

# ปัจจัยการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมศุลกากร จังหวัดสงขลา

## Teamwork Factors Affecting Working Efficiency of Government Officer of the Customs Department, Songkhla Province

อิงครัต จันทรวงศ์ Engkarat Chanwong<sup>1</sup>

ผายนีย์ ช. บุญพันธ์ Kayanee Chor Boonpunth<sup>2</sup>

### บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมศุลกากร จังหวัดสงขลา ครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมศุลกากร จังหวัดสงขลา 2) เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมศุลกากร จังหวัดสงขลา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 3) เพื่อศึกษาปัจจัยการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมศุลกากร จังหวัดสงขลา โดยเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง 149 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบที (t-test) การทดสอบเอฟ (F-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมศุลกากร จังหวัดสงขลา อยู่ในระดับมากที่สุด ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมศุลกากร จังหวัดสงขลา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ข้าราชการกรมศุลกากร จังหวัดสงขลา ที่ประกอบด้วยเพศ สถานภาพ สถานที่ปฏิบัติงาน มีระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนอายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง และระยะเวลาการปฏิบัติงานมีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสุดท้ายพบว่าปัจจัยการทำงานเป็นทีมส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมศุลกากร จังหวัดสงขลา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

**คำสำคัญ :** การทำงานเป็นทีม ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

---

<sup>1</sup> นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

E-mail : k.engkarat@gmail.com

<sup>2</sup> ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

E-mail : kayanee.b@psu.ac.th

## Abstract

This is the study of teamwork factors affecting working efficiency of government officer of the Customs Department in Songkhla province. The objectives of this study are 1) to study the work performance of government officer of the Customs Department in Songkhla province, 2) to compare the work performance of government officer of the Customs Department in Songkhla province, classified by personal factors, 3) to study the factors affecting teamwork that have an impact on the performance of government officer of the Customs Department in Songkhla province, by collecting data through questionnaires from a sample group of 149 people. The statistical methods used to analyze the data include frequency distribution, percentage, mean, standard deviation, t-test, F-test, analysis of variance (ANOVA), and multiple regression analysis.

The research found that the level of efficiency in the work performance of the government officer of the Customs Department in Songkhla province was at the highest level. The results of comparing the work performance of the government officer of the Customs Department in Songkhla province classified by personal factors found that the officers, regardless of gender, status, and workplace, had no significant difference in working efficiency with statistical significance at the level of 0.05, while age, level of education, position, and length of service had a statistically significant difference with statistical significance at the level of 0.05. Finally, it was found that teamwork factor had a significant impact on the working efficiency of government officer of the Customs Department in Songkhla province, with statistical significance at the level of 0.05.

**Keyword :** Teamwork, Working Efficiency

## บทนำ

ในองค์กรคำว่าผู้ปฏิบัติงาน หัวหน้างาน ผู้บังคับบัญชา ต่างก็เป็นคนที่ทำงานในองค์กร แตกต่างเพียงแต่ความรับผิดชอบต่องานคนละหน้าที่กัน ในอดีตผู้ปฏิบัติงานก็ทำเพียงแค่งานในส่วนที่ได้รับมอบหมาย หัวหน้างานหรือผู้บังคับบัญชาก็จะรับผิดชอบงานให้ผลลัพธ์ตามเป้าหมายขององค์กรที่วางไว้ ถ้ามองลึกลงไปทุกคนในองค์กรการทำงาน จะทำตามหน้าที่ที่ตนเองรับผิดชอบ ทำตามกฎ ระเบียบที่วางไว้ ซึ่งการทำงานรูปแบบดังกล่าวไม่ค่อยพบการทุ่มเทในการทำงาน (สุภาพร, 2559) ดังนั้นจึงมีแนวคิดการทำงานเป็นที่มึ่เกิดขึ้น

