

**บุพปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน  
ของเจ้าหน้าที่ประจำสถานีตรวจสอบสินค้า 3 สำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ**

ชื่อผู้เขียน : นายเกษมสันต์ ธารน้ำใจ

ชื่อปริญญา : บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาวิชา : การจัดการ

ปีการศึกษา : 2564

**บทคัดย่อ**

การศึกษาวิจัยเรื่อง บุพปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ประจำสถานีตรวจสอบสินค้า 3 สำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ ในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ประกอบกับการวิจัยเชิงคุณภาพ (Documentary Research) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1.) ศึกษาปัจจัยด้านทักษะ ความรู้ ความสามารถส่วนตัวของบุคลากร สภาพแวดล้อมในการทำงาน เทคโนโลยีสารสนเทศ แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และความร่วมมือ ของเจ้าหน้าที่ศุลกากร 2.) ศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศุลกากร 3. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านทักษะ ความรู้ ความสามารถส่วนตัวของบุคลากร สภาพแวดล้อมในการทำงาน เทคโนโลยีสารสนเทศ แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และความร่วมมือ ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศุลกากร การเลือกกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ประกอบด้วยข้าราชการในตำแหน่งนักวิชาการศุลกากร เจ้าหน้าที่พนักงานศุลกากร พนักงานราชการ และลูกจ้างชั่วคราว ฝ่ายบริการศุลกากรที่ 1 ส่วนบริการศุลกากรที่ 3 จำนวนทั้งสิ้น 33 คน และใช้แบบสอบถามแบบออนไลน์เป็นเครื่องมือหลักในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จากผลการศึกษาสรุปได้ว่า ปัจจัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ประจำสถานีตรวจสอบสินค้า 3 สำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ทักษะ ความรู้ ความสามารถส่วนตัวของบุคลากร และความร่วมมือ ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ประจำสถานีตรวจสอบสินค้า 3 สำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในขณะที่ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ไม่พบความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

**คำสำคัญ:** ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน; ศุลกากร; ตรวจสอบสินค้า; ท่าเรือกรุงเทพ

**ANTECEDENTS AFFECTING PERFORMANCE EFFECTIVENESS  
OF GOODS INSPECTION STATION 3 STAFF,  
BANGKOK PORT CUSTOMS OFFICE**

STUDENT'S NAME : MISTER KASEMSAN THANNAMJAI  
DEGREE SOUGHT : MASTER OF BUSINESS  
MAJOR : MANAGEMENT  
ACADEMIC YEAR : 2021

**ABSTRACT**

OBJECTIVES OF THE STUDY WERE AS FOLLOW: 1.) TO INVESTIGATE FACTORS RELATING TO SKILLS, KNOWLEDGE, PERSONAL PERFORMANCE, WORKING ENVIRONMENT, INFORMATION TECHNOLOGY, MOTIVATION, AND STAFF COOPERATION. 2.) TO ASSESS PERFORMANCE EFFECTIVENESS OF THE STAFF. AND 3.) TO INVESTIGATE FACTORS CONCERNING SKILLS, KNOWLEDGE, PERSONAL PERFORMANCE, WORKING ENVIRONMENT, INFORMATION TECHNOLOGY, MOTIVATION, AND STAFF COOPERATION WHICH AFFECT PERFORMANCE EFFECTIVENESS OF STAFF. PURPOSIVE SAMPLING WAS USED TO SELECT PARTICIPANTS IN THIS STUDY. 33 PARTICIPANTS WERE GOVERNMENT OFFICIALS FROM CUSTOMS ACADEMIC STAFF, CUSTOMS STAFF, GOVERNMENT EMPLOYEE, AND TEMPORARY EMPLOYEE OF CUSTOMS SERVICE SUB-DIVISION 1, CUSTOMS SERVICE DIVISION 3. AN ONLINE QUESTIONNAIRE WAS EMPLOYED AS A TOOL TO COLLECT DATA. THE FINDINGS REVEALED THAT MOTIVATION AND INFORMATION TECHNOLOGY HAVE A STATISTICALLY SIGNIFICANT IMPACT ON THE PERFORMANCE EFFECTIVENESS OF GOODS INSPECTION STATION 3 STAFF, BANGKOK PORT CUSTOMS OFFICE (0.001). THE PERFORMANCE EFFECTIVENESS OF GOODS INSPECTION STATION 3 STAFF, BANGKOK PORT CUSTOMS OFFICE WAS STATISTICALLY SIGNIFICANTLY AFFECTED BY FACTORS IN SKILLS, KNOWLEDGE, PERSONAL PERFORMANCE, AND STAFF COOPERATION (0.005). HOWEVER, THERE WAS NO STATISTICALLY SIGNIFICANT DIFFERENCE IN THE WORKING ENVIRONMENT.

**KEYWORDS:** PERFORMANCE EFFECTIVENESS; CUSTOMS; GOODS INSPECTION; BANGKOK PORT

## 1. บทนำ

ด้วยแนวคิดของกรอบการค้าเสรีที่ก่อให้เกิดการรวมกลุ่มเศรษฐกิจ โดยแต่ละประเทศมีเป้าหมายที่จะร่วมมือกันขจัดอุปสรรคทางการค้าทั้งที่เป็นภาษีศุลกากรและไม่ใช่อภาษีศุลกากร ทำข้อตกลงลดภาษีศุลกากรระหว่างกันภายในกลุ่ม ให้ภาษีเหลือน้อยที่สุดหรือเป็น 0% รวมไปถึงการลดอุปสรรคอื่นๆ ที่ไม่ใช่ภาษี เพื่อที่จะส่งเสริมให้การค้าระหว่างประเทศของตนขยายตัวเพิ่มมากขึ้น เมื่อเป็นเช่นนั้นแล้ว การอำนวยความสะดวกทางการค้าจึงเป็นประเด็นสำคัญซึ่งทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องให้ความสนใจและพยายามหาวิธีการและมาตรการต่างๆ ที่จะควบคุมการล้นไหลของการค้าระหว่างประเทศให้การเคลื่อนย้ายสินค้าจากผู้ผลิตของประเทศหนึ่งไปยังผู้บริโภคของอีกประเทศหนึ่งเป็นไปด้วยความสะดวกและรวดเร็วมากที่สุดเท่าที่จะทำได้ เนื่องจากกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศนั้นมีต้นทุน ที่คิดเป็นต้นทุนและต้นทุนระยะเวลา ซึ่งส่งผลต่อความสามารถทางการแข่งขันทางเศรษฐกิจ

เมื่อการอำนวยความสะดวกทางการค้าเป็นปัจจัยสำคัญของต้นทุนเวลาในการขนส่งเคลื่อนย้ายวัตถุดิบหรือสินค้าให้ถึงมือผู้บริโภคโดยเร็วที่สุด องค์การศุลกากรโลก จึงได้นำรูปแบบ (Model) ระยะเวลาที่ใช้ในการตรวจสอบปล่อยสินค้า มาเป็นเครื่องมือในการวัดประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการอำนวยความสะดวกทางการค้าของประเทศสมาชิก โดยกำหนดให้ประเทศสมาชิกต้องวัด **ระยะเวลาที่ใช้ในการตรวจสอบปล่อยสินค้าตามแนวทางขององค์การศุลกากรโลก (Time Release Study : TRS)** ซึ่งเป็นวิธีการวัดผลการดำเนินการจริงของกระบวนการตรวจสอบปล่อยสินค้า มาใช้เพื่อวัดค่าเฉลี่ยของเวลาที่ใช้ระหว่างเวลาที่สินค้ามาถึงท่าหรือที่นำเข้า-ส่งสินค้าออก จนกระทั่งสินค้าได้รับการขนย้ายออกจากท่าหรือที่นำเข้า-ส่งสินค้าออก มีจุดประสงค์เพื่อให้สามารถวัดประสิทธิภาพ อีกทั้งทราบถึงประเด็นปัญหาหรือข้อติดขัดของขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ดำเนินการโดยศุลกากร และหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องในกระบวนการนำเข้า-ส่งออก เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการกำหนดนโยบายเพื่อแก้ไขปรับปรุงกระบวนการตรวจสอบปล่อยสินค้าให้มีประสิทธิภาพ และสะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 19 พฤษภาคม 2546 เรื่อง การลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้การดำเนินการของหน่วยงานเกี่ยวกับพิธีการทางศุลกากรมีประสิทธิภาพ สะดวก รวดเร็ว และเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ กรมศุลกากรจึงได้ออกประกาศกรมศุลกากรเรื่องกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงาน ที่กำหนดระยะเวลาการปฏิบัติงานของกระบวนการเกี่ยวกับพิธีการศุลกากรที่สำคัญรวมทั้งสิ้น 26 กระบวนการย่อย ตั้งแต่กระบวนการนำเข้า-ส่งออกสินค้า กระบวนการส่งเสริมการส่งออก กระบวนการควบคุมทางศุลกากร และกระบวนการอื่น ๆ โดยกำหนดให้เป็นหนึ่งในตัวชี้วัดการประเมินผลการปฏิบัติราชการของหน่วยงานภายในกรมศุลกากร ที่ทุกส่วนงานต้องทำการรายงานผลการปฏิบัติงานตามตัวชี้วัดดังกล่าวเป็นประจำทุกเดือน

