

FACTORS RELATED TO THE EFFICIENCY OF CUSTOMS OFFICERS PERFORMANCE OF SUVARNABHUMI AIRPORT PASSENGER CONTROL CUSTOMS

Nattawut NOISIRI¹

1 Graduate College of Management, Sripatum University, Thailand; nattawutnoisiri@gmail.com

ARTICLE HISTORY

Received: 14 June 2024

Revised: 28 June 2024

Published: 12 July 2024

ABSTRACT

The objectives of the research are 1) To study the level of operational efficiency of personnel affiliated to the Customs Office of Suvarnabhumi Airport passengers. 2) To study the factors related to the operational efficiency of personnel affiliated to the Customs Office of Suvarnabhumi Airport Passengers. The population used in this study Customs officers affiliated to the Customs Office of Suvarnabhumi Airport Passengers, 159 people. Testing the hypothesis of Pearson's correlation The results of the study showed that the respondents were female, aged 31-40 years old, working age 7 years or more, education level, bachelor's degree, job title, etc. Civil servants Performance Factors found that workplace relationships. The highest average performance of customs officers showed that the quality of their work highest average Assumptions, gender factors, and service age This affected the operational efficiency of customs officers affiliated to the Customs Office of Suvarnabhumi Airport passengers with different levels of 0.05 percent. This affects the operational efficiency of customs officers affiliated to the Customs Office of Suvarnabhumi Airport passengers. Factors related to operational efficiency are correlated with the operational efficiency of customs officers. Affiliated to the Customs Office of Suvarnabhumi Airport Passenger Inspection with a significant level of 0.05

Keywords: Efficiency of Performance, Customs Officers, Suvarnabhumi Airport Passenger Control Customs

CITATION INFORMATION: Noisiri, N. (2024). Factors Related to The Efficiency Customs Officers Performance of Suvarnabhumi Airport Passenger Control Customs. *Procedia of Multidisciplinary Research*, 2(7), 20

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ศุลกากร สังกัดสำนักงานศุลกากรตรวจของผู้โดยสาร ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ณัฐวุฒิ น้อยศิริ¹

1 วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม; nattawutnoisiri@gmail.com

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานศุลกากรตรวจของผู้โดยสารท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ 2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานศุลกากรตรวจของผู้โดยสารท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เจ้าหน้าที่ศุลกากร สังกัดสำนักงานศุลกากรตรวจของผู้โดยสารท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จำนวน 159 คน สถิติที่ใช้ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบสมมติฐาน สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง อายุ 31-40 ปี อายุการทำงาน 7 ปีขึ้นไป ระดับการศึกษาปริญญาตรี ตำแหน่งงาน ข้าราชการ ปัจจัยประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน พบว่า ความสัมพันธ์ในที่ทำงาน ค่าเฉลี่ยที่สูงที่สุด ประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ศุลกากร พบว่า คุณภาพของงาน ค่าเฉลี่ยที่สูงที่สุด สมมติฐานปัจจัยด้านเพศ และอายุราชการ ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศุลกากร สังกัดสำนักงานศุลกากรตรวจของผู้โดยสารท่าอากาศยานสุวรรณภูมิที่แตกต่างกัน อย่างมีระดับนัยสำคัญ 0.05 ส่วน อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งและประเภทตำแหน่ง และระดับรายได้ ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศุลกากร สังกัดสำนักงานศุลกากรตรวจของผู้โดยสารท่าอากาศยานสุวรรณภูมิที่ไม่แตกต่างกัน ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศุลกากร สังกัดสำนักงานศุลกากรตรวจของผู้โดยสารท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ อย่างมีระดับนัยสำคัญ 0.05

คำสำคัญ: ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน, เจ้าหน้าที่ศุลกากร, สำนักงานศุลกากรตรวจของผู้โดยสารท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ข้อมูลการอ้างอิง: ณัฐวุฒิ น้อยศิริ. (2567). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศุลกากร สังกัดสำนักงานศุลกากรตรวจของผู้โดยสารท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ. *Procedia of Multidisciplinary Research*, 2(7), 20

