

ปัจจัยสภาพแวดล้อมการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการ  
กรมศุลกากรที่ปฏิบัติหน้าที่ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

The work environment factors affect the work efficiency of  
the Customs officers at Suvarnabhumi Airport

ชลอสิน จามรพิพัฒน์<sup>1</sup>, รศ. วัชรารักษ์ ชิวโสภิชฐ<sup>2</sup>

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของข้าราชการกรมศุลกากรที่ปฏิบัติหน้าที่ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เพื่อศึกษาปัจจัยสภาพแวดล้อมการทำงานของข้าราชการกรมศุลกากรที่ปฏิบัติ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมศุลกากรที่ปฏิบัติหน้าที่ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมศุลกากรที่ปฏิบัติหน้าที่ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และเพื่อศึกษาปัจจัยสภาพแวดล้อมการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมศุลกากรที่ปฏิบัติหน้าที่ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาได้แก่ ข้าราชการกรมศุลกากรที่ปฏิบัติหน้าที่ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จำนวน 203 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการทางสถิติ ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 31 – 40 ปี ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 1-6 ปี ปฏิบัติงาน อยู่ในระดับตำแหน่งชำนาญการและมีอัตราเงินเดือนมากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป มีระดับการรับรู้ปัจจัยสภาพแวดล้อมการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านความมั่นคงปลอดภัยมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านสวัสดิการหรือผลประโยชน์อื่น ๆ และด้านค่าจ้าง ตามลำดับ ระดับการรับรู้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมากเช่นกัน โดยด้านคุณภาพของงานมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านเวลา ด้านปริมาณงานและด้านค่าใช้จ่าย ตามลำดับ ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และอัตราเงินเดือนที่ต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และปัจจัยสภาพแวดล้อมการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยเรียงลำดับปัจจัยที่มีอิทธิพลมากไปน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านคุณลักษณะเฉพาะงาน ด้านการนิเทศงาน ด้านสวัสดิการหรือสิทธิประโยชน์อื่น ๆ และด้านคุณลักษณะเฉพาะทางสังคมของงาน ตามลำดับ

**คำสำคัญ :** ปัจจัยสภาพแวดล้อมการทำงาน ,ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

1 นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

2 อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

## ABSTRACT

The objects of this study are (1) Study the individual demographic factors of the Customs officers who work at Suvarnabhumi Airport (2) Study the conditions of working environments of the Customs officers who work at Suvarnabhumi Airport (3) Study the work efficiency of the Customs officers who work at Suvarnabhumi Airport (4) To compare the demographic factors with the work efficiency of the Customs officers who work at Suvarnabhumi Airport, classified by individual factors (5) Study the conditions of working environments that affect the work efficiency of the Customs officers who work at Suvarnabhumi Airport. The sample group determined in the study were 203 of the Customs officers from Suvarnabhumi Airport. The methodology of this study were questionnaires and interpreting the information by applying statistics.

The study results can be summed up as follows. Most of the sampling are females, aged between 31 to 40 year-old. They are the Customs officers who work at professional level, have worked for 1 to 6 years with the monthly salary more than 30,000 baht. The overall study results of the work environments perception of the Customs officers at Suvarnabhumi Airport is significant, which are security, benefits, wage, respectively. The overall study results of the work efficiency of the Customs officers at Suvarnabhumi Airport is significant, which are quality, time, quantity and costs, respectively. The study results of testing hypothesis demonstrated that education level, work experienced and monthly salary can affect differently on work efficiency of the Customs officers at Suvarnabhumi Airport. In addition, by using hypothesis testing, the study results showed that working environments would affect the work efficiency of the Customs officers at Suvarnabhumi Airport, intrinsic aspects of the job is the greatest effect on work efficiency, followed by supervision, benefits and social aspects of the job has the least impact.

**Keywords:** Work environment ,Work efficiency

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ด้วยสภาพการณ์ด้านเศรษฐกิจ สังคม เทคโนโลยี และสิ่งแวดล้อม ทั้งจากภายในและภายนอกประเทศ มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและต่อเนื่อง โดยเฉพาะด้านเศรษฐกิจ สังคม เทคโนโลยีที่ส่งผลต่อรูปแบบการดำรงชีวิต การค้าระหว่างประเทศที่ในอนาคตจะให้ความสำคัญกับการอำนวยความสะดวกทางการค้ามากขึ้น จากการทำข้อตกลงทางการค้าทั้งทวีปและพหุภาคี ซึ่งเป็นไปตามความตกลงว่าด้วยการอำนวยความสะดวกทางการค้าขององค์การการค้าโลก (WTO Trade Facilitation Agreement) ซึ่งมุ่งหวังให้แต่ละประเทศสมาชิกปรับปรุง ลดระเบียบขั้นตอน และเวลาการดำเนินพิธีการศุลกากรและระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการค้าระหว่างประเทศให้เกิดความคล่องตัว ชัดเจนและโปร่งใส มุ่งเน้นให้เกิดการอำนวยความสะดวกทาง