ฝ่ายบริการศุลกากรที่ 1 ส่วนบริการศุลกากรที่ 3 สำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ เป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่และความรับผิดชอบในการดำเนินการเกี่ยวกับการปฏิบัติพิธีการศุลกากรส่งออกสินค้าทางเรือโดยตู้คอนเทนเนอร์ภายในพื้นที่ท่าเรือกรุงเทพซึ่งปัจจุบัน สินค้าที่ต้องจัดเก็บอากรสินค้าขาออกได้ถูกยกเว้นจนเกือบหมดเหลือเพียงสินค้าบางประเภท เพราะฉะนั้น ภารกิจของศุลกากรที่เกี่ยวกับการส่งออกสินค้าจะเป็นการอำนวยความสะดวกทางการส่งออกเป็นหลัก รวมไปถึงการควบคุมสินค้าส่งออกที่อยู่ภายใต้มาตรการควบคุมโดยกฎหมายอื่นๆ โดยสถานที่ปฏิบัติงานหลักที่ให้ความสำคัญ คือ สถานีตรวจสอบสินค้า 3 เนื่องจาก

เป็นสถานีตรวจสอบสินค้าส่งออกที่มีปริมาณงานต่อวันมากที่สุด ซึ่งมีหน้าที่ดูแลกำกับสินค้าที่ส่งออกด้วยวิธีบรรจุสินค้าแบบเจ้าของหลายรายในหนึ่งตู้คอนเทนเนอร์ (Less Container Load : LCL) ก่อนทำการบรรจุสินค้าในเขตลานบรรจุท่าเรือกรุงเทพ

ปัจจุบัน การปฏิบัติหน้าที่ ณ สถานีตรวจสอบสินค้า 3 มีเจ้าหน้าที่ศุลกากรประจำการ 1 คนต่อผลัดแบ่งเป็นผลัดละ 24 ชั่วโมง ปฏิบัติหน้าที่ตรวจสอบสินค้าส่งออกที่บรรจุทุกผ่านสถานีแล้วปรากฏรหัสสั่งการตรวจให้เปิดตรวจ เจ้าหน้าที่จะทำการเปิดตรวจสินค้าทางกายภาพเพื่อตรวจสอบว่าสินค้าที่จะส่งออกดังกล่าว ถูกต้องตรงตามที่สำแดงในใบขนสินค้าขาออกหรือไม่ เช่น ประเภทสินค้า ราคา ปริมาณ พิกัดศุลกากร รหัสสถิติศุลกากร สิทธิประโยชน์ทางศุลกากรที่ใช้ ใบอนุญาตส่งออกสินค้า รวมทั้งฝ้าระวังไม่ให้มีสินค้าที่มีมาตรการควบคุมการส่งออกหรือสินค้าผิดกฎหมายลักลอบส่งออกนอกประเทศ เช่น ไม้หวงห้าม ยาเสพติด อาวุธสงคราม เป็นต้น **ซึ่งกระบวนการเปิดตรวจสินค้าขาออก ดังที่กล่าวมาทั้งหมด จะต้องปฏิบัติให้แล้วเสร็จภายใน 30 นาที** ตามกรอบระยะเวลาปฏิบัติงานกระบวนการนำเข้า-ส่งออกสินค้าของประกาศกรมศุลกากรเรื่อง การกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงาน โดยเริ่มจากผู้ส่งออกหรือตัวแทนออกของยื่นเอกสารให้เจ้าหน้าที่เพื่อตรวจสินค้า จนกระทั่งตรวจปล่อยแล้วเสร็จ ทั้งนี้ หากพบกรณีที่เจ้าหน้าที่สงสัยหรือตรวจพบความผิดซึ่งจำเป็นต้องใช้เวลาในการตรวจสอบโดยละเอียด หรือเป็นวันที่มีปริมาณงานจำนวนมาก ประกอบกับด้วยอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานที่มีจำนวนจำกัดอาจเป็นสาเหตุที่ทำให้กระบวนการเปิดตรวจสินค้าล่าช้า ไม่สามารถปฏิบัติงานให้แล้วเสร็จภายในกรอบระยะเวลา 30 นาทีตามตัวชี้วัดได้

ด้วยเหตุนี้ จึงเป็นเหตุจูงใจให้ผู้วิจัยเห็นความสำคัญและความจำเป็นที่จะศึกษาเรื่อง บุคลากรที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศุลกากรประจำสถานีตรวจสอบสินค้า 3 สำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ เพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐานในผู้บริหารใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงระบบงานรวมทั้งบุคลากรให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด บรรลุเป้าหมายตัวชี้วัดและเป็นไปตามพันธกิจของกรมศุลกากรที่วางไว้

### **วัตถุประสงค์**

1. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านทักษะ ความรู้ ความสามารถส่วนตัวของบุคลากร สภาพแวดล้อมในการทำงาน เทคโนโลยีสารสนเทศ แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และความร่วมมือ ของเจ้าหน้าที่ศุลกากรประจำสถานีตรวจสอบสินค้า 3 สำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ

2. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศุลกากรประจำสถานีตรวจสอบสินค้า 3 สำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ

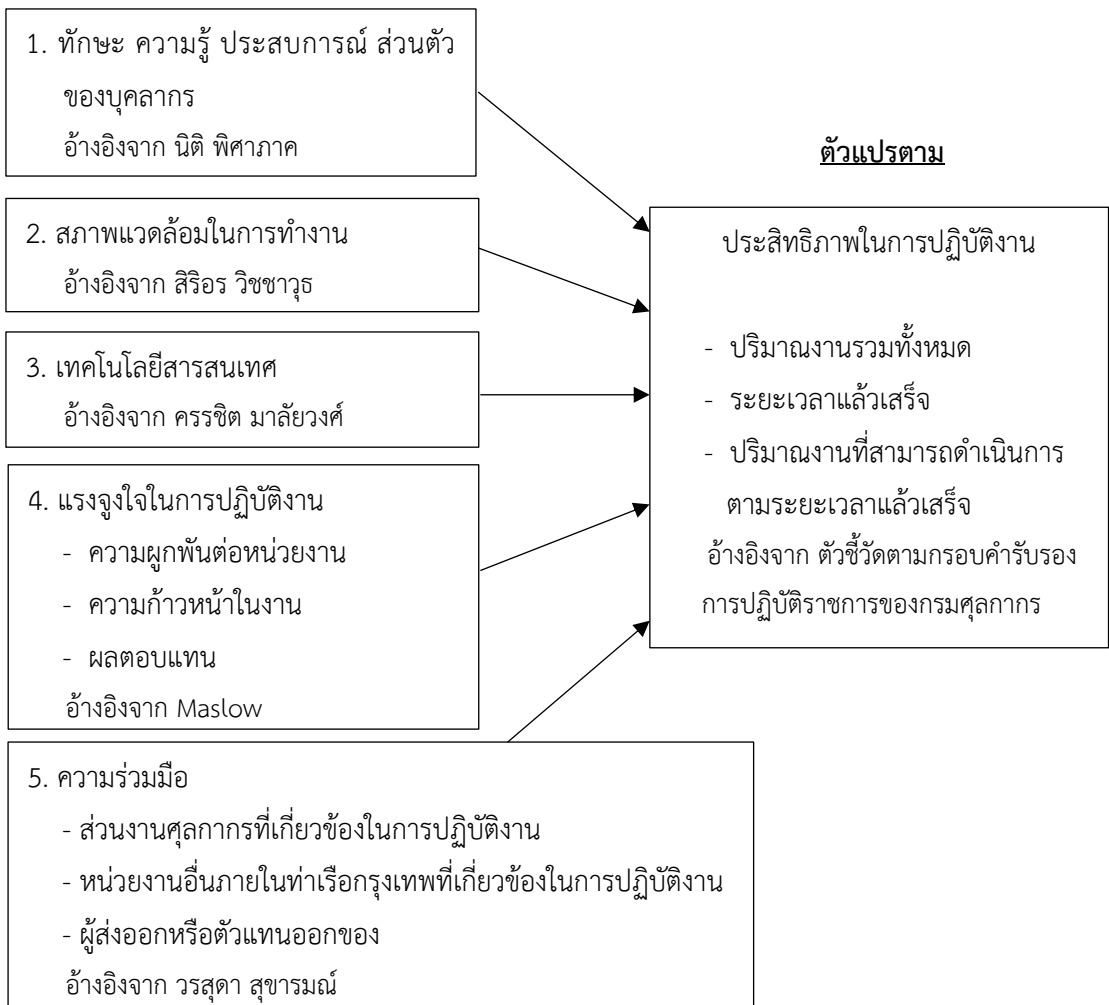
3. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านทักษะ ความรู้ ความสามารถส่วนตัวของบุคลากร สภาพแวดล้อมในการทำงาน เทคโนโลยีสารสนเทศ แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และความร่วมมือ ที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศุลกากรประจำสถานีตรวจสอบสินค้า 3 สำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ

## สมมติฐานการวิจัย

1. เจ้าหน้าที่บุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ ทักษะและประสบการณ์มาก จะมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานตรวจสอบสินค้าขาออกมากกว่าเจ้าหน้าที่บุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ ทักษะและประสบการณ์น้อย
2. สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี จะทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากกว่าสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ไม่ดี
3. การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ จะทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากกว่าขาดระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ
4. เจ้าหน้าที่บุคลากรที่มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมาก จะมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากกว่าเจ้าหน้าที่บุคลากรที่มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานน้อย
5. การได้รับความร่วมมือจากผู้ที่เกี่ยวข้องได้แก่ ส่วนงานบุคลากรที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับกระบวนการส่งออกสินค้า หน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการส่งออกสินค้า และผู้ส่งออกหรือตัวแทนออกของ ทำให้การปฏิบัติงานประจำตรวจสอบสินค้า 3 มีประสิทธิภาพมากกว่าการไม่ได้รับความร่วมมือจากส่วนงานบุคลากรที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับกระบวนการส่งออกสินค้า หน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการส่งออกสินค้า และผู้ส่งออกหรือตัวแทนออกของ

## กรอบแนวคิด

### แปรอิสระ



## ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เป็นข้อมูลสำหรับผู้บริหารในการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการทำงานของสถานตรวจสินค้า 3 สำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ และพัฒนาปรับปรุงการทำงานของเจ้าหน้าที่ศุลกากรประจำสถานีตรวจสินค้า เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ เพิ่มความรวดเร็ว ในการปฏิบัติงาน
2. ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ตลอดจนปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน ณ สถานที่ตรวจสินค้า 3 สำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ

## แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### 1. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

จิตติวัฒน์ ฅนอมศิลป์ (2558, หน้า 22) ได้สรุปว่าประสิทธิภาพหมายถึง ความสามารถในการดำเนินงานด้านต่าง ๆ ให้สำเร็จบรรลุตามจุดมุ่งหมายที่เกิดจากการทำงานที่ถูกต้องรวดเร็วและทันตามกำหนดเวลานอกจากนี้ยังต้องให้ทรัพยากรทั้งคนและอุปกรณ์ได้อย่างเหมาะสมคุ้มค่าเกิดประโยชน์สูงสุด รวมทั้งมีการนำเทคนิคต่าง ๆ เข้ามาใช้เพื่อช่วยลดขั้นตอนการทำงานลงทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้นงานต่าง ๆ สามารถเสร็จได้ทันตามกำหนดเวลาที่วางไว้ก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อผู้รับบริการและเกิดการสูญเสียต่อทรัพยากรน้อยที่สุด

เฮอริท เอ. ซิมอน (Herbert A. Simon 1960, 180-181) ได้ให้ทัศนะเกี่ยวกับประสิทธิภาพไว้คล้ายคลึงกับ Millet คือ ถ้าจะพิจารณาว่างานใดจะมีประสิทธิภาพสูงที่สุดนั้น ให้ดูจากความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (Input) กับผลผลิตที่ได้รับออกมา (Output) ดังนั้น ตามแนวคิดนี้ประสิทธิภาพจึงเท่ากับผลผลิตลบด้วยปัจจัยนำเข้า และถ้าเป็นการบริหารราชการ หรือองค์การของรัฐ ก็ต้องบวกด้วยความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Satisfaction) เข้าไปด้วย ซึ่งเขียนเป็นสมการได้ ดังนี้

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

กำหนดให้ E = Efficiency คือ ประสิทธิภาพของงาน

O = Output คือ ผลผลิตหรือผลงานที่ได้รับออกมา

I = Input คือ ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากรทางการบริหารที่ใช้ไป

S = Satisfaction คือ ความพึงพอใจในผลงานที่ออกมา

รัตนชนก จันยัง (2556, หน้า 19) สรุปความหมายของประสิทธิภาพในการทำงานได้ว่า งานที่บุคคลหนึ่ง ๆ ได้รับมอบหมาย โดยที่บุคคลนั้น ๆ ต้องมีความสามารถและทุ่มเทรวมถึงมีทักษะในงานดังกล่าว และทั้งหมดกระทำภายใต้ข้อกำหนดต่างๆ ที่องค์กรนั้น ๆ วางไว้ ก็จะส่งผลให้งานดังกล่าวที่ได้รับมอบหมายแล้วเสร็จก่อให้เกิดประสิทธิภาพของงานตามวัตถุประสงค์ขององค์กรที่วางไว้ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎี 12 หลักการทำงานให้มีประสิทธิภาพของ Harrington Emerson ในหนังสือ “The Twelve Principles of Efficiency”

### 2. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับทักษะ ความรู้ ความสามารถส่วนตัวของบุคลากร

นิติ พิศาภาค (2553, หน้า 7) สรุปว่า ความสามารถ คือ การที่บุคคลนั้น ๆ ได้แสดงถึงความสามารถ ความรู้ และคุณลักษณะส่วนบุคคลออกมาในการปฏิบัติงานโดยการใช้ทักษะ ความรู้ ประสบการณ์

### 3. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน

สิริอร วิชชาวุธ (2548, หน้า 139) ได้กล่าวถึง สภาพแวดล้อมของการปฏิบัติงาน หมายถึง สภาพแวดล้อมรอบๆ ตัวเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพของการกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เช่น การปฏิบัติงาน อ่านหนังสือ สภาพแวดล้อมรอบๆ ตัว จะมีอิทธิพลทำให้ประสบความสำเร็จ อย่างมีประสิทธิภาพ ได้พอๆ กับความรู้ความสามารถ เช่น ถ้าต้องการที่จะปฏิบัติงาน โดยสภาพแวดล้อมเอื้ออำนวย แต่ไม่มี ความรู้พอที่จะปฏิบัติงานได้ จะทำให้ปฏิบัติงานไม่สำเร็จ ในทางกลับกัน หากมีความรู้ที่จะปฏิบัติงาน แต่ สภาพแวดล้อมไม่ดีพอ แสงสว่างน้อย มีเสียงดังรบกวนอยู่ตลอดเวลา สภาพแวดล้อมเช่นนี้ อาจทำให้ขาดสมาธิ เกิดความรู้สึกรำคาญ เป็นผลให้การปฏิบัติงานไม่สำเร็จ หรืออาจมีข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงานได้ สภาพแวดล้อมจึงเป็นปัจจัยหนึ่ง ที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงาน

### 4. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ

ครรชิต มาลัยวงศ์ (อ้างถึงใน วันเพ็ญ จิระวิชญา, 2547, หน้า 61) กล่าวว่า เทคโนโลยี สารสนเทศได้แทรกเข้าไปมีส่วนในธุรกิจและการบริการทุกประเภท โดยมีบทบาทสำคัญในการพัฒนาและ ผลักดันให้เกิดการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด ทั้งในแง่ทรัพยากรมนุษย์ วัสดุอุปกรณ์ เวลา ให้มี ประสิทธิภาพมากขึ้น เทคโนโลยีระบบโทรคมนาคม การสื่อสารด้านข้อมูลข่าวสารและระบบคอมพิวเตอร์ ผสมกับการจัดการที่ชาญฉลาด จึงมีส่วนทำให้เกิดการพัฒนาในด้านประสิทธิภาพและคุณภาพ ในการ ปฏิบัติงานระดับองค์การ ระดับแผนกทั้งในภาครัฐบาล ภาคเอกชน หรือส่วนบุคคล

### 5. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

อับราฮัม เอช. มาสโลว์ (Maslow 1954) ที่กล่าวถึงลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ (The hierarchy of needs) 5 ลำดับ ได้แก่ 1. ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological needs) 2. ความ ต้องการทางด้านความปลอดภัยและความมั่นคง (Safety of Security needs) 3. ความต้องการทางด้าน สังคม (Social or Belongingness or Love needs) 4. ความต้องการที่จะได้รับการยกย่องสรรเสริญหรือ มีฐานะเด่นในสังคม (Esteem or Status or Egoistic needs) 5. ความต้องการที่จะประสบความสำเร็จใน ชีวิตตามความปรารถนาใฝ่ฝัน (Self-Actualization or Self-Relization needs) ด้วยเหตุที่พฤติกรรมของ บุคคลมีความสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดกับสาเหตุที่ทำให้เกิดพฤติกรรม และพฤติกรรมที่แสดงออกนั้นเป็น พฤติกรรมที่เป็นไปอย่างมีเป้าหมายอย่างใดอย่างหนึ่ง (Goal directed behavior) ดังนั้น การศึกษาเรื่อง ความต้องการของบุคคลจึงช่วยให้เราสามารถวิเคราะห์ถึงสาเหตุของพฤติกรรม และพฤติกรรมที่แสดงออก ของบุคคลได้ และจะช่วยให้ผู้บริหารได้มีความรู้ความเข้าใจในธรรมชาติของมนุษย์ ตลอดจนการใช้วิธีการ ต่างๆ ในการจูงใจได้อย่างเหมาะสมด้วย

### 6. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความร่วมมือ

วรสุตา สุชารมณ (2554, หน้า 21) อธิบายไว้ว่าเมื่อกล่าวถึงแนวทางความร่วมมือ บุคคลทั่วไปไม่ ความเข้าใจร่วมกันว่า เป็นแนวทางของการปฏิบัติงานร่วมกันระหว่างบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป หรือระหว่าง องค์การตั้งแต่ 2 องค์การขึ้นไป ทฤษฎีด้านความร่วมมือขององค์การ จำเป็นต้องให้องค์การเข้ามารวมตัวกัน เพื่อดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการ

## ระเบียบวิธีการวิจัย

ประชากรกลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ เจ้าหน้าที่ประจำฝ่ายบริการลูกค้าครั้งที่ 1 ส่วนบริการลูกค้าครั้งที่ 3 สำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ กรมศุลกากรในการเลือกกลุ่มตัวอย่างประชากรที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยได้เลือกกลุ่มตัวอย่างจากรายการสำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพในตำแหน่งนักวิชาการศุลกากร เจ้าหน้าที่ศุลกากร พนักงานราชการ และลูกจ้างชั่วคราว โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) จำนวนทั้งสิ้น 33 คน

ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) แบบออนไลน์ เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยได้สร้างแบบสอบถามขึ้นจากการศึกษาแนวคิด ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และการนำเกณฑ์ชี้วัดมาตั้งเป็นคำถามทั้งหมด 45 ข้อ แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นแบ่งออกเป็น 4 ตอน โดยตอนที่ 1 เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งและระดับ ระยะเวลาการรับราชการ ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน ตอนที่ 2 เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศุลกากรประจำสถานีตรวจสอบสินค้า 3 ตอนที่ 3 เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับการประเมินประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ตอนที่ 4 เป็นคำถามแบบปลายเปิด เกี่ยวกับ ปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานประจำสถานีตรวจสอบสินค้า 3 โดยคำถามแต่ละข้อของตอนที่ 2, 3 จะมีคำตอบในลักษณะประเมินค่าเป็น 5 ระดับ ตามวิธีวัดทัศนคติแบบไลเกอร์ต (Likert Scale) ซึ่งคำถามในแบบสอบถามจะประกอบด้วยข้อความ 2 ประเภทคือ ข้อความเชิงรับ (Positive) และข้อความเชิงปฏิเสธ (Negative) โดยผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถาม โดยการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC (Item Objective Congruence Index) จากผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่านซึ่งพบว่าทุกข้อคำถามมีค่า IOC มากกว่า 0.7 นั่นคือแสดงว่าทุกข้อคำถามมีความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยเลือกใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล 2 ประเภท คือ 1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) อัตราส่วนร้อย (Percent) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อใช้พรรณนาคุณลักษณะโดยทั่วไปของข้อมูล 2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistical) ได้แก่ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Correlations) และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อใช้วิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการทดสอบความสัมพันธ์ ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม ในการยอมรับหรือปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติสังคมศาสตร์ IBM SPSS Statistics Version 26.0.0.0 ในการวิเคราะห์ประมวลผล

## ผลการวิจัย

ผลการวิจัยสามารถแสดงได้ตามวัตถุประสงค์และการทดสอบสมมติฐาน ดังนี้

1. การวิจัยเรื่อง บุพปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศุลกากรประจำสถานีตรวจสอบสินค้า 3 สำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ โดยข้อมูลมาจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 33 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 54.5 มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 42.5 ดำรงตำแหน่งนักวิชาการศุลกากร คิดเป็นร้อยละ 54.4 อายุราชการหรือทำงานในกรมศุลกากรมากกว่า 5 – 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 45.4 และโดยส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการตรวจสอบปล่อยสินค้าขาออก 2 – 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 45.5



2. ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่จะทำให้การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่  
บุคลากรประจำสถานีตรวจสอบสินค้า 3 บรรลุผลสำเร็จได้ตามเป้าหมายมากที่สุด คือ ความร่วมมือ ( $\bar{X}$   
4.39, SD = 0.747) รองลงมาอยู่ในระดับมากคือ ทักษะ ความรู้ ประสบการณ์ส่วนตัวของบุคลากร ( $\bar{X}$   
4.36, SD = 0.859) และสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ( $\bar{X}$  4.03, SD = 0.951)

3. การศึกษาปัจจัยด้านทักษะ ความรู้ ประสบการณ์ส่วนตัวของบุคลากร ผลวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า

3.1 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับทักษะ ความรู้ ประสบการณ์ส่วนตัวของบุคลากรที่จะทำให้การ  
ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บุคลากรประจำสถานีตรวจสอบสินค้า 3 บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย โดยรวมอยู่  
ในระดับมาก ( $\bar{X}$  4.02, SD = 0.787) เมื่อพิจารณารายละเอียดแต่ละด้าน พบว่า บุคลากรที่มีความรู้ทางด้าน  
กฎหมายศุลกากรและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง ส่งผลให้การปฏิบัติงานบรรลุผลสำเร็จสูงที่สุด ( $\bar{X}$  4.55, SD =  
0.711) รองลงมาเป็นความรู้ทางการวิเคราะห์ข้อมูลใบขนสินค้า-การประเมินความเสี่ยง ( $\bar{X}$  4.55, SD =  
0.754) และทักษะ ความรู้ ที่อยู่ในระดับปานกลาง คือ ทางด้านวิศวกรรม ( $\bar{X}$  3.39, SD = 0.747)