บทนำ

กรมศุลกากร กระทรวงการคลัง มีหน้าที่ในการจัดเก็บภาษีศุลกากรจากการนำเข้าและการส่งออก ค่าธรรมเนียมต่าง ๆ รวมทั้งป้องกันและปราบปรามการกระทำความผิดทางศุลกากร โดยนับตั้งแต่สนาามบินสุวรรณภูมิมีการเปิดบริการอย่างเป็นทางการเมื่อวันที่ 28 กันยายน พ.ศ.2549 ดังนั้นกระทรวงการคลังจึงได้กำหนดให้สนาามบินสุวรรณภูมิเป็นสนาามบินศุลกากรตามกฎหมายกระทรวง และได้มีการจัดตั้งสำนักงานศุลกากรตรวจของผู้โดยสารท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ (สผก.) ซึ่งบทบาทหน้าที่สำคัญของสำนักงานศุลกากรตรวจของผู้โดยสารท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จะเป็นการให้บริการการปฏิบัติพิธีการศุลกากรของติดตัวผู้โดยสารที่นำติดตัวเข้ามาในประเทศ การจัดเก็บภาษี และการป้องกันปราบปรามการกระทำความผิดทางศุลกากร (กรมศุลกากร, 2567)

การท่องเที่ยวของประเทศไทยนั้นเป็นที่นิยมเป็นอย่างมาก รวมถึงประเทศไทยมีทัศนียภาพที่หลากหลายตั้งแต่ภูเขา สลับทะเลสวยงามไปจนถึงวัฒนธรรมที่เป็นเอกลักษณ์ของประชาชน นอกจากนี้ประเทศไทยยังมีอาหารที่เลืองลิ้มและ กิจกรรมการท่องเที่ยวที่หลากหลายให้เลือกผจญภัยในทุกฤดูกาล กล่าวได้คือประเทศไทยเป็นประเทศที่มีศักยภาพสูง ในด้านการท่องเที่ยว อันสามารถเห็นจากการจัดอันดับเมืองที่มีผู้มาเยือนมากที่สุด จากหลากหลายเว็บไซต์นั้น ประเทศไทยเป็นประเทศในลำดับแรกๆ ที่มีจำนวนนักท่องเที่ยวมาเยือนมากที่สุด (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2566)

ซึ่งในปัจจุบัน รัฐบาลได้มีการออกนโยบายต่างๆ เพื่อหวังกระตุ้นเศรษฐกิจของประเทศ อันเป็นผลมาจากการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนาในช่วง 3 ปีที่ผ่านมา โดยการผลักดันด้านการท่องเที่ยวของประเทศไทย เช่น การยกเว้นวีซ่า ให้แก่นักท่องเที่ยวชาวจีน คาซัคสถาน อินเดีย และได้หวัน เพื่อหวังกระตุ้นการท่องเที่ยวในประเทศไทยให้ฟื้นตัวกลับมาได้อย่างเดิมและสามารถโน้มน้าวให้นักท่องเที่ยวเดินทางกลับมาเที่ยวมากยิ่งขึ้น จึงส่งผลให้มีจำนวนผู้โดยสารที่เดินทางเข้ามาในประเทศและจำนวนเที่ยวบินเพิ่มขึ้น ซึ่งสวนทางกับจำนวนเจ้าหน้าที่ศุลกากรที่มีจำนวนอย่างจำกัด (อัจฉรา แสนบุตริ, 2562).