การค้าและการค้าเสรีอันนำไปสู่การยกเว้นหรือลดอัตราอากรแก่ประเทศคู่สัญญา ตลอดจนรูปแบบ  
อาชญากรรมเปลี่ยนแปลงไป

กรมศุลกากร เป็นหน่วยงานในสังกัดกระทรวงการคลัง มีวิสัยทัศน์ในการเป็นองค์กรศุลกากร  
ชั้นนำ ที่มุ่งส่งเสริมความยั่งยืนของเศรษฐกิจและความปลอดภัยของสังคม ด้วยนวัตกรรมและบริการที่เป็น  
เลิศ ต้องปรับเปลี่ยนบทบาทเป็นหน่วยงานที่อำนวยความสะดวกทางการค้า ส่งเสริมเศรษฐกิจของประเทศ  
ซึ่งผลจากการอำนวยความสะดวกทางการค้าและการค้าเสรี โดยเฉพาะอย่างยิ่งการยกเว้นอากรหรือลดอัตรา  
อากรการนำเข้าสินค้าจากประเทศคู่สัญญานี้เองส่งผลให้แนวโน้มการจัดเก็บภาษีศุลกากรลดลง ด้วยเหตุนี้  
องค์กรระหว่างประเทศจึงมุ่งมั่นในการเสริมสร้างประสิทธิภาพในเรื่องการส่งเสริมเศรษฐกิจด้านต่าง ๆ  
อย่างองค์การศุลกากร โลกก็ได้ระบุตัวชี้วัดที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของศุลกากรไว้ นอกจากนี้  
กรมศุลกากรก็มีภารกิจเพิ่มเติมขึ้นมา นั่นคือการปกป้องสังคมให้พ้นการภัยคุกคามต่าง ๆ เช่น การก่อการ  
ร้าย อาชญากรรมข้ามชาติ อาชญากรรมทางการเงิน ยาเสพติด รวมไปถึงด้านการปกป้องสิ่งแวดล้อมจากของ  
เสียอันตราย ทำให้กรมศุลกากรต้องปฏิบัติหน้าที่ตามอนุสัญญาต่าง ๆ จำเป็นต้องพัฒนาระบบควบคุม  
ทางศุลกากรให้มีประสิทธิภาพด้วยเช่นกัน

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยสภาพแวดล้อมการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการ  
ปฏิบัติงานของข้าราชการกรมศุลกากรที่ปฏิบัติหน้าที่ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ซึ่งเป็นหน่วยงาน  
ที่มีภารกิจเกี่ยวกับการปฏิบัติพิธีการศุลกากร การจัดเก็บภาษีอากรและรายได้อื่นสำหรับของติดตัวผู้โดยสาร  
และสินค้านำเข้าส่งออก รวมถึงการสืบสวนและปราบปรามการกระทำตามผิดตามกฎหมายศุลกากรและ  
กฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้ไปเป็นข้อมูลให้ผู้บริหาร นำไปประยุกต์ใช้ในการวางแผน  
พัฒนา การจัดการองค์กร รวมถึงการพัฒนาบุคลากรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานต่อไป

#### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของข้าราชการกรมศุลกากรที่ปฏิบัติหน้าที่ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
2. เพื่อศึกษาปัจจัยสภาพแวดล้อมการทำงานของข้าราชการกรมศุลกากรที่ปฏิบัติหน้าที่ ณ ท่าอากาศยาน  
สุวรรณภูมิ
3. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมศุลกากรที่ปฏิบัติหน้าที่ ณ ท่าอากาศยาน  
สุวรรณภูมิ
4. เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมศุลกากรที่ปฏิบัติหน้าที่  
ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
5. เพื่อศึกษาปัจจัยสภาพแวดล้อมการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการ  
กรมศุลกากรที่ปฏิบัติหน้าที่ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

## สมมติฐานของการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของข้าราชการกรมศุลกากรที่ปฏิบัติหน้าที่ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิที่แตกต่างกันจะมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

2. ปัจจัยสภาพแวดล้อมการทำงานส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมศุลกากรที่ปฏิบัติหน้าที่ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

## ขอบเขตของการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้ มุ่งศึกษาปัจจัยสภาพแวดล้อมการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมศุลกากรที่ปฏิบัติหน้าที่ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตการวิจัยดังนี้

### 1. ขอบเขตด้านเนื้อหา ประกอบด้วย

1.1 ปัจจัยสภาพแวดล้อมการทำงาน ได้แก่ ความมั่นคงปลอดภัย โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน องค์กรและการจัดการ ค่าจ้าง คุณลักษณะเฉพาะงาน การนิเทศงาน คุณลักษณะทางสังคมของงาน การติดต่อสื่อสาร สภาพการทำงาน และสวัสดิการหรือผลประโยชน์อื่น ๆ (Gilmer, 1971)

1.2 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ได้แก่ คุณภาพของงาน ปริมาณงาน เวลาที่ใช้ในงาน และค่าใช้จ่าย (Peterson and Plowman, 1953)

