทัพบก. วารสารสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนาท้องถิ่น มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 7(4), 170-179.
- ลลิตา พิมทา. (2568). อิทธิพลของทักษะในการทำงานต่อผลการปฏิบัติงานของผู้ทำบัญชีในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. วารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี, 7(1), 74-75.
- สกุลกาญจน์ วลีอิทธิภัสร์. (2568). การศึกษาทักษะการทำงานของนักศึกษาไทยในยุคการเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัล. Journal of Arts and Thai Studies, 4(3), 3.
- สำนักงานราชบัณฑิตยสภา. (2557). ทักษะ. สืบค้นเมื่อ 10 พฤษภาคม 2569, จากเว็บไซต์: <http://legacy.orst.go.th/?knowledges=%E0%B8%97%E0%B8%B1%E0%B8%81%E0%B8%A9%E0%B>

8 % B0 - % E0 % B9 % 9 1 % E0 % B9 % 9 9 % E0 % B8 % A 1 % E0 % B8 % B 5 % E0 % B8 % 9 9 % E0 % B8 % B 2 % E0 % B8 % 8 4 % E0 % B8 % A 1 - % E0 % B9 % 9 2 % E0 % B9 % 9 5 % E0 % B9 % 9 5 % E0 % B9 % 9 7 .

สุภัค กรุดทอง และ จิตติมา ให้อย่าง. (2566). ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการและบุคลากรสำนักงานเขต
ยานนาวา กรุงเทพมหานคร. วารสารการจัดการภาครัฐและการเมือง, 1(3), 21-31.

อรรถัย สืบสำราญ และ ฐิณันท์ บุญอยู่. (2568). แรงจูงใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรที่ส่งผลต่อ
ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานอุตสาหกรรมไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในจังหวัดสมุทรสาคร. วารสารวิจัย
มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, 11(3), 227-228.

Campbell, J. P. (1990). Modeling the performance prediction problem in industrial and organizational
psychology. In M. Dunnette & L. Hough (Eds.), *Handbook of industrial and organizational psychology*
(Vol. 1, pp. 687-732). Consulting Psychologists Press.

Cohen, J. (1988). *Statistical Power Analysis for the Behavioral Sciences* (2nd ed.). Hillsdale, NJ: Lawrence
Erlbaum Associates.

Herzberg, F., Mausner, B., & Snyderman, B. B. (1959). *The Motivation to Work*. John Wiley & Sons.

Maryani, N., & Adnan, M. A. (2020). Implementation of job commitment and job motivation toward optimization
of job satisfaction through employee performance. Ministry of Research and Technology Republic of
Indonesia, 200(2), 254-262.

Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2017). *Organizational behavior* (17th ed.). Pearson Education.

World Customs Organization. (2022). *WCO capacity building development compendium*. Brussels: WCO.

Data Availability Statement: The raw data supporting the conclusions of this article will be made available by
the authors, without undue reservation.

Conflicts of Interest: The authors declare that the research was conducted in the absence of any commercial
or financial relationships that could be construed as a potential conflict of interest.

Publisher's Note: All claims expressed in this article are solely those of the authors and do not necessarily
represent those of their affiliated organizations, or those of the publisher, the editors and the reviewers. Any
product that may be evaluated in this article, or claim that may be made by its manufacturer, is not guaranteed
or endorsed by the publisher.



Copyright: © 2026 by the authors. This is a fully open-access article distributed
under the terms of the Attribution-NonCommercial-NoDerivatives 4.0 International
(CC BY-NC-ND 4.0).