ทั้งนี้เจ้าหน้าที่ศุลกากรในแต่ละภาคส่วนมีหน้าที่รับผิดชอบในการให้บริการการปฏิบัติพิธีการศุลกากรของติดตัวผู้โดยสารที่นำของติดตัวเข้ามาในประเทศ การตรวจสัมภาระของผู้โดยสาร การสืบสวนและปราบปรามการกระทำความผิดทางศุลกากร การคืนภาษีมูลค่าเพิ่มแก่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ (Vat Refund) รวมทั้งการดำเนินการเกี่ยวกับคดีทางศุลกากรที่เกี่ยวข้องของกลางและของตกค้างที่อยู่ในความรับผิดชอบ ประกอบกับทำหน้าที่ประสานงานความร่วมมือทั้งหน่วยงานส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค รวมถึงเอกชน จึงทำให้นักุลกากรมีภารกิจ หน้าที่ที่เพิ่มมากขึ้น ดังนั้นเพื่อให้ภารกิจ หน้าที่สามารถบรรลุผลได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลนั้น บุคลากรจึงถือเป็นกลไกสำคัญที่จะขับเคลื่อนภารกิจดังกล่าวได้ และบุคลากรจำเป็นต้องมีความรู้ ความสามารถที่ครอบคลุมหลากหลายด้าน ทั้งความรู้ในเรื่องกฎหมาย ความสามารถในการประสานงาน และความสามารถในการให้บริการ จึงจะสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานนั้นมีความสำคัญต่อภาพรวมการทำงานของหน่วยงานเป็นอย่างสูง เพราะการก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจะส่งผลให้สามารถปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมายที่หน่วยงานได้กำหนด ซึ่งการจะปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้นอาจมีสาเหตุมาจากความพึงพอใจในลักษณะงานที่ได้รับมอบหมาย ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน สภาพแวดล้อมที่เหมาะสม ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว ความก้าวหน้าในงาน และความสำเร็จในการปฏิบัติงานที่รับผิดชอบ เนื่องจากความพึงพอใจดังกล่าวถือเป็นแรงผลักดันให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานให้บรรลุตามเป้าหมายของหน่วยงานที่กำหนดไว้และเกิดประสิทธิภาพสูงสุด ดังนั้นแล้วหน่วยงาน หรือผู้บริหารสูงสุดจึงควรให้ความสำคัญและดูแล รวมถึงนำมากำหนดแนวทางในการบริหารทรัพยากรบุคคล ซึ่งถือเป็นฟันเฟืองสำคัญเพื่อก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและบรรลุผลตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ (กรมศุลกากร, 2566) ผู้วิจัยซึ่งเป็นบุคลากรในสำนักงานศุลกากรตรวจของผู้โดยสารท่าอากาศยานสุวรรณภูมิจึงมีความสนใจศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศุลกากร สังกัดสำนักงานศุลกากรตรวจของผู้โดยสารท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เพื่อทราบถึงปัญหา และ

นำข้อมูล มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานศุลกากรตรวจของผู้โดยสารท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ 2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานศุลกากรตรวจของผู้โดยสารท่าอากาศยานสุวรรณภูมิที่ได้จากการวิจัยในครั้งนี้มาใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาต่อไป

การทบทวนวรรณกรรม

Peterson and Prowman (1953 อ้างถึงใน บุศรา สุตพิพัฒน์, 2553) ได้พูดถึงแนวคิดที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไว้ 4 ข้อด้วยกัน ดังนี้

- 1) คุณภาพของงาน (Quality) จะต้องได้คุณภาพสูง คือผู้ผลิตและผู้ใช้ล้วนได้ประโยชน์คุ้มค่า รวมถึงมีความพึงพอใจ
- 2) ปริมาณงาน (Quantity) งานที่เกิดขึ้นนั้นต้องแปรผันไปตามมาตรฐานของหน่วยงาน ซึ่งมีผลงานตามที่ปฏิบัติได้ปริมาณอย่างเหมาะสมหรือเป็นไปตามเป้าหมายของหน่วยงานที่กำหนดไว้และต้องวางแผนการบริหารเวลาเพื่อสามารถได้ปริมาณงานตามเป้าหมายที่กำหนด
- 3) เวลา (Time) คือ เวลาที่ใช้ในการดำเนินงานจำเป็นต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้อง เหมาะสมกับลักษณะงานที่รับผิดชอบ และทันสมัย