3.2 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับจำนวนบุคลากรที่มีทักษะ ความรู้ ประสบการณ์ ในการตรวจ  
ปล่อยสินค้าขาออกในหน่วยงานโดยภาพรวมมีความเพียงพออยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X}$  3.38, SD = 0.751)

4. การศึกษาปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ผลวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ระดับความคิดเห็น  
เกี่ยวกับปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}$  3.53, SD = 0.957) และเมื่อ  
พิจารณาในรายละเอียดแต่ละประเด็นข้อคำถาม พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความเห็นว่า พื้นที่ในการ  
ปฏิบัติงาน ได้จัดให้มีแสงสว่างที่เพียงพอต่อการทำงาน ไม่มีเสียงรบกวนจนก่อให้เกิดผลเสียต่อการทำงาน มี  
ค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X}$  3.76, SD = 1.001) รองลงมาคือเห็นว่า สถานที่ปฏิบัติงาน มีพื้นที่กว้างขวาง  
เพียงพอต่อการทำงาน ( $\bar{X}$  3.73, SD = 1.069) และค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ หน่วยงานได้จัดอุปกรณ์ป้องกัน  
อันตรายส่วนบุคคล และเครื่องมือในการปฐมพยาบาลเบื้องต้นอย่างเพียงพอ ( $\bar{X}$  3.12, SD = 0.927)

5. การศึกษาปัจจัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ผลวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ  
ปัจจัย ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}$  4.01, SD = 0.742) และเมื่อพิจารณาในแต่ละ  
ประเด็นข้อคำถามปรากฏว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความเห็นว่า ในช่วงเวลาที่ระบบสารสนเทศของกรม  
ศุลกากรขัดข้อง พบว่าส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการตรวจปล่อยสินค้า ทำให้ปฏิบัติงานได้สำเร็จช้าลง  
มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X}$  4.21, SD = 0.992) รองลงมาคือ การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการค้น  
ข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลและประเมินความเสี่ยงช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการตรวจปล่อยสินค้าให้สามารถ  
ตรวจสอบได้ถูกต้องและรวดเร็ว ได้ผลตามเป้าหมายมากยิ่งขึ้น ( $\bar{X}$  4.15, SD = 0.712) และในหน่วยงานมี  
จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ทันสมัยและมีประสิทธิภาพการทำงานที่รวดเร็ว เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน  
มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ( $\bar{X}$  3.67, SD = 0.692)

6. การศึกษาปัจจัยด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ผลวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า

6.1 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อหน่วยงานโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก  
( $\bar{X}$  4.05, SD = 0.753) และเมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็นข้อคำถามปรากฏว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่  
มีความเห็นว่า รู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงาน ทำให้ท่านมีความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานให้สำเร็จ  
ลุล่วง ค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X}$  4.24, SD = 0.614) รองลงมาได้แก่ ผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา

มีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน และให้โอกาสผู้ใต้บังคับบัญชา มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับงาน อยู่เสมอ ( $\bar{X}$  4.09, SD = 0.631) และค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ งานที่ปฏิบัติอยู่ มีความปลอดภัย มั่นคง และมีบรรยากาศที่ดีในการทำงาน ( $\bar{X}$  3.79, SD = 0.960)

6.2 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความก้าวหน้าในงาน-ลักษณะงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}$  3.81, SD = 0.769) และเมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็นข้อคำถามปรากฏว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีความเห็นว่า ในหน่วยงานมีการพิจารณาความดีความชอบตามผลการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X}$  3.88, SD = 0.781) รองลงมาได้แก่ หน่วยงานการพิจารณาความดีความชอบอย่างเหมาะสมและเป็นธรรม ( $\bar{X}$  3.82, SD = 0.769) และได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานที่ตรงกับความรู้ความสามารถความถนัดของตน มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ( $\bar{X}$  3.76, SD = 0.663)

6.3 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับผลตอบแทน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}$  4.15, SD = 0.710) และเมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็นข้อคำถามปรากฏว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความเห็นว่า ผลตอบแทนที่ได้รับเป็นค่าตอบแทนประจำเดือน ค่าล่วงเวลา จะเป็นแรงกระตุ้นให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ( $\bar{X}$  4.21, SD = 0.696) รองลงมาได้แก่ งานที่ปฏิบัติอยู่ มีเป้าหมายชัดเจน สนับสนุนภารกิจของกรมศุลกากร ทำให้รู้สึกภูมิใจในผลงาน และพยายามพัฒนาตนเองให้เรียนรู้สิ่งใหม่ๆ อยู่เสมอ ( $\bar{X}$  4.09, SD = 0.723)

## 7. การศึกษาปัจจัยด้านความร่วมมือ ผลวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า

7.1 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับส่วนงานศุลกากรที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}$  4.08, SD = 0.765) และเมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็นข้อคำถามปรากฏว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความเห็นว่า ส่วนควบคุมทางศุลกากรให้ความร่วมมือในการตรวจสอบข้อมูลสินค้าขาออกที่อยู่ในข่ายต้องสงสัย ทำให้การปฏิบัติงานสำเร็จได้อย่างรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ( $\bar{X}$  4.18, SD = 0.808) รองลงมาได้แก่ ศูนย์เอกซเรย์และเทคโนโลยีศุลกากรให้ความร่วมมือโดยการเอกซเรย์สินค้า และวิเคราะห์ภาพเอกซเรย์ ช่วยให้การปฏิบัติงานตรวจสอบสินค้าขาออกทำได้เร็วมากขึ้น ( $\bar{X}$  4.09, SD = 0.678)

7.2 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับหน่วยงานอื่นภายในท่าเรือกรุงเทพที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}$  3.73, SD = 0.786) และเมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็นข้อคำถามปรากฏว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความเห็นว่า การได้รับความร่วมมือและการประสานงานที่ดีระหว่างหน่วยงานของท่านกับ ด่านกักกันสัตว์ ด่านป่าไม้ ด่านตรวจประมง ในพื้นที่ท่าเรือกรุงเทพ ส่งผลให้การปฏิบัติงานลุล่วงไปได้ด้วยดี มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ( $\bar{X}$  3.85, SD = 0.619) รองลงมาได้แก่ การที่ ท่าเรือกรุงเทพ จัดให้มีระบบตรวจสอบข้อมูลใบ ทกท.05 ที่มีความถูกต้องแม่นยำ ระบบมีเสถียรภาพ ทำให้การตรวจสอบสินค้าที่สถานีตรวจสอบสินค้า 3 เป็นไปอย่างรวดเร็ว ( $\bar{X}$  3.73, SD = 0.876)

7.3 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับผู้ส่งออกหรือตัวแทนออกของ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}$  3.84, SD = 0.714) และเมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็นข้อคำถามปรากฏว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความเห็นว่า ผู้ส่งออกหรือตัวแทนออกของที่ให้ความร่วมมือ มีการจัดเตรียมเอกสารที่จำเป็นในการเปิดตรวจสินค้า ทำให้การปฏิบัติงานสะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ( $\bar{X}$  3.91, SD = 0.678) รองลงมาได้แก่ ผู้ส่งออกหรือ

ตัวแทนออกของที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับพิธีการศุลกากรส่งออกสินค้า จะให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี ( $\bar{X}$  3.85, SD = 0.712)

ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยด้วยการวิเคราะห์ ถดถอยพหุคูณ ได้ผลการวิจัยดังตารางที่ 1

**ตาราง 1** บุพปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ประจำสถานีตรวจสอบสินค้า 3 สำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ

ตัวแปร	B	S.E.	Beta	t	p	Zero-order	Tolerance	VIF
(Constant)	.796	.641		1.243	.225			
X1 ทักษะ ความรู้ ประสบการณ์ส่วนตัว ของบุคคลากร	.136	.108	.191	1.263	.217	.384	.868	1.153
X2 สภาพแวดล้อมใน การทำงาน	-.027	.074	-.053	-0.359	.722	.105	.915	1.093
X3 เทคโนโลยีสารสนเทศ	.422	.155	.426	2.723	.011	.53	.809	1.236
X4 แรงจูงใจในการ ปฏิบัติงาน	.199	.104	.304	1.915	.066	.476	.788	1.269
X5 ความร่วมมือ	.054	.108	.078	0.494	.626	.357	.801	1.248