การทำงานเป็นทีมเป็นการทำงานที่ทุกคนในทีมมีเป้าหมายเดียวกันในการทำงาน มีการแบ่งหน้าที่ ความรับผิดชอบกัน โดยทุกคนในทีมต้องมีการประสานงานกันในส่วนต่างๆ มีการเข้าใจซึ่งกันและกัน มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น แลกเปลี่ยนปัญหา เพื่อช่วยกันแก้ไขปัญหาล่าช้า อีกทั้งการทำงานเป็นทีมเป็นการรวมกลุ่มคนหลายคนเข้ามาด้วยกัน ทุกคนมีความสามารถแต่ความสามารถของทุกคนมีจำกัด การนำความสามารถของทุกคนมารวมกัน จึงเกิดผลงานที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น อีกทั้งเมื่อมีการทำงานร่วมกันจะเกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีไอเดียใหม่ ๆ เกิดขึ้น

ปัจจุบันในทุกองค์กรจะมีการทำงานเป็นทีมนำมาประยุกต์ใช้ ไม่ว่าจะทำงานตำแหน่งไหน ก็ต้องมีความสามารถในการทำงานเป็นทีมร่วมกับคนอื่น ซึ่งในแต่ละองค์กรจะมีวัฒนธรรมการทำงานที่แตกต่างกัน แต่ก็ต้องมีการประสานงานในการทำงานร่วมกัน หรือร่วมกันทำงานเพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จ และจากปัจจุบันที่สังคมและสิ่งแวดล้อมมีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา องค์กร หรือพนักงาน ก็ต้องมีการปรับเปลี่ยนเพื่อให้ทันกับความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ทั้งทางด้านการทำงานร่วมกัน ความรู้ ความสามารถ ความคิดต่างๆ ซึ่งการที่มีทีมการทำงานที่ดี ทำให้งานที่ออกมามีประสิทธิภาพ และส่งผลดีต่อองค์กรในที่สุด

ทีมที่มีประสิทธิภาพจะช่วยให้องค์กรสามารถเติบโตภายใต้สภาพแวดล้อมที่มีการแข่งขันสูงได้ แต่ก็ไม่ใช่ว่าทุกองค์กรที่จะเติบโตจากการนำรูปแบบทีมที่มีประสิทธิภาพมาประยุกต์ใช้ อาจด้วยพื้นฐานของแต่ละองค์กรที่แตกต่างกัน ทั้งด้านค่านิยมหรือวัฒนธรรม (รณกร สุวรรณกลาง, 2557)

กรมศุลกากรในฐานะเป็นองค์กรในภาครัฐองค์กรหนึ่ง ที่มุ่งเน้นการอำนวยความสะดวกทางการค้าและส่งเสริมระบบโลจิสติกส์ของประเทศ ส่งเสริมเศรษฐกิจด้วยมาตรการทางศุลกากรและข้อมูลการค้าระหว่างประเทศ เพิ่มขีดความสามารถในการปกป้องสังคมให้ปลอดภัยด้วยระบบควบคุมทางศุลกากร จัดเก็บภาษีอากรอย่างเป็นธรรม โปร่งใส และมีประสิทธิภาพ โดยกรมศุลกากรมีการพัฒนาทั้งระบบงาน การจัดองค์กร การนำเทคโนโลยีมาใช้ ตลอดจนการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการให้มีความรู้ความสามารถ และมีสมรรถนะที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน การทำงานในกรมศุลกากรส่วนใหญ่จะเป็นการทำงานเป็นทีม แบ่งงานกันรับผิดชอบตามที่ได้รับมอบหมาย ให้ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นมีประสิทธิภาพสูงสุด และสามารถบริการประชาชนได้อย่างทั่วถึง

ด่านศุลกากรก็เป็นหน่วยงานหนึ่งภายใต้กรมศุลกากร มีหน้าที่เป็นศูนย์รวมของการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ ซึ่งประกอบด้วยพื้นที่จัดเก็บสินค้า พื้นที่จัดส่งสินค้า และสถานีตรวจรับสินค้า โดยด่านศุลกากรในจังหวัดสงขลามีทั้งหมด 5 ด่าน ได้แก่ ด่านศุลกากรปาดังเบซาร์ ด่านศุลกากรสะเดา ด่านศุลกากรสงขลา ด่านศุลกากรท่าอากาศยานหาดใหญ่ ด่านศุลกากรบ้านประกอบ และ 1 สำนักงาน คือ สำนักงานศุลกากรภาคที่ 4 ซึ่งการทำงานของข้าราชการกรมศุลกากรที่ประจำในจังหวัดสงขลาส่วนใหญ่ จะมีการทำงานในรูปแบบเป็นทีม มีการแบ่งกะการทำงานกัน เพื่อให้บริการประชาชนตามเวลาเปิดปิดด่าน ซึ่งในแต่ละทีมจะมีการทำงานร่วมกันอยู่ตลอด ดังนั้นการทำงานเป็นทีมในกรมศุลกากรจึงเป็นสิ่งที่ไม่หลีกเลี่ยงไม่ได้