4) ค่าใช้จ่าย (Cost) ในการดำเนินงานทั้งหมดจำเป็นต้องเหมาะสมกับงาน ด้วยการลงทุนน้อยแต่ได้ผลกำไรมากที่สุด
ทฤษฎี 2 ปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg, 1979) ทฤษฎีจูงใจ ได้เสนอว่า ปัจจัยในการทำงานนั้นเกี่ยวเนื่องกับความพึงพอใจในการทำงาน รวมทั้งไม่พึงพอใจในการทำงาน หรือก็คือ การทำงาน ซึ่งหลักการของเจ้าของจะมีความพยายามในการสร้างความพึงพอใจให้แก่เจ้าหน้าที่ การสร้างความพอใจนี้ กล่าวคือ บุคคลนั้นจะมีความต้องการสำหรับงานที่แยกจากกันอย่างเป็นอิสระ โดยขึ้นอยู่กับ 2 ปัจจัย ได้แก่

1) ปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors) คือ ปัจจัยที่มีความเกี่ยวข้องกับงานโดยตรง และเป็นปัจจัยที่ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ และก่อให้เกิดการจูงใจให้บุคคลในหน่วยงานปฏิบัติงานได้ดีมากยิ่งขึ้น ประกอบด้วย 5 ปัจจัย ได้แก่

1.1) ความสำเร็จในการทำงานของบุคคล (Achievement) คือ การที่บุคคลสามารถทำงานได้แล้วเสร็จและประสบความสำเร็จได้อย่างดี ความสามารถในการแก้ไขปัญหาต่างๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้นได้ หากสำเร็จ บุคคลจึงจะเกิดความรู้สึกพอใจในความสำเร็จของงานชิ้นนั้นเป็นอย่างยิ่ง

1.2) การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) คือ การได้รับการยอมรับนับถือทั้งจากผู้บังคับบัญชา เพื่อน หรืออาจจะมาจากบุคคลในหน่วยงาน และการยกย่องชมเชย การให้กำลังใจหรือการแสดงออกอื่นใดที่สามารถแสดงให้เห็นถึงการยอมรับ

1.3) ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (Work It Sel) คือ งานที่มีความท้าทายความสามารถหรือเป็นงานที่น่าสนใจ เป็นงานที่จำเป็นต้องใช้ความสามารถเฉพาะตัว

1.4) ความรับผิดชอบ (Responsibility) คือ ความพึงพอใจที่เกิดขึ้น จากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานนั้นๆ รวมทั้งการมีอำนาจในการรับผิดชอบได้อย่างเต็มที่ ไม่มีการควบคุมหรือตรวจสอบมากเกินไป

1.5) ความก้าวหน้า (Advancement) คือ การได้รับการตอบสนองในด้านการปรับตำแหน่งให้สูงขึ้น หากผลงานประสบความสำเร็จ และการได้รับโอกาสศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม รวมทั้งได้รับการฝึกอบรม

2) ปัจจัยค้ำจุน (Maintenance Factors) คือ ปัจจัยพื้นฐานที่มีความจำเป็นสำหรับทุกคนต้องได้รับการตอบสนอง ปัจจัยนี้ไม่ถือเป็นสิ่งกระตุ้นให้บุคคลมีความกระตือรือร้นในการทำงานเพิ่มขึ้น แต่เป็นปัจจัยเบื้องต้นในการป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พอใจในงานเท่านั้น โดยปกติจะเกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน และร่วมรักษาให้บุคคลปฏิบัติงานในหน่วยงาน โดยมี 7 ปัจจัย ได้แก่

2.1) นโยบายและการบริหารงานขององค์กร (Company Policies and Administration) คือ การจัดการและบริหารงานขององค์กร โดยจำเป็นต้องมีนโยบายที่ชัดเจน แบ่งงานที่ไม่มีลักษณะซ้ำซ้อน และมีความเป็นธรรมชาติ

2.2) การปกครองบังคับบัญชา (Supervision) คือ ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงาน หรือความยุติธรรมในการบริหาร และความรู้ความสามารถสำหรับแก้ปัญหา ให้คำปรึกษาการทำงานต่อผู้ใต้บังคับบัญชาได้