2. ขอบเขตด้านประชากร และกลุ่มตัวอย่าง ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ข้าราชการกรมศุลกากร ที่ปฏิบัติหน้าที่ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ประกอบด้วย ข้าราชการกรมศุลกากร สำนักงานศุลกากรตรวจของผู้โดยสารท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ และข้าราชการกรมศุลกากร สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ที่ปฏิบัติงานตั้งแต่ 1 ปี ขึ้นไป จำนวนทั้งสิ้น 410 คน (ฝ่ายบริหารงานทั่วไป สำนักงานศุลกากรตรวจของผู้โดยสารท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ และสำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ข้อมูล ณ วันที่ 25 พฤษภาคม 2566) เนื่องจากทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน (Finite Population) จึงใช้สูตรของทาโร ยามานะ (Taro Yamane, 1973) ในการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 203 คน

### 3. ขอบเขตด้านระยะเวลา ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษา ระหว่างเดือน พฤษภาคม - สิงหาคม 2566

## ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อให้ผู้บริหารนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยไปส่งเสริมหรือปรับปรุงสภาพแวดล้อมการทำงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมศุลกากร อันจะส่งผลให้เกิดการพัฒนาองค์กรยิ่งขึ้นไป

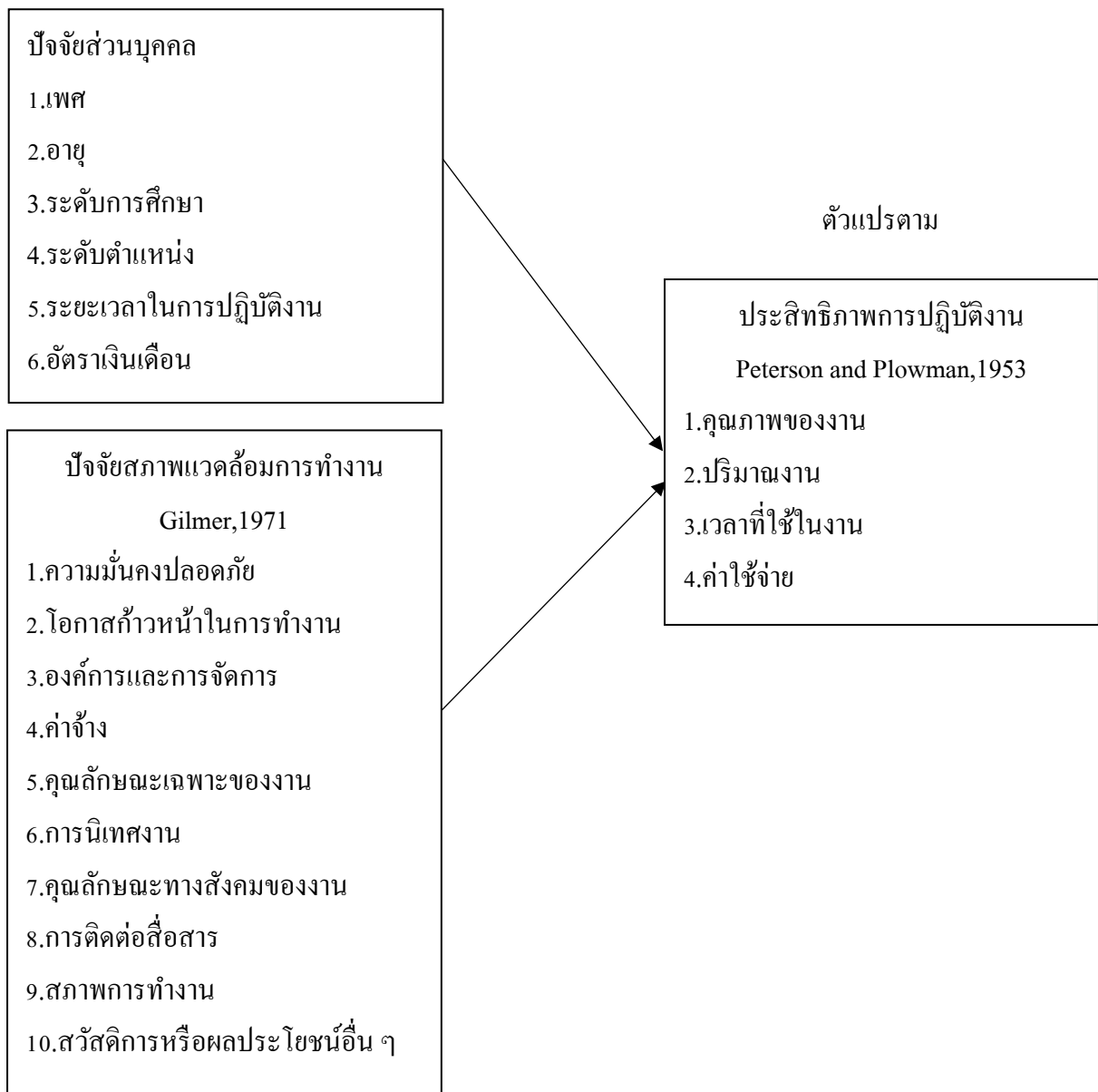
2. เพื่อเป็นข้อมูลให้ผู้บริหารใช้เป็นแนวทางประกอบการวางแผนหรือพัฒนา ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมศุลกากรเพื่อประโยชน์ขององค์กรต่อไป

3. เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาวิจัยด้านอื่น ๆ ที่จะส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมศุลกากร

**กรอบแนวคิดในการวิจัย**

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาปัจจัยสภาพแวดล้อมการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมศุลกากรที่ปฏิบัติหน้าที่ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยกำหนดกรอบแนวความคิดในการวิจัย ดังนี้

**ตัวแปรอิสระ**



**ภาพ 1** กรอบแนวคิดการวิจัย

ที่มา : ปัจจัยสภาพแวดล้อมการทำงานของ Gilmer (1971) และ

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ Peterson and Plowman (1953)

## วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาปัจจัยสภาพแวดล้อมการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมศุลกากรที่ปฏิบัติหน้าที่ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือรวบรวมข้อมูล

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ คือ แบบสอบถามเพื่อการวิจัยเรื่อง ปัจจัยสภาพแวดล้อมการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมศุลกากรที่ปฏิบัติหน้าที่ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เนื้อหาของแบบสอบถามประกอบด้วย 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามที่เกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของข้าราชการกรมศุลกากรที่ปฏิบัติหน้าที่ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และอัตราเงินเดือน

ส่วนที่ 2 เป็นส่วนที่เกี่ยวกับปัจจัยสภาพแวดล้อมการทำงานของข้าราชการกรมศุลกากรที่ปฏิบัติหน้าที่ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เพื่อจะได้ทราบถึงระดับการรับรู้ของสภาพแวดล้อมการทำงานว่ามีมากน้อยเพียงใด ประกอบด้วย 10 ปัจจัย ได้แก่ ความมั่นคงปลอดภัย โอกาสในการก้าวหน้าในการทำงาน องค์กรและการจัดการ ค่าจ้าง คุณลักษณะเฉพาะของงาน การนิเทศงาน คุณลักษณะทางสังคมของงาน การติดต่อสื่อสาร สภาพการทำงาน และสวัสดิการหรือผลประโยชน์อื่น ๆ โดยลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scales) ใช้มาตรวัดวิธีของลิเคิร์ต (อ้างถึงใน ชนภรณ์ พรรณราย, 2565)

ส่วนที่ 3 เป็นส่วนที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานของข้าราชการกรมศุลกากรที่ปฏิบัติหน้าที่ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เพื่อให้ทราบถึงระดับการรับรู้ต่อประสิทธิภาพการทำงานว่ามีมากน้อยเพียงใด ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ คุณภาพของงาน ปริมาณงาน เวลา และค่าใช้จ่าย โดยลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scales) ใช้มาตรวัดวิธีของลิเคิร์ต (อ้างถึงใน ชนภรณ์ พรรณราย, 2565)

### สรุปผลการวิจัย

ผู้วิจัยได้แบ่งการสรุปผลการวิจัยให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้

1. ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 31 – 40 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี ปฏิบัติงานในระดับตำแหน่ง ชำนาญการ ระยะเวลาในการปฏิบัติงานอยู่ในช่วงระยะเวลา 1-6 ปี และมีอัตราเงินเดือน อยู่ในช่วงมากกว่า 30,000บาทขึ้นไป

2. ปัจจัยสภาพแวดล้อมการทำงาน เมื่อวิเคราะห์ภาพรวมพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับการรับรู้ปัจจัยสภาพแวดล้อมการทำงาน โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก ดังนี้

2.1) ความมั่นคงปลอดภัย ได้แก่ ท่านมีความมั่นใจในความมั่นคงขององค์กร ท่านรู้สึกถึงความมั่นคงในอาชีพการงาน มีระดับการรับรู้มากที่สุด

2.2) ด้านโอกาสในการก้าวหน้าในการทำงาน ได้แก่ ท่านได้รับโอกาสศึกษาต่อหรือฝึกอบรมหาความรู้ในการปฏิบัติงานเพิ่มเติม ท่านได้รับการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างยุติธรรม มีระดับการรับรู้มากที่สุด

2.3) ด้านองค์การและการจัดการ ได้แก่ งานของท่านสอดคล้องกับนโยบายขององค์กร มีระดับการรับรู้มากที่สุด

2.4) ด้านค่าจ้าง ได้แก่ ท่านได้รับค่าตอบแทนตามความคาดหวัง มีระดับการรับรู้มากที่สุด

2.5) ด้านคุณลักษณะเฉพาะของงาน ได้แก่ ท่านรู้สึกภาคภูมิใจกับงานที่ได้รับมอบหมาย มีระดับการรับรู้มากที่สุด