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงปัจจัยของการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เพื่อที่จะทำผลการวิจัยว่าปัจจัยใดที่ส่งผลมากที่สุด และได้นำไปเป็นแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานในกรมศุลกากรอย่างตรงจุด

### วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมศุลกากร จังหวัดสงขลา
2. เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมศุลกากร จังหวัดสงขลา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อศึกษาปัจจัยการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมศุลกากร จังหวัดสงขลา

### ทบทวนวรรณกรรม และการพัฒนาสมมติฐาน

#### แนวคิดเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีม

Schermerhorn, Hunt and Osborn (2003) ให้ความหมายคำว่า ทีมงาน หมายถึง กลุ่มคนที่มียุทธศาสตร์ประกอบทางด้านทักษะที่สมบูรณ์ มีการทำงานร่วมกัน มีความผูกพันกัน เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ร่วมกัน และมีการรับรู้ตัวเองในฐานะเป็นส่วนหนึ่งของสังคมภายในองค์กร

ณัฐพันธ์ เจริญนันท์ (2546) ให้ความหมายคำว่า ทีมงาน หมายถึง กลุ่มคนที่ต้องมาทำงานร่วมกัน โดยมีวัตถุประสงค์เดียวกัน เป็นการรวมตัวกันซึ่งจะต้องอาศัยความเข้าใจ ความผูกพัน และความร่วมมือซึ่งกันและกันของสมาชิกภายในกลุ่ม สมาชิกแต่ละคนจะสามารถทำงานร่วมกันจนประสบผลสำเร็จและบรรลุเป้าหมายสูงสุดของทีมได้ โดยทีมงานอาจมีขนาดใหญ่หรือเล็กก็ได้ จะประกอบด้วยหัวหน้าทีม ที่อาจมาจากหน่วยงานต่างกัน แต่ทุกคนจะต้องพยายามปฏิบัติงานให้สอดคล้องประสานกันอย่างเป็นเอกภาพ โดยมีเป้าหมายสูงสุดของทีมเป็นเครื่องกำหนด

สุนันทา เลานันท์ (2549) ได้สรุปความหมายของทีม หมายถึง กลุ่มของบุคคลที่ทำงานร่วมกัน มีปฏิสัมพันธ์ซึ่งกันและระหว่างสมาชิกในกลุ่ม ช่วยกันทำงานให้บรรลุเป้าหมายเดียวกันอย่างมีประสิทธิภาพ และผู้ร่วมทีมต่างมีความพอใจในการทำงานนั้น โดยองค์ประกอบพื้นฐานที่สำคัญของทีมงาน มีดังนี้

- 1) ต้องประกอบไปด้วยบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป
- 2) บุคคลในกลุ่มต้องมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันอย่างมีแบบแผน
- 3) บุคคลในกลุ่มต้องสัมพันธ์ต่อกันในการปฏิบัติงาน
- 4) บุคคลในกลุ่มต้องพึ่งพากันในการปฏิบัติงาน
- 5) บุคคลในกลุ่มถือว่าตนเองเป็นสมาชิกของทีมงาน
- 6) บุคคลในกลุ่มมีวัตถุประสงค์และเป้าหมายเดียวกัน

- 7) บุคคลในกลุ่มคิดว่าการทำงานร่วมกันช่วยให้งานสำเร็จ
- 8) บุคคลในกลุ่มมีความสมัครใจที่จะทำงานร่วมกัน
- 9) บุคคลในกลุ่มมีความเพลิดเพลีนที่จะทำงานและผลิตผลงานคุณภาพสูง
- 10) บุคคลในกลุ่มพร้อมจะเผชิญปัญหาาร่วมกัน

### แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

Simon (1960, อ้างถึงใน ปิยวรรณ บรรพชาติ, 2563) งานที่มีประสิทธิภาพให้ดูจาก ปัจจัยนำเข้า (Input) กับผลผลิต (Output) ที่ได้มา และถ้าเป็นการบริหารราชการหรือองค์การภาครัฐจะมีการเพิ่มความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Satisfaction) เข้าไปด้วย ซึ่งเขียนเป็นสูตรได้ดังนี้

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

E = Efficiency คือ ประสิทธิภาพของงาน

O = Output คือ ผลผลิตหรือผลงานที่ได้ออกมา

I = Input คือ ปัจจัยนำเข้า หรือทรัพยากรที่ใช้ไปในการปฏิบัติงาน

S = Satisfaction คือ ความพึงพอใจในผลงานที่ออกมา

โดยการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานต้องมีการปรับปรุงองค์การในด้านต่างๆ ได้แก่

- 1) ปรับโครงสร้างองค์การ ตำแหน่ง เงินเดือน ขั้นตอนกระบวนการการปฏิบัติงาน และกฎระเบียบ ที่ใช้อยู่ให้มีความยืดหยุ่น โดยมองว่าการรวมอำนาจเข้าสู่ศูนย์กลางจะเป็นการปิดกั้นความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ต้องปรับโครงสร้างให้เป็นแนวราบ เพื่อให้เกิดความรวดเร็วในการทำงาน
- 2) ปรับขั้นตอนการปฏิบัติงานให้ กระชับชัดเจน ควรมีการออกแบบ กระบวนการทำงานใหม่ (Reengineering) เพื่อให้การทำงานมีความรวดเร็วในการตัดสินใจมากขึ้น โดยไม่ต้องรอกการตัดสินใจ จากผู้บังคับบัญชา
- 3) พัฒนาสู่องค์การแห่งการเรียนรู้ องค์การส่งเสริมให้มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ความรู้ และประสบการณ์ รวมทั้งกระตุ้นให้บุคลากรมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์
- 4) สร้างบรรยากาศองค์การแห่งการเรียนรู้ โดยมีการให้รางวัลในการแสดงความคิดสร้างสรรค์ และมีการเปิดโอกาสและยอมรับการแสดงความคิดเห็นที่แตกต่าง
- 5) เขียนคำบรรยายลักษณะงาน โดยมีการกำหนดตัวชี้วัด ค่าเป้าหมายในการปฏิบัติงาน ในแต่ละตำแหน่ง

สำนักงาน ก.พ. (2559) ได้กำหนดตัวชี้การปฏิบัติงานของข้าราชการ ด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผล หรือผลสัมฤทธิ์ เพื่อใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติราชการ และนำผลการประเมินมาพิจารณาการเลื่อนขั้นเงินเดือนและพัฒนาบุคลากร ตามหลักเกณฑ์และวิธีการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานของข้าราชการพลเรือนสามัญ 2544 โดยแบ่งเป็น 4 ด้าน ได้แก่

- 1) ด้านมุ่งเน้นปริมาณงาน พิจารณาจากจำนวนผลงานที่ทำสำเร็จ

2) ด้านมุ่งเน้นคุณภาพงาน พิจารณาจากความถูกต้องเรียบร้อยตามมาตรฐานของผลงาน

3) ด้านมุ่งเน้นเวลาที่งานสำเร็จทันการณ พิจารณาจากเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน เปรียบเทียบจากมาตรฐานที่กำหนดไว้

4) ด้านที่มุ่งเน้นความประหยัดหรือความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากร พิจารณาจากการใช้วัสดุอุปกรณ์ ต้นทุน ค่าใช้จ่ายในการทำงาน อย่างประหยัดและเกิดประโยชน์สูงสุด

Petersen and Plowman (1958, อ้างถึงใน ปิยวรรณ บรรพชาติ, 2563) ที่ได้ให้แนวคิดวาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานประกอบด้วย 4 ด้านดังนี้