จากตาราง 1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ประจำสถานีตรวจสอบสินค้า 3 สำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ ด้วยการวิเคราะห์ ถดถอยพหุคูณ ปรากฏว่าตัวแปรทักษะ ความรู้ ประสบการณ์ส่วนตัวของบุคคลากร เทคโนโลยีสารสนเทศ แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และ ความร่วมมือ ส่งผลทางบวกต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ประจำสถานีตรวจสอบสินค้า 3 สำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ ในขณะที่สภาพแวดล้อมในการทำงาน ส่งผลในทิศทางลบ และสามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของตัวแปรตามได้ร้อยละ 46.6 โดยที่เทคโนโลยีสารสนเทศ มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ประจำสถานีตรวจสอบสินค้า 3 สำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ มากที่สุด รองลงมาได้แก่ แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ทักษะ ความรู้ ประสบการณ์ส่วนตัวของบุคคลากร และ ความร่วมมือ ตามลำดับ ขณะที่สภาพแวดล้อมในการทำงาน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ประจำสถานีตรวจสอบสินค้า 3 สำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ น้อยที่สุด โดยสามารถเขียนสมการถดถอยได้ดังนี้

$$\hat{y} = 0.796 + 0.136x_1 - 0.027x_2 + 0.422x_3 + 0.199x_4 + 0.054x_5$$

และเขียนสมการคะแนนมาตรฐานได้ดังนี้

$$\hat{zy} = 0.191zx_1 - 0.053zx_2 + 0.426zx_3 + 0.304zx_4 + 0.078zx_5$$

## อภิปรายผล

การวิจัยเรื่องบุพปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บุคลากรประจำสถานีตรวจสอบสินค้า 3 สำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ ผู้วิจัยได้สรุปผลและอภิปรายผลแต่ละประเด็นตามวัตถุประสงค์การวิจัย ดังนี้

### 1. ทักษะ ความรู้ ประสบการณ์ส่วนตัวของบุคลากร

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า เจ้าหน้าที่ประจำฝ่ายบริการศุลกากรที่ 1 ส่วนบริการศุลกากรที่ 3 สำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ ที่มีความรู้ความสามารถ ทักษะและประสบการณ์มาก มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานตรวจสอบปล่อยสินค้าขาออก ณ สถานีตรวจสอบสินค้าขาออก 3 สำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ  $\alpha = 0.05$  ดังนั้น ผลการศึกษาเป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนด ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดของนิตี พิศากาศ (2553, หน้า 7) สรุปว่า ความสามารถ คือ การที่บุคคลนั้น ๆ ได้แสดงถึงความสามารถ ความรู้ และคุณลักษณะส่วนบุคคลออกมาในการปฏิบัติงาน โดยการใช้ทักษะ ความรู้ ประสบการณ์ และศรัทธา ศรีเจริญจิตร (อ้างถึงใน ชนัญญา สินชื่อ, 2548, หน้า 24) ลักษณะของความรู้ความสามารถ (Capabilities) ประกอบด้วย ความรู้ในสาขาที่ทำ (Functional Knowledge) เช่น การวิเคราะห์ความเสี่ยง การวางแผนนโยบาย ซึ่งความรู้ในสาขาที่จะขึ้นอยู่กับวิชาชีพของแต่ละคน ซึ่งแต่ละคนจำเป็นต้องมีความรู้ความเข้าใจในงานของตนเป็นอย่างดี ความรู้ทางด้านเทคนิค (Technical Knowledge) เช่น การตรวจสอบศุลกากรการคำนวณ (การประยุกต์เชิงคณิตศาสตร์ และเชิงสถิติ) และความสามารถระดับสูงในเรื่องเทคโนโลยีสารสนเทศ ทักษะด้านการเรียนรู้อย่างชาญฉลาด (Intellectual Skills) เช่น ความรู้ความเข้าใจ การประยุกต์ การวิเคราะห์ การสังเคราะห์ และการประเมินผลได้ และความสามารถที่จะระบุและแก้ไขปัญหาที่ไม่เป็นระบบในสถานการณ์ไม่คุ้นเคย ขณะที่ McClelland (อ้างถึงใน มาลี กาบมาลา, 2558, หน้า 9) กล่าวถึงคำว่า ความรู้ความสามารถ หมายถึง บุคลิกลักษณะที่ซ่อนอยู่ภายในบุคคล ซึ่งสามารถผลักดันให้บุคคลนั้นสร้างผลการปฏิบัติงานที่ดีหรือตามเกณฑ์ที่กำหนดในงานที่ตนรับผิดชอบ เป็นตัวกำหนดพฤติกรรมของบุคคล เพื่อให้มุ่งสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการได้

### 2. สภาพแวดล้อมในการทำงาน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า สภาพแวดล้อมในการทำงาน ไม่พบความสัมพันธ์ว่าส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ประจำสถานีตรวจสอบสินค้า 3 สำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ โดยมีนัยสำคัญทางสถิติมากกว่าระดับนัยสำคัญ ( $\alpha$ ) = 0.05 ดังนั้น ผลการศึกษาจึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้

### 3. เทคโนโลยีสารสนเทศ

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า เทคโนโลยีสารสนเทศ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานตรวจสอบปล่อยสินค้าขาออก ณ สถานีตรวจสอบสินค้าขาออก 3 สำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ  $\alpha = 0.01$  ดังนั้น ผลการศึกษาเป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนด ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดของซานิตย์ ภายผาด (2542, หน้า 116) ที่กล่าวว่า เทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology) หมายถึง กระบวนการต่าง ๆ และระบบงานที่ช่วยให้ได้สารสนเทศที่ต้องการ โดยจะรวมถึง เครื่องมือและอุปกรณ์ต่าง ๆ ซึ่งส่วนมากแล้วจะหมายถึงเครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องใช้สำนักงาน อุปกรณ์โทรคมนาคมต่าง ๆ รวมทั้งซอฟต์แวร์ทั้งแบบสำเร็จรูปและแบบพัฒนาขึ้น เพื่อใช้ในงาน

เฉพาะด้าน ซึ่งเครื่องมือเหล่านี้ จัดเป็นเครื่องมือทันสมัยและใช้เทคโนโลยีระดับสูง และกระบวนการในการนำอุปกรณ์เครื่องมือต่าง ๆ ข้างต้นมาใช้งานเพื่อรวบรวม จัดเก็บ ประมวลผลและแสดงผลลัพธ์ เป็นสารสนเทศในรูปแบบต่าง ๆ ที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ เทคโนโลยีสารสนเทศ จึงหมายถึง เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีอื่น ๆ เช่น เทคโนโลยีด้านโทรคมนาคมและการสื่อสาร เทคโนโลยีเครือข่าย เทคโนโลยีสำหรับการผลิตในโรงงานอุตสาหกรรมที่ทำงานร่วมกัน เพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนสารสนเทศผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์หรือข้อมูลที่อยู่ในรูปแบบดิจิทัล หรือข้อมูลที่อยู่ในรูปแบบที่คอมพิวเตอร์สามารถนำไปใช้งานด้านการบริหาร ควบคุม และตัดสินใจได้ และครุฑิต มาลัยวงศ์ (อ้างถึงใน วันเพ็ญ จิระวิฑูญา, 2547, หน้า 61) กล่าวว่า เทคโนโลยีสารสนเทศได้แทรกเข้าไปมีส่วนในธุรกิจและการบริการทุกประเภท โดยมีบทบาทสำคัญในการพัฒนาและผลักดันให้เกิดการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด ทั้งในแง่ทรัพยากรมนุษย์ วัสดุอุปกรณ์ เวลา ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เทคโนโลยีระบบโทรคมนาคม การสื่อสารด้านข้อมูลข่าวสาร และระบบคอมพิวเตอร์ ผสมกับการจัดการที่ชาญฉลาด จึงมีส่วนทำให้เกิดการพัฒนาในด้านประสิทธิภาพ และคุณภาพ ในการปฏิบัติงานระดับองค์กร ระดับแผนกทั้งในภาครัฐบาล ภาคเอกชน หรือส่วนบุคคล