2.6) ด้านการนิเทศงาน ได้แก่ องค์กรของท่านมีการจัดการองค์ความรู้และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างเป็นรูปธรรม มีระดับการรับรู้มากที่สุด

2.7) ด้านคุณลักษณะทางสังคมของงาน ได้แก่ องค์กรของท่านมีการบูรณาการงานระหว่างหน่วยงานภายในองค์กร มีระดับการรับรู้มากที่สุด

2.8) ด้านการติดต่อสื่อสาร ได้แก่ ท่านได้รับข้อมูลข่าวสาร นโยบาย ประกาศ คำสั่งขององค์กรอย่างทันทั่วถึง มีระดับการรับรู้มากที่สุด

2.9) ด้านสภาพการทำงาน ได้แก่ ท่านได้รับความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินขณะทำงาน มีระดับการรับรู้มากที่สุด

2.10) ด้านสวัสดิการหรือผลประโยชน์อื่น ๆ ได้แก่ สิทธิประโยชน์เกื้อกูลที่ท่านได้รับ เช่น เงินตอบแทนปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ จูงใจให้ท่านปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ มีระดับการรับรู้มากที่สุด

3. ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน เมื่อวิเคราะห์ภาพรวมพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับการรับรู้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก ดังนี้

3.1) ด้านคุณภาพของงาน ได้แก่ ผลการปฏิบัติงานของท่านเป็นประโยชน์แก่องค์กร ทั้งภายในและ/หรือภายนอกองค์กร มีระดับการรับรู้มากที่สุด

3.2) ด้านเวลา ได้แก่ ท่านมีการจัดสรรเวลาในการปฏิบัติงานเพื่อการส่งมอบตามกำหนดเวลา มีระดับการรับรู้มากที่สุด

3.3) ด้านปริมาณงาน ได้แก่ ท่านทราบถึงปริมาณงานเป้าหมายที่องค์กรกำหนดมีระดับการรับรู้มากที่สุด

3.4) ด้านค่าใช้จ่าย ได้แก่ ท่านใช้ทรัพยากรในการปฏิบัติงานที่มีอยู่ได้อย่างเหมาะสมคุ้มค่า เช่น งบประมาณ เครื่องมือ อุปกรณ์ เป็นต้นมีระดับการรับรู้มากที่สุด

#### 4. การทดสอบสมมติฐาน

4.1) ข้าราชการกรมศุลกากรที่ปฏิบัติหน้าที่ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ด้านระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และอัตราเงินเดือนต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ และระดับ ตำแหน่งกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

4.2) ปัจจัยสภาพแวดล้อมการทำงานส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการ กรมศุลกากรที่ปฏิบัติหน้าที่ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิแตกต่างกัน พบว่า ด้านคุณลักษณะเฉพาะของงาน ด้านการนิเทศงาน สวัสดิการหรือสิทธิประโยชน์อื่น ๆ และคุณลักษณะทางสังคมของงาน ส่งผลต่อ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมศุลกากรที่ปฏิบัติหน้าที่ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิอย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนปัจจัยสภาพแวดล้อมการทำงานด้านความมั่นคงปลอดภัย ด้านโอกาส ในการก้าวหน้าในการทำงาน ด้านองค์การและการจัดการ ด้านค่าจ้าง ด้านการนิเทศงาน ด้านการ ติดต่อดสื่อสาร ด้านสภาพการทำงาน และด้านสวัสดิการหรือผลประโยชน์อื่น ๆ ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานของข้าราชการกรมศุลกากรที่ปฏิบัติหน้าที่ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

#### อภิปรายผล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่าผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ ระหว่าง 31-40 ปี มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี สอดคล้องกับงานวิจัยของธัญญรัตน์ สาริกา (2566) ที่ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินการคลัง มหาวิทยาลัย เทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 31-40 ปี สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี สอดคล้องกับงานวิจัยของอติติ เฟ่งพิโรจ (2565) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล จังหวัดนครราชสีมา ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบ แบบสอบถามส่วนใหญ่ คือ เพศหญิง มีอายุระหว่าง 31-40 ปี ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี

ปัจจัยสภาพแวดล้อมการทำงานของข้าราชการกรมศุลกากรที่ปฏิบัติหน้าที่ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณ ภูมิ เมื่อวิเคราะห์ภาพรวมพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีระดับการรับรู้ปัจจัยสภาพแวดล้อมการทำงาน โดยรวมอยู่ใน ระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านความมั่นคงปลอดภัย มีระดับการรับรู้มากที่สุด สอดคล้อง กับงานวิจัยของ ภาลธิณี เฟื่องแก้ว (2560) ที่ศึกษาสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีความสัมพันธ์ กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร โรงเรียนการเคหะท่าทราย สำนักงานเขตหลักสี่ ผลการศึกษา พบว่าบุคลากรส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อสภาพแวดล้อมการทำงานด้านความมั่นคงปลอดภัยมากที่สุด