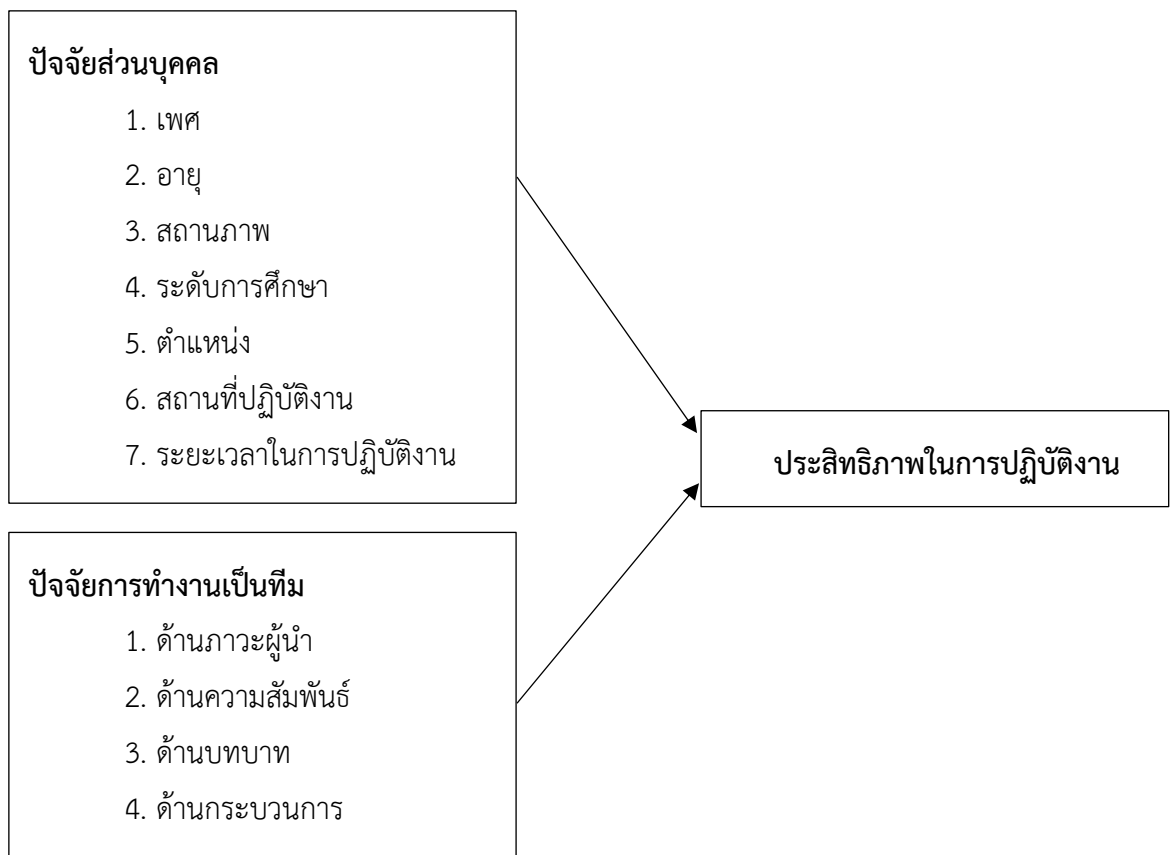
1) คุณภาพของงาน (Quality) งานที่ได้มีคุณภาพตามมาตรฐานที่ได้กำหนดไว้และ ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ

2) ปริมาณงาน (Quantity) ทำงานได้ตามเป้าหมายที่องค์กรกำหนด

3) เวลา (Time) ใช้เวลาในการทำงานได้อย่างเหมาะสม สะดวก รวดเร็ว โดยนำวิธีการใหม่ ๆ มาใช้ในการทำงานเพื่อให้สามารถทำงานได้สะดวกรวดเร็วมากขึ้น

4) ค่าใช้จ่าย (Costs) มีการลงทุนน้อยแต่ได้กำไรมาก กล่าวคือสามารถใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด ทั้งด้านเงิน คน วัสดุอุปกรณ์เทคโนโลยีได้อย่างประหยัดและคุ้มค่า