#### 4. แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานตรวจสอบปล่อยสินค้าขาออก ณ สถานีตรวจสอบสินค้าขาออก 3 สำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ  $\alpha = 0.01$  ดังนั้น ผลการศึกษาเป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนด ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดของ อับราฮัม เอช. มาสโลว์ (Maslow 1954) ที่กล่าวถึงลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ (The hierarchy of needs) 5 ลำดับ ได้แก่ 1. ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological needs) 2. ความต้องการทางด้านความปลอดภัยและความมั่นคง (Safety of Security needs) 3. ความต้องการทางด้านสังคม (Social or Belongingness or Love needs) 4. ความต้องการที่จะได้รับการยกย่องสรรเสริญหรือมีฐานะเด่นในสังคม (Esteem or Status or Egoistic needs) 5. ความต้องการที่จะประสบความสำเร็จในชีวิตตามความปรารถนาใฝ่ฝัน (Self-Actualization or Self-Relization needs) ด้วยเหตุที่พฤติกรรมของบุคคลมีความสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดกับสาเหตุที่ทำให้เกิดพฤติกรรม และพฤติกรรมที่แสดงออกนั้นเป็นพฤติกรรมที่เป็นไปอย่างมีเป้าหมายอย่างใดอย่างหนึ่ง (Goal directed behavior) ดังนั้น การศึกษาเรื่องความต้องการของบุคคลจึงช่วยให้เราสามารถวิเคราะห์ถึงสาเหตุของพฤติกรรม และพฤติกรรมที่แสดงออกของบุคคลได้ และจะช่วยให้นักบริหารได้มีความรู้ความเข้าใจในธรรมชาติของมนุษย์ ตลอดจนการใช้วิธีการต่างๆ ในการจูงใจได้อย่างเหมาะสมด้วย

#### 5. ความร่วมมือ

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานตรวจสอบปล่อยสินค้าขาออก ณ สถานีตรวจสอบสินค้าขาออก 3 สำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ  $\alpha = 0.05$  ดังนั้น ผลการศึกษาเป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนด ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดของ วรสุดา สุขารมณ์ (2554, หน้า 21) อธิบายไว้ว่าเมื่อกกล่าวถึงแนวทางการร่วมมือ บุคคลทั่วไปมีความเข้าใจร่วมกันว่า เป็นแนวทางของการปฏิบัติงานร่วมกันระหว่างบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป หรือระหว่างองค์การตั้งแต่ 2 องค์การขึ้นไป ทฤษฎีด้านความร่วมมือขององค์การ จำเป็นต้องให้องค์การเข้ามารวมตัวกัน เพื่อดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการ และอุดมศักดิ์ จริกิจ (2538, หน้า 33)

สรุปว่า ความร่วมมือ (Cooperation) เป็นการกระทำของคนตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการ ความหมายของความร่วมมือเป็นการเน้นความผูกพันกันระหว่างคนตั้งแต่ 2 คน เพื่อร่วมกันทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ ในขณะที่ ลินด์เกรน (อ้างถึงใน ชีรินิตย์ แก้วพาดิ, หน้า 21 ) กล่าวว่าความร่วมมือ คือ การทำงานที่มีเป้าหมายร่วมกันอยู่ แต่หมายความว่าบุคคลแต่ละคน อาจจะมีเป้าหมายที่ตรงกันหรือมีเป้าหมายที่เกี่ยวข้องกันในลักษณะหนึ่ง ซึ่งการบรรลุเป้าหมายที่ร่วมกันนั้น จะทำให้ทุกคนที่เกี่ยวข้องมีความพอใจ เพราะแต่ละคนได้เข้าใกล้เป้าหมายหรือได้บรรลุเป้าหมายส่วนตัวของตนด้วย รวมไปถึง ชีรินิตย์ แก้วจุนันท์ (อ้างถึงใน พนิดา พุทธิพิศ, 2548, หน้า 11) ที่กล่าวไว้ว่า ความร่วมมือ หมายถึงพฤติกรรมของบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไปโดยมีจุดมุ่งหมายอย่างเดียวกัน ทั้งนี้พฤติกรรมด้านความร่วมมือมีความสัมพันธ์โดยต่างกับความต้องการพื้นฐานของบุคคล ไม่ว่าจะเป็นร่างกายหรือจิตใจ พฤติกรรมความร่วมมือเกิดจากความต้องการประสบความสำเร็จร่วมกัน โดยทุกคนไม่จำเป็นต้องดำเนินการให้บรรลุจุดมุ่งหมายมือกัน แต่การที่ต่างคนต่างดำเนินการไปสู่จุดมุ่งหมายจะมีผลให้กระบวนการนั้นได้มีผลงานที่น่าพอใจ และสามารถบรรลุเป้าหมายของแต่ละคนได้

### ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

จากผลการวิจัย พบว่า ทักษะ ความรู้ ประสบการณ์ส่วนตัวของบุคลากร เทคโนโลยีสารสนเทศ แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และ ความร่วมมือ เป็นปัจจัยที่จะทำให้การปฏิบัติงานตรวจสอบปล่อยสินค้าออก ณ สถานีตรวจสอบสินค้าขาออก 3 สำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ดังนั้น ผู้วิจัยจึงขอเสนอแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานตรวจสอบปล่อยสินค้าขาออก ณ สถานีตรวจสอบสินค้าขาออก 3 สำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ ดังนี้

1. ควรมีการฝึกอบรมพัฒนาบุคลากร เพื่อเพิ่มศักยภาพในตัวบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถและความเชี่ยวชาญหลากหลายด้าน โดยเฉพาะความรู้ทางด้านกฎหมายศุลกากร-กฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง ความรู้ทางด้านวิเคราะห์ข้อมูลใบขนสินค้า-การประเมินความเสี่ยง และการประเมินราคา-พิกัดอัตราศุลกากร ซึ่งส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากที่สุด รวมไปถึงการจัดอบรมให้ความรู้ด้านเทคนิคอย่าง การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศรูปแบบใหม่ ๆ ความรู้ด้านทางด้านวิทยาศาสตร์ – เคมี และวิศวกรรม เพื่อใช้ตรวจสอบสินค้าส่งออกบางประเภทที่มีลักษณะพิเศษเฉพาะตัว ทั้งนี้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพบุคลากรให้มีความรู้ ทักษะ ความรู้ ความสามารถ ในการตรวจสอบปล่อยสินค้ามากยิ่งขึ้น

2. ควรมีการปรับปรุงเทคโนโลยีสารสนเทศของกรมศุลกากรให้มีความเสถียรในการใช้งานเกิดความขัดข้องระหว่างปฏิบัติงานน้อยที่สุดหรือไม่เกิดความขัดข้องเลย เนื่องจากเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานมีความจำเป็นอย่างมากในการใช้ระบบระบบสารสนเทศในการค้นข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลและประเมินความเสี่ยงของสินค้าที่กำลังตรวจสอบอยู่ ในช่วงเวลาที่ระบบสารสนเทศของกรมศุลกากรขัดข้อง พบว่าส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการตรวจสอบปล่อยสินค้า ทำให้ปฏิบัติงานได้สำเร็จช้าลง อีกทั้งยังควรพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของกรมศุลกากร รวมถึงเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ติดตั้งระบบงาน ระบบฐานข้อมูลต่าง ๆ ให้ทันสมัยเป็นปัจจุบัน เพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการตรวจสอบปล่อยสินค้าให้สามารถตรวจสอบได้ถูกต้องและรวดเร็ว ได้ผลตามเป้าหมายมากยิ่งขึ้น

3. หน่วยงานควรมีการพิจารณาความดีความชอบที่เหมาะสมและเป็นธรรม มีการประเมินผลตามผลการปฏิบัติงานจริง เนื่องจากส่งผลต่อการเลื่อนขั้นเงินเดือน ซึ่งเป็นปัจจัยในการสร้างขวัญกำลังใจเป็นแรงกระตุ้นให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