2.3) ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กรของผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และผู้ใต้บังคับบัญชา (Relationship with Supervisors Peers and Subordinates) คือ การติดต่อ หรือไม่ว่าจะเป็นกิริยา วาจาที่สามารถแสดงความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกัน รวมทั้งมีความเข้าใจซึ่งกันและกัน

2.4) เงินเดือน (Salary) คือ เงินเดือน ค่าตอบแทน สวัสดิการ หรือการเลื่อนขั้นเงินเดือน

2.5) สภาพในการทำงาน (Working Condition) คือ สภาพทางด้านกายภาพของงาน เช่น แสงเสียง อากาศ ชั่วโง่งการทำงาน และลักษณะสิ่งแวดล้อมอื่นๆ เช่น อุปกรณ์หรือเครื่องมือต่างๆ สำหรับการปฏิบัติงาน

2.6) ความมั่นคงในงาน (Job Security) คือ ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงสำหรับการทำงาน ความมั่นคงของหน่วยงาน หรือความยั่งยืนด้านอาชีพ

2.7) ตำแหน่งงาน (Status) คือ อาชีพนั้นเป็นที่ได้รับการยอมรับนับถือของสังคม มีเกียรติและศักดิ์ศรี

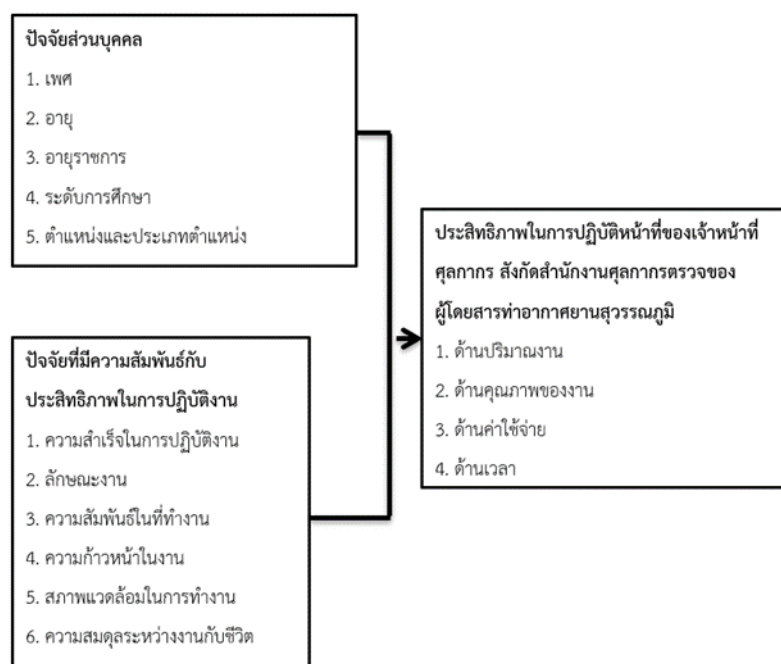
กฤษฎา สุภาสุภากุล และ สนิทนุช นิยมศิลป์ (2562) ได้ให้ความหมายไว้ว่า อธิบายถึงคุณสมบัติลักษณะประชากรศาสตร์เฉพาะของตน ซึ่งแตกต่างกันในแต่ละคน คุณสมบัติเหล่านี้จะมีอิทธิพลต่อผู้รับสารในการทำการสื่อสาร อย่างไรก็ตามในการสื่อสารในสถานการณ์ต่างๆ กันจำนวนผู้รับสารก็มีผลการสื่อสาร ดังนั้น วิธีการที่ดีที่สุดในการวิเคราะห์ผู้รับสารที่ประกอบไปด้วยคนจำนวนมากก็คือการจำแนกผู้รับสารออกเป็นกลุ่มๆ ตามลักษณะประชากร ได้แก่ อายุ เพศ สถานภาพทางสังคมและเศรษฐกิจ การศึกษา ศาสนา สถานภาพสมรส เป็นต้น นอกจากนี้ลักษณะประชากรศาสตร์เหล่านี้ล้วนแล้วแต่มีผลต่อการรับรู้การตีความ และการเข้าใจในการสื่อสารทั้งสิ้น

สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ โดยพิจารณาจากค่า T-test และอายุ อายุการทำงาน ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน รายได้ต่อเดือนเฉลี่ยรวม ที่ต่างกันทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บุคลากรสังกัดสำนักงานศุลกากรตรวจของผู้โดยสารท่าอากาศยานสุวรรณภูมิต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บุคลากร สังกัดสำนักงานศุลกากรตรวจของผู้โดยสารท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิด

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยได้มีการแจกแบบสอบถามกับเจ้าหน้าที่บุคลากร สังกัดสำนักงานศุลกากร ตรวจของผู้นำโดยสารท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ได้แก่ ฝ่ายบริการผู้นำโดยสารที่ 1, ฝ่ายบริการผู้นำโดยสารที่ 2, ฝ่ายบริการผู้นำโดยสารที่ 3, ฝ่ายบริหารความเสี่ยง, ฝ่ายสืบสวนและปราบปราม, ฝ่ายวิเคราะห์สินค้า, ฝ่ายของกลางและของตกค้าง, ฝ่ายพิธีการกลาง, ฝ่ายบัญชีอากร, ฝ่ายคดี, ฝ่ายคลังสินค้าทัณฑ์บนและร้านค้าปลอดอากร และฝ่ายบริหารงานทั่วไป ในลักษณะปลายปิดของกลุ่มประชากร จำนวนทั้งหมด 158 ชุด ซึ่งผู้วิจัยจะดำเนินการจัดส่งแบบสอบถามให้กลุ่มประชากร พร้อมทั้งแจ้งวัตถุประสงค์ของการทำวิจัยและลักษณะของแบบสอบถามเพื่อให้กลุ่มประชากรทราบ เพื่อให้ประชากรผู้กรอกแบบสอบถามเกิดความเข้าใจตรงกัน

ข้อมูลที่ใช้ในการทำวิจัยครั้งนี้ โดยผู้วิจัยจะทำการศึกษาและรวบรวมข้อมูลจากการค้นคว้าจากเอกสารทางวิชาการ วารสาร บทความ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและสืบค้นข้อมูลที่เผยแพร่ในเว็บไซต์ต่างๆ จากอินเทอร์เน็ต เพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลการศึกษางานวิจัยครั้งนี้อย่างเป็นขั้นเป็นตอน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สังกัดสำนักงานศุลกากรตรวจของผู้นำโดยสารท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ผู้วิจัยเลือกใช้วิธีการหาค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรายข้อและรายด้าน โดยใช้โปรแกรมสถิติคอมพิวเตอร์มาประมวลผลข้อมูลเพื่อหาค่าสถิติ โดยการทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติ Independent Sample t-test สำหรับตัวแปรสองกลุ่ม และใช้ค่าสถิติ F-test (One-Way ANOVA) ในการทดสอบสมมติฐานสำหรับตัวแปรมากกว่าสองกลุ่ม ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ใช้การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficient) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยข้อมูลส่วนบุคคล

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 31-40 ปี มีอายุการทำงาน 7 ปีขึ้นไป มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีตำแหน่งงาน ข้าราชการ

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยที่มีปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ความคิดเห็นที่มีต่อความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความสัมพันธ์ในที่ทำงาน รองลงมา ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านลักษณะงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความก้าวหน้าในงาน และด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว ตามลำดับ

ตารางที่ 1. แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นปัจจัยที่มีปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยรวม

ปัจจัยที่มีปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	ลำดับที่
1) ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน	4.13	0.674	มาก	2
2) ด้านลักษณะงาน	3.88	0.778	มาก	3
3) ด้านความสัมพันธ์ในที่ทำงาน	4.29	0.730	มากที่สุด	1
4) ด้านความก้าวหน้าในงาน	3.55	0.826	มาก	5
5) ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	3.56	0.860	มาก	4
6) ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว	3.09	0.878	ปานกลาง	6
รวม	3.75	0.552	มาก	