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมศุลกากรที่ปฏิบัติหน้าที่ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เมื่อวิเคราะห์ภาพรวมพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีระดับการรับรู้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับ มาก สอดคล้องกับงานวิจัยของภัสสนิ นุ่มประเสริฐ (2560) ที่ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการ ดำเนินงานการเงินและบัญชีของหน่วยงานทหารในกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่าประสิทธิภาพการ ปฏิบัติงานของการดำเนินงานด้านการเงิน โดยรวมอยู่ในระดับมาก



ผลการทดสอบสมมติฐานของกลุ่มตัวอย่าง พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างด้านระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และอัตราเงินเดือนที่ต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับงานวิจัยของอติติ เฟงพิโรจน์ (2565) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล จังหวัดนราธิวาส เมื่อพิจารณาปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาพบว่า พนักงานส่วนตำบลที่ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากที่สุด รองลงมาคือ ระดับปริญญาตรี และระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ตามลำดับ

ผลการทดสอบสมมติฐานของกลุ่มตัวอย่าง พบว่าปัจจัยสภาพแวดล้อมการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมศุลกากรที่ปฏิบัติหน้าที่ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มี 4 ปัจจัย โดยเรียงลำดับปัจจัยที่มีอิทธิพลมากที่สุดไปน้อยที่สุดได้ ได้แก่ ด้านคุณลักษณะเฉพาะของงาน ด้านการนิเทศงาน ด้านสวัสดิการหรือสิทธิประโยชน์อื่น ๆ และด้านคุณลักษณะทางสังคมของงาน ตามลำดับ สอดคล้องกับงานวิจัยของธัญญรัตน์ สาริกา (2566) ที่ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินการคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยจุดใจที่มีต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร ได้แก่ ปัจจัยจุดใจด้านลักษณะของงาน ด้านความสำเร็จของงาน ด้านความก้าวหน้าในงานและด้านการได้รับการยอมรับนับถือ เนื่องจากบุคลากรมีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน โดยมองว่างานที่ปฏิบัติ นั้นมีความท้าทาย จึงมุ่งมั่นทำให้สำเร็จ สอดคล้องกับงานวิจัยของปริศนา พิมพ์า (2559) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอหาดูพนม จังหวัดนครพนม ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านความสำเร็จในงาน ด้านอำนาจหน้าที่ในการทำงาน ด้านการมีส่วนร่วมรับผิดชอบในการทำงาน ด้านนิเทศงาน ด้านสภาพการณ์ทำงาน และด้านการยอมรับนับถือ และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของสาวตรี สองศรี (2560) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานเศรษฐกิจการคลัง ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยค่าตอบแทนมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติ เนื่องจากปัจจุบันค่าตอบแทนในการทำงานมีความสำคัญในการดำรงชีวิต บุคลากรมีความเป็นอยู่ที่ดี สามารถพึ่งพาตนเองได้ องค์กรจะต้องมีการคำนึงถึงในเรื่องค่าตอบแทนเป็นปัจจัยแรกในการทำงาน

## ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะเชิงการจัดการ

1) ด้านความมั่นคงปลอดภัย ได้แก่ ท่านมีความมั่นใจในความมั่นคงขององค์กร และท่านรู้สึกถึงความมั่นคงในอาชีพการงาน มีระดับการรับรู้มากที่สุด ดังนั้น องค์กรหรือผู้บริหารส่งเสริมการสร้างคุณค่าให้แก่องค์กร โดยการสนับสนุนการสร้างสรรคนวัตกรรมใหม่ ๆ ด้านการบริการประชาชน หรือการปกป้องสังคม

2) ด้านโอกาสในการก้าวหน้าในการทำงาน ได้แก่ ท่านได้รับโอกาสศึกษาต่อหรือฝึกอบรมหาความรู้ในการปฏิบัติงานเพิ่มเติม ท่านได้รับการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างยุติธรรม มีระดับการรับรู้มาก

ที่สุด ดังนั้น องค์กรหรือผู้บริหารควรรักษาความสำคัญกับการวางแผนความก้าวหน้าในสายอาชีพของข้าราชการอย่างเป็นระบบที่ไม่ใช่เพียงแต่การเติบโตตามโครงสร้างสายการบังคับบัญชาเท่านั้น แต่รวมถึงการให้ความสำคัญกับการส่งมอบประสบการณ์การทำงานที่มีความหลากหลายเพื่อเป็นคุณสมบัติสำหรับการดำรงตำแหน่งที่สูงขึ้น

3) ด้านองค์การและการจัดการ ได้แก่ งานของท่านสอดคล้องกับนโยบายขององค์กร มีระดับการรับรู้มากที่สุด ดังนั้น องค์กรหรือผู้บริหารควรสนับสนุนค่านิยมการทำงานร่วมกัน บูรณาการการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานภายในกรมเพื่อให้การทำงานราบรื่นเป็นไปในแนวทางเดียวกันและสัมฤทธิ์ผล