4. จัดให้มีกิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์ภายในหน่วยงาน เพื่อเสริมสร้างความสามัคคี ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเจ้าหน้าที่ด้วยกัน และระหว่างผู้บังคับบัญชา เปิดโอกาสผู้ปฏิบัติงานทุกคนได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค หรือความคิดใหม่ ๆ เพื่อพัฒนากระบวนการทำงาน ก่อให้เกิดบรรยากาศที่เจ้าหน้าที่ทุกคนรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงาน ทำให้เกิดความความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานให้สำเร็จลุล่วง

5. สร้างช่องทางติดต่อสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่ประจำสถานีตรวจสอบสินค้าขาออก 3 กับส่วนควบคุมทางศุลกากรและศูนย์เอกซเรย์และเทคโนโลยีศุลกากรเพื่อประโยชน์ในด้านการประสานงานกรณีตรวจพบสินค้าขาออกที่อยู่ในข่ายต้องสงสัย เช่นการตั้งกลุ่มแอปพลิเคชัน LINE หรือมีการจัดตั้งฐานข้อมูลกลางที่ทุกหน่วยงานศุลกากรภายในท่าเรือกรุงเทพสามารถเข้าถึงได้ เพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อการตรวจสอบปล่อยสินค้า เช่น ข้อมูลกลุ่มสินค้าเสี่ยงที่ต้องเฝ้าระวังในปัจจุบัน คดีจับกุมที่เป็นกรณีศึกษาเพื่อใช้เป็นข้อมูลประเมินความเสี่ยงและประกอบการตัดสินใจในการตรวจสอบปล่อยสินค้า โดยการสร้างความร่วมมือให้เพิ่มขึ้นดังที่กล่าวมาจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและช่วยให้การปฏิบัติงานตรวจสอบปล่อยสินค้าขาออกทำได้รวดเร็วมากยิ่งขึ้น

6. จัดให้มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับระเบียบพิธีการศุลกากรส่งออกสินค้า เอกสารประกอบการตรวจสอบสินค้าที่จำเป็น และขั้นตอนในการตรวจสอบสินค้าขาออก ณ สถานีตรวจสอบสินค้า 3 ท่าเรือกรุงเทพ ให้แก่ผู้ส่งออกและตัวแทนออกของรับทราบเพื่อที่จะเตรียมความพร้อมก่อนเข้ารับการตรวจสอบสินค้า โดยจะส่งผลให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างสะดวก รวดเร็ว

### ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

เพื่อให้การศึกษาวิจัยในครั้งต่อไป ในเรื่องบุพปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศุลกากรประจำสถานีตรวจสอบสินค้า 3 สำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ มีความชัดเจนและสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น จึงควรมีการศึกษาวิจัยเพิ่มเติมจากงานวิจัยนี้ให้ลึกซึ้งในเชิงคุณภาพต่อไป โดยการสัมภาษณ์จากข้าราชการ พนักงานราชการ และลูกจ้างชั่วคราวของฝ่ายบริการศุลกากรที่ 1 ส่วนบริการศุลกากรที่ 3 สำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ ทั้งในระดับผู้บริหารและระดับปฏิบัติการ รวมไปถึงการเพิ่มกลุ่มเป้าหมายในการสำรวจ ได้แก่ ส่วนงานศุลกากรที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานตรวจสอบสินค้าขาออกหน่วยงานอื่นภายในท่าเรือกรุงเทพ และผู้ส่งออก/ตัวแทนออกของ ซึ่งจะทำได้ข้อมูลรายละเอียดชัดเจนมากยิ่งขึ้น

## เอกสารอ้างอิง

- สำนักงานที่ปรึกษาการศุลกากร ณ กรุงบรัสเซลส์ (2559, กันยายน). ข้อตกลง TFA ของ WTO เกี่ยวข้องกับ WCO และศุลกากรอย่างไร?. *จดหมายข่าวศุลกากร CPMU NEWS*. 6: 1-8.
- สำนักงานที่ปรึกษาการศุลกากร ณ กรุงบรัสเซลส์ (2560, มิถุนายน). TFA มาตรา 12 กับความร่วมมือระหว่างศุลกากรและบทบาทขององค์การศุลกากรโลก. *จดหมายข่าวศุลกากร CPMU NEWS*. 6: 1-3.
- กรมศุลกากร (2549, กุมภาพันธ์). การประชุมเผยแพร่ “ผลการศึกษาวัดระยะเวลาที่ใช้ในการตรวจปล่อยสินค้า ปี 2549 ตามแนวทางขององค์การศุลกากรโลก”. *ข่าวกรมศุลกากร*. ฉบับที่ 23/2549
- กรมศุลกากร (2556, กันยายน). การประชุมเผยแพร่ “ผลการศึกษาวัดระยะเวลาที่ใช้ในการตรวจปล่อยสินค้า ปี 2555 ตามแนวทางขององค์การศุลกากรโลก” *ข่าวกรมศุลกากร*. ฉบับที่ 65/2556
- อัครเดช ไม้จันทร์ (2560). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
- นิติ พิศาภาค (2553). *ศักยภาพในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- วรสุตา สุขารมณ (2554). *ความร่วมมือระหว่างองค์การในการพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของไทย*. วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- วันเพ็ญ จิระวิษฎา (2547). *ประสิทธิภาพในการตรวจสอบหลังการตรวจปล่อยของสำนักตรวจสอบอากรกรมศุลกากร*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- กฤตยวรรณ ลากะสงฆ์ (2551). *ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทไทยครีดิคไฟเบอร์ จำกัด เครื่องอุตสาหกรรมเบอร์ล่า ประเทศไทย*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา
- จิตติวัฒน์ ถนอมศิลป์ (2558). *วัฒนธรรมองค์การส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน: กรณีศึกษา บริษัท คีบบี เอ (1992) จำกัด (มหาชน)*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์
- รัตน์ชนก จันยัง (2556). *ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในองค์กรไม่แสวงกำไร*. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
- สร้อยเพชร ลิสนิ (2557). *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากร*. วิทยานิพนธ์บัญชีมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีปทุม
- นลพรรณ บุญฤทธิ์ (2558). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา



อภิษฐ์ จตุพรวาที (2557). *ปัจจัยที่ผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของอาสาสมัครคุมประพฤติจังหวัด นครสวรรค์*. วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

วสันต์ เจียมกรกต (2550). *ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานของช่างผู้ควบคุมงาน*. โครงการวิจัยเรื่องวิศวกรรมศาสตรบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี

สุพัตรา เลิศฤทธิ์เรืองสิน (2545). *การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมในการทำงานกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดกำแพงเพชร*. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

สัญญาชัย จิตต์ประสงค์ (2548). *ความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานของครูที่ปฏิบัติการสอนในโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาราชบุรี เขต 1*. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง

สุจิตรา ปรานี (2552). *ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายผลิตบริษัท บางกอกกล๊าส จำกัด โรงงานระยอง*. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

สุรัตน์ สาเรือง (2545). *การศึกษาการจัดระบบสารสนเทศของกองบังคับการวิชาการ โรงเรียนนายร้อยตำรวจ*. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต, วิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

ประพันธ์ สายแจ้ง (2548). *การพัฒนากระบวนการเรียนรู้เทคโนโลยีสารสนเทศของนายทหารสัญญาบัตร สังกัดฝูงบิน 201 กองบิน 2 กองพลบินที่ 1 กองบัญชาการยุทธทางอากาศ*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

อุดมศักดิ์ จรกิจ (2538). *ปัจจัยที่มีผลต่อความร่วมมือขององค์การ : กรณีหน่วยราชการระดับอำเภอ ในจังหวัดอุบลราชธานี*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง

คะนิงนิจ อินทร์อ่อง (2548). *องค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อความร่วมมือในการทำงานของพนักงานบริษัท กรุงเทพโทรทัศน์และวิทยุ จำกัด เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ธีรนิติย์ แก้วพาคี (2553). *ความร่วมมือระหว่างหน่วยงานในการจัดการกับปัญหาภัยแล้ง ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลสองดาว อำเภอสองดาว จังหวัดสกลนคร*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยขอนแก่น