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่บุคลากร สังกัดสำนักงานศุลกากรตรวจของผู้โดยสารท่าอากาศยานสุวรรณภูมิความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ศุลกากร โดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านคุณภาพของงาน รองลงมา ด้านเวลา ด้านปริมาณงาน และด้านค่าใช้จ่าย ตามลำดับ

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ศุลกากร สังกัดสำนักงานศุลกากรตรวจของผู้โดยสารท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยรวม

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ศุลกากร	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	ลำดับที่
1) ด้านปริมาณงาน	3.67	0.655	มาก	3
2) ด้านคุณภาพของงาน	4.17	0.610	มาก	1
3) ด้านค่าใช้จ่าย	3.47	0.695	มาก	4
4) ด้านเวลา	4.16	0.688	มาก	2
รวม	3.87	0.539	มาก	

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์สมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ อายุการทำงาน ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน รายได้ต่อเดือนเฉลี่ยรวม ที่ต่างกันทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศุลกากร สังกัดสำนักงานศุลกากรตรวจของผู้โดยสารท่าอากาศยานสุวรรณภูมิต่างกัน ผลการวิเคราะห์พบว่า ปัจจัยด้านเพศ และอายุราชการ ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศุลกากร สังกัดสำนักงานศุลกากรตรวจของผู้โดยสารท่าอากาศยานสุวรรณภูมิที่แตกต่างกัน อย่างมีระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ได้ตั้งไว้ ส่วน อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งและประเภทตำแหน่ง และระดับรายได้ ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศุลกากร สังกัดสำนักงานศุลกากรตรวจของผู้โดยสารท่าอากาศยานสุวรรณภูมิที่ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่ได้เป็นไปตามสมมติฐานที่ได้ตั้งไว้ ดังตามที่ตารางที่ 3

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศุลกากร สังกัดสำนักงานศุลกากรตรวจของผู้โดยสารท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ผลการวิเคราะห์พบว่า ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ลักษณะงาน ความสัมพันธ์ในที่ทำงาน ความก้าวหน้าในงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัวที่แตกต่างกัน อย่างมีระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ได้ตั้งไว้ ดังตามที่ตารางที่ 4

ตารางที่ 3 แสดงผลการทดสอบสมมติฐาน ปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคล	สถิติที่ใช้	ค่าสถิติ	Sig.
เพศ	t-test	-1.152	.376
อายุ	F-test	0.310	0.818
อายุการทำงาน	F-test	2.994	.603
ระดับการศึกษา	F-test	0.545	0.581
ตำแหน่งงาน	F-test	0.475	0.700
รายได้ต่อเดือนเฉลี่ยรวม	F-test	0.294	0.830

* p < .05

ตารางที่ 4 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บุคลากร

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่บุคลากร สังกัดสำนักงานศุลกากรตรวจของผู้โดยสารท่าอากาศยาน สุวรรณภูมิ		
	r	p-value	ระดับความสัมพันธ์
1) ด้านปริมาณงาน	.787**	0.000	สูง
2) ด้านคุณภาพของงาน	.649**	0.000	ปานกลาง
3) ด้านค่าใช้จ่าย	.580**	0.000	ปานกลาง
4) ด้านเวลา	.697**	0.000	ปานกลาง
รวม	.832**	0.000	สูง