4) ด้านค่าจ้าง ได้แก่ ท่านได้รับค่าตอบแทนตามความคาดหวัง มีระดับการรับรู้มากที่สุด ดังนั้น องค์กรหรือผู้บริหารควรประเมินผลการปฏิบัติงานที่ยุติธรรมตามผลการปฏิบัติงานตามวัดผลได้จริง เพื่อสร้างขวัญกำลังใจ และเป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น

5) ด้านคุณลักษณะเฉพาะของงาน ได้แก่ ท่านรู้สึกภาคภูมิใจกับงานที่ได้รับมอบหมาย มีระดับการรับรู้มากที่สุด ดังนั้น องค์กรหรือผู้บริหารควรมอบหมายงานที่ท้าทายความรู้ความสามารถซึ่งจะช่วยให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเห็นคุณค่าในตัวเอง และอยากที่จะเรียนรู้พัฒนาตนเองต่อไป

6) ด้านการนิเทศงาน ได้แก่ องค์กรของท่านมีการจัดการองค์ความรู้และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างเป็นรูปธรรม มีระดับการรับรู้มากที่สุด ดังนั้น องค์กรหรือผู้บริหารควรรักษาความสำคัญกับการถ่ายทอดความรู้จากรุ่นสู่รุ่น การสอนงานแบบพี่เลี้ยง สร้างระบบจัดการองค์ความรู้ภายในองค์กรอย่างยั่งยืนและต่อเนื่อง

7) ด้านคุณลักษณะทางสังคมของงาน ได้แก่ องค์กรของท่านมีการบูรณาการงานระหว่างหน่วยงานภายในองค์กร มีระดับการรับรู้มากที่สุด ดังนั้น องค์กรหรือผู้บริหารควรสนับสนุนการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ให้ใช้งานง่าย สะดวก รวดเร็ว มีความเสถียร

8) ด้านการติดต่อสื่อสาร ได้แก่ ท่านได้รับข้อมูลข่าวสาร นโยบาย ประกาศ คำสั่งขององค์กรอย่างทันทั่วถึง มีระดับการรับรู้มากที่สุด ปัจจุบันมีช่องทางสำหรับเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่หลากหลายอาจมีข้อมูลข่าวสารเท็จที่ถูกสร้างขึ้นแล้วเผยแพร่ตามสื่อช่องทางต่าง ๆ ดังนั้น องค์กรหรือผู้บริหารควรมุ่งมั่นขั้นตอนในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารตลอดจนกำกับดูแลความถูกต้องของข้อมูล

9) ด้านสภาพการทำงาน ได้แก่ ท่านได้รับความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินขณะทำงาน มีระดับการรับรู้มากที่สุด ดังนั้น องค์กรหรือผู้บริหารให้ความสำคัญกับการจัดการสถานที่ทำงานให้ถูกสุขลักษณะ สืบสวนวัสดุอุปกรณ์ที่ไม่ได้ใช้ประโยชน์หรือเกินความจำเป็น เพื่อจัดพื้นที่การทำงานให้สะดวกและสะอาด

10) ด้านสวัสดิการหรือผลประโยชน์อื่น ๆ ได้แก่ สิทธิประโยชน์ที่ท่านได้รับ เช่น เงินตอบแทนปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ จูงใจให้ท่านปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ มีระดับการรับรู้มากที่สุด สิ่งที่คุณควรให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานอาจเป็นรางวัลหรือการเสริมสร้างขวัญกำลังใจรูปแบบอื่น

ดังนั้น องค์กรหรือผู้บริหารควรให้การเอาใจใส่ดูแล ชมเชยเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งจะช่วยในการเสริมแรงให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ปฏิบัติงานได้ดียิ่งขึ้น

11) ด้านคุณภาพของงาน ได้แก่ ผลการปฏิบัติงานของท่านเป็นประโยชน์แก่องค์กรทั้งภายในและ/หรือภายนอกองค์กร มีระดับการรับรู้มากที่สุด ดังนั้น องค์กรหรือผู้บริหารควรส่งเสริมให้มีการจัดการองค์ความรู้ที่ได้จากการปฏิบัติงานเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน

12) ด้านปริมาณงาน ได้แก่ ท่านทราบถึงปริมาณงานเป้าหมายที่องค์กรกำหนดมีระดับการรับรู้มากที่สุด ดังนั้น องค์กรหรือผู้บริหารควรจัดเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับปริมาณงาน เพื่อให้ได้ปริมาณงานตามเป้าหมายและมีคุณภาพ

13) ด้านเวลา ได้แก่ ท่านมีการจัดสรรเวลาในการปฏิบัติงานเพื่อการส่งมอบตามกำหนดเวลามีระดับการรับรู้มากที่สุด ดังนั้น องค์กรหรือผู้บริหารปรับปรุงระยะเวลาและตัวชี้วัดให้มีความเหมาะสมสอดคล้องกับกระบวนการงาน ควรให้ความสำคัญกับสาเหตุแห่งความล่าช้า/ต่ำกว่ามาตรฐานมากกว่าการตำหนิหรือลงโทษ เพื่อนำไปปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