ภาพ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย



## วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างคือ ข้าราชการกรมศุลกากร จังหวัดสงขลา จำนวน 149 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง สถานที่ปฏิบัติงาน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน เป็นแบบสอบถามแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยการทำงานเป็นทีม จำแนกเป็น 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านภาวะผู้นำ ด้านความสัมพันธ์ ด้านบทบาท และด้านกระบวนการ จำนวน 20 ข้อ เป็นแบบสอบถามมีลักษณะเป็นข้อคำถามการวัดระดับปัจจัยการทำงานเป็นทีม ซึ่งเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับของลิเคอร์ท (Likert Rating Scale) (1932) ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน มีจำนวน 8 ข้อ แบบสอบถาม มีลักษณะแบบ Rating Scale 5 ระดับผู้วิจัยตรวจสอบความสอดคล้องของแบบสอบถาม โดยหาค่าความเชื่อมั่นด้วยสูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของ Cronbach พบค่าความเชื่อมั่น (Reliability) แบบสอบถามรวมทั้งฉบับเท่ากับ 0.941 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ค่าสถิติ (F-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) การวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

## สรุปผลการวิจัย

ตาราง 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยการทำงานเป็นทีม โดยภาพรวม

ปัจจัยการทำงานเป็นทีม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	ลำดับ
1.ด้านภาวะผู้นำ	4.31	0.65	มากที่สุด	2
2.ด้านความสัมพันธ์	4.36	0.59	มากที่สุด	1
3.ด้านบทบาท	4.22	0.61	มากที่สุด	3
4.ด้านกระบวนการ	4.04	0.63	มาก	4
รวม	4.25	0.51	มากที่สุด	

จากตาราง 1 โดยภาพรวมพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเรื่องปัจจัยการทำงานเป็นทีม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.25$ , S.D. = 0.51) และเมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ด้านที่มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด คือ ด้านความสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.36$ , S.D. = 0.59) และด้านที่มีระดับความคิดเห็นน้อยที่สุดคือ ด้านกระบวนการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.04$ , S.D. = 0.63)

ตาราง 2 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ของปัจจัยการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมศุลกากร จังหวัดสงขลา

Model	Unstandardized		Standardized		
	Coefficients		Coefficients		
	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
ค่าคงที่	3.364	.223		15.077	.000*
ปัจจัยการทำงานเป็นทีม	.232	.052	.345	4.454	.000*

R = 0.345 , R<sup>2</sup> = 0.119 , Adjusted R Square = 0.113 , F = 19.842 , Sig. = .000

หมายเหตุ\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 2 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมศุลกากร จังหวัดสงขลา ในภาพรวม พบว่า ปัจจัยการทำงานเป็นทีม ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมศุลกากร จังหวัดสงขลา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

### อภิปรายผล

1. จากการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมศุลกากร จังหวัดสงขลา อยู่ในระดับมากที่สุด แสดงให้เห็นว่า ข้าราชการกรมศุลกากร จังหวัดสงขลา ใช้ความสามารถในการปฏิบัติงานจนงานบรรลุผลสำเร็จตามปริมาณงานที่กำหนดตามตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายที่กำหนดไว้ งานมีความถูกต้องเรียบร้อย มีคุณภาพ สามารถสำเร็จทันการณตามเวลาที่กำหนด นอกจากนั้นยังใช้ทรัพยากรอย่างประหยัดและคุ้มค่า ดังที่ สำนักงาน ก.พ. (2559) ได้กำหนดตัวชี้การปฏิบัติงานของข้าราชการ ด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผล หรือผลสัมฤทธิ์ เพื่อใช้ประกอบในการประเมินผลการปฏิบัติราชการ และนำผลการประเมินมาประกอบการพิจารณาการเลื่อนขั้นเงินเดือนและพัฒนาบุคลากร ตามหลักเกณฑ์และวิธีการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานของข้าราชการพลเรือนสามัญ 2544 โดยแบ่งเป็น ด้านปริมาณงานพิจารณาจากจำนวนผลงานที่สำเร็จ ด้านคุณภาพงานพิจารณาจากความถูกต้องเรียบร้อยตามมาตรฐานของผลงาน ด้านเวลาที่งานสำเร็จทันการณพิจารณาจากเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานเปรียบเทียบกับมาตรฐานที่กำหนดไว้ และด้านความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากรพิจารณาจากการใช้วัสดุอุปกรณ์ ต้นทุน ค่าใช้จ่ายในการทำงาน อย่างประหยัดและเกิดประโยชน์สูงสุด ซึ่งผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปิยวรรณ บรรพชาติ (2563) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร แล้วพบว่าประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด

2. จากการศึกษาพบว่า ข้าราชการกรมศุลกากร จังหวัดสงขลา ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง และระยะเวลาปฏิบัติงาน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนเพศ สถานภาพ



และสถานที่ปฏิบัติงาน มีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 อธิบายได้ว่า อาจจะมาจากรูปแบบงานที่แตกต่างกันของตำแหน่ง โดยตำแหน่งข้าราชการกรมศุลกากร จังหวัดสงขลา จะประกอบด้วยตำแหน่งประเภทวิชาการ (ระดับปฏิบัติการ/ชำนาญการ) และประเภททั่วไป (ระดับปฏิบัติงาน/ชำนาญงาน) ซึ่งหน้าที่จะมีความแตกต่างกัน ประเภทวิชาการจะเน้นการตัดสินใจ จึงส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้น และเมื่อมีอายุงานที่เพิ่มขึ้นก็มาพร้อมความรับผิดชอบที่เพิ่มขึ้นด้วย โดยสอดคล้องกับการศึกษาของดิชรินทร์ ไทยประกอบ (2563) ที่ทำการศึกษาระดับปริญญาโทที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานราชการจากที่บ้าน (Work From Home) ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ที่มีอายุ ระดับตำแหน่งแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และการศึกษาของปิยวรรณ บรรพชาติ (2563) ที่ทำการศึกษาระดับปริญญาโทที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ที่มีระดับการศึกษา ระยะเวลาปฏิบัติงาน ตำแหน่งแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยการทำงานเป็นทีม ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมศุลกากร จังหวัดสงขลา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยระดับความคิดเห็นเรียงจากมากที่สุดไปน้อยที่สุด คือ ด้านความสัมพันธ์ ด้านภาวะผู้นำ ด้านบทบาท และด้านกระบวนการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสุภาพร โทบุตร (2559) ที่ทำการศึกษาระดับปริญญาโทที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐในจังหวัดปราจีนบุรี

### เอกสารอ้างอิง

กรมศุลกากร. (2566). *ประวัติกรมศุลกากร*. <http://bit.ly/3x1zwUA>

ณัฐพันธ์ เขจรนนท์ และคณะ. (2546). *การสร้างทีมงานที่มีประสิทธิภาพ*. กรุงเทพฯ: เอ็กซ์เปอร์เน็ท. ดิชรินทร์ ไทยประกอบ. (2563). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานราชการจากที่บ้าน (Work From Home) ของข้าราชการกรุงเทพมหานคร*. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ปิยวรรณ บรรพชาติ. (2563). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร*. รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ธนากร สุวรรณกลาง. (2557). *การพัฒนาโมเดลทีมที่มีประสิทธิผลจากองค์การที่ได้รับรางวัลคุณภาพแห่งชาติ*. วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

สุนันทา เลहनันท์. (2549). *การสร้างทีมงาน*. กรุงเทพฯ: แอนด์เมตสติเกอร์แอนด์ดีไซน์.

สุภาพร โทบุตร. (2559). *ปัจจัยการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐในจังหวัดปราจีนบุรี*. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

สำนักงานก.พ. (2559). *การสร้างทีมงานที่มีประสิทธิภาพ*. สืบค้นจาก <https://www.ocsc.go.th/sites/default/files/document/ocsc-2017-eb01.pdf>

Simon, A. H. (1960). *The New Science of Management Decision*. Retrieved from <https://babel.hathitrust.org/cgi/pt?id=uc1.b3376401&view=1up&seq=4>

Schermerborn, John R., Hunt, James G., & Osborn, Richard N. (2003). *Organizational Behavior*. (7<sup>th</sup> ed.). John Wiley & Sons, Inc.