* p < .05

สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

ลักษณะทางประชากรศาสตร์ พบว่า ปัจจัยด้านเพศ และอายุราชการส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บุคลากร สังกัดสำนักงานศุลกากรตรวจของผู้โดยสารท่าอากาศยานสุวรรณภูมิที่แตกต่างกัน อย่างมีระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ได้ตั้งไว้ ส่วน อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งและประเภทตำแหน่ง และระดับรายได้ ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บุคลากร สังกัดสำนักงานศุลกากรตรวจของผู้โดยสารท่าอากาศยานสุวรรณภูมิที่ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่ได้เป็นไปตามสมมติฐานที่ได้ตั้งไว้ ซึ่งมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธารณพร พรณราย (2564) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลาที่มี เพศ อายุราชการ ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา มีความแตกต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ส่วน อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด ประเภทบุคลากร ระยะเวลาการทำงาน และรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บุคลากร สังกัดสำนักงานศุลกากรตรวจของผู้โดยสารท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ผลการวิเคราะห์ พบว่าความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ลักษณะงาน ความสัมพันธ์ในที่ทำงาน ความก้าวหน้าในงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัวที่แตกต่างกัน อย่างมีระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ได้ตั้งไว้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธัญญารัตน์ สาลิกา (2566) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินการคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยค่าจ้างโดยรวมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ลักษณะงาน ความสัมพันธ์ในที่ทำงาน ความก้าวหน้าในงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว โดยมีความสัมพันธ์ระดับปานกลางในทิศทางเดียวกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งนี้

- 1) ควรที่จะได้มีการจัดสรรเวลาในการพักผ่อนของตนเองและครอบครัว เพื่อที่จะได้มีประสิทธิภาพในการทำงาน เนื่องจากว่าเมื่อได้มีการพักผ่อนที่ไม่เพียงพอส่งผลต่อการทำงานเป็นอย่างมาก การพักผ่อนที่เพียงพอ ย่อมส่งผลดีต่อร่างกายและทางจิตใจ
- 2) ควรที่จะได้มีการจัดอบรมนอกสถานที่ จัดกิจกรรมสันทนาการ เพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีต่อเพื่อนร่วมงานในองค์กร และ ควรที่จะจัดกิจกรรมต้อนรับน้องใหม่เพื่อที่จะได้เป็นการละลายพฤติกรรมไปในตัว

- 3) ควรที่ได้มีการจัดซื้ออุปกรณ์สำนักงานให้เพียงพอต่อการทำงานในองค์กรเพื่อที่จะได้ไม่ต้องไปหาซื้อเพื่อนร่วมงาน เพื่อสร้างความรำคาญแก่เพื่อนร่วมงาน
- 4) อาจจะเพิ่มการศึกษาในด้านของมิติที่ใช้วัดผลการดำเนินงานตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ ว่ามีความเหมาะสมหรือไม่ ควรเพิ่มหรือลดมิติในการประเมินผลเพื่อให้สามารถวัดผลการดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
- 5) ควรที่จะศึกษาเป็นเชิงคุณภาพ เพื่อสอบถามถึงรายได้จากบุคคลในองค์กร เพื่อที่จะได้ผลมาปรับปรุ้งงานวิจัยของรุ่นต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- กรมศุลกากร. (2566). นโยบายการกำกับดูแลองค์กรที่ดี ของกรมศุลกากร กระทรวงการคลัง. สืบค้นจาก https://www.customs.go.th/data_files/99749699fca565f8b4601_ccbf07835b9.pdf.
- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2566). รูปแบบการท่องเที่ยวยอดนิยม แล้วการท่องเที่ยวแบบไหนที่คุณชอบ. สืบค้นจาก <https://www.dashmv.com/travel-formats/>.
- ธนภรณ์ พรรณราย. (2565). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- ธัญญารัตน์ สาลิกา. (2566). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินการคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ.
- เงินกองทุนส่งเสริมงานวิจัย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2566.
- บุศรา สุตพิพัฒน์. (2553). ปัจจัยส่วนบุคคลและความผูกพันต่อองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน. สารนิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- อัจฉรา แสนบุตรดี. (2562). ปัจจัยมาตรการดำเนินงานของรัฐบาลไทยในสถานการณ์ COVID-19 ที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- Herzberg Frederick. (1977). *Orthodox Job Enrichment: A Common Sense Approach to People at Work*. Defense Management Journal.

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: © 2024 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).