14) ด้านค่าใช้จ่าย ได้แก่ ท่านใช้ทรัพยากรในการปฏิบัติงานที่มีอยู่ ได้อย่างเหมาะสมคุ้มค่า เช่น งบประมาณ เครื่องมือ อุปกรณ์ เป็นต้น มีระดับการรับรู้มากที่สุด ดังนั้น องค์กรหรือผู้บริหารควรส่งเสริมการใช้ทักษะการคิดริเริ่มสร้างสรรค์นวัตกรรมใหม่ ๆ ในการทำงาน ลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น

15) จากผลการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของข้าราชการกรมศุลกากรที่ปฏิบัติหน้าที่ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่ต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติราชการมาก กลับมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่ำ ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากการขาดขวัญกำลังใจและโอกาสในการก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ดังนั้น องค์กรหรือผู้บริหารควรสร้างแรงจูงใจให้กับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้วยการพัฒนาคุณภาพชีวิต เช่น การให้ความสำคัญ เปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมทางการบริหาร การยกย่องให้เกียรติในการ

16) จากผลการศึกษาปัจจัยสภาพแวดล้อมการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน พบว่าปัจจัยด้านคุณลักษณะเฉพาะของงาน การนิเทศงาน สวัสดิการและสิทธิประโยชน์อื่น ๆ และคุณลักษณะทางสังคมของงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมศุลกากรที่ปฏิบัติหน้าที่ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิตามลำดับ ดังนั้น เมื่อต้องมอบหมายงานที่ยาก จึงควรมอบหมายให้ทำงานเป็นทีมเพื่อให้เกิดการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่ เกิดการแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ การสอนงาน อันจะนำไปสู่การแก้ไขปัญหาในการทำงานรูปแบบใหม่ ๆ เพื่อไม่ให้เจ้าหน้าที่เกิดความท้อแท้ รวมถึงการเสริมแรงโดยการให้รางวัลเมื่อการทำงานของทีมประสบความสำเร็จ เช่น คำชมเชย ประกาศนียบัตร เป็นต้น

#### ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1) การศึกษาวิจัยในครั้งนี้มุ่งเน้นที่ข้าราชการกรมศุลกากรที่ปฏิบัติหน้าที่ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ทำให้สะท้อนมุมมองของข้าราชการเท่านั้น ในครั้งต่อไปควรมีการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน จึงควรมีศึกษากลุ่มตัวอย่างให้ครอบคลุมในครั้งต่อไป

2) การศึกษาปัจจัยสภาพแวดล้อมการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมศุลกากรที่ปฏิบัติหน้าที่ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เป็นการศึกษาเพียงหน่วยงานที่ปฏิบัติหน้าที่ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ดังนั้น หากต้องการศึกษาปัจจัยสภาพแวดล้อมการทำงานในภาพรวมของทั้งกรม ควรใช้การสุ่มตัวอย่างให้ครอบคลุมทั้งกรม

3) จากผลการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของข้าราชการกรมศุลกากรที่ปฏิบัติหน้าที่ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกันซึ่งผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติหน้าที่มาก กลับมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานต่ำในครั้งต่อไปควรมีการศึกษาหาสาเหตุดังกล่าวซึ่งอาจจะแก้ปัญหามีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานต่ำหรือป้องกันภาวะหมดไฟในการทำงานได้

### เอกสารอ้างอิง

กรมศุลกากร กรุงเทพมหานคร. *แผนปฏิบัติราชการระยะ 5 ปี พ.ศ. 2566-2570*, กองยุทธศาสตร์และแผนงาน.

ชนภรณ์ พรรณราย. (2565). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา*. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

ธัญญารัตน์ สาริกา. (2566). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินการคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ*. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ.

บุรณี สุริยไชย. (2563). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศุลกากร*. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ภัศณที นุ่มประเสริฐ. (2560). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการดำเนินงานการเงินและบัญชีของหน่วยงานทหารในกรุงเทพมหานคร*. การค้นคว้าอิสระบัญชีมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

ภาลินี เฟื่องแก้ว. (2560). *สภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร โรงเรียนการเคหะท่าทราย สำนักงานเขตหลักสี่*. *วารสารบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์*, 3(เม.ย.- ก.ค. 2560), 712-720.

สาวตรี สองศรี. (2560). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานเศรษฐกิจการคลัง*. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรังสิต.

อติติ เฟ่งพิโรจน์. (2565). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบลจังหวัดนครราชสีมา*. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

B.Von Haller Gilmer. (1971). Attitudes, Job Satisfactions, and Industrial Morale. *Industrial and Organizational Psychology*. New York: McGraw-Hill, Inc, 254-283.

Peterson, E., & Plowman, G. E. (1953). *Business organization and Management*. (3rd ed.). Illinois: Irwin.