

แรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานของรัฐ ในกลุ่มเจนเนอเรชันวาย (Generation Y)

Motivation factors affecting work efficiency of generation Y government officer

สุกสิธราภรณ์ คงไพรสันต์

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานของรัฐในกลุ่มเจนเนอเรชันวาย และเพื่อศึกษาปัจจัยแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานของรัฐในกลุ่มเจนเนอเรชันวาย โดยใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรกรมศุลกากรเจนเนอเรชันวาย จำนวน 362 คน เลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง และนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์โดยใช้สถิติค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย One-Way ANOVA (F-test) และวิเคราะห์ถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression)

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 62.7 อายุ 30 – 34 ปี คิดเป็นร้อยละ 60.5 มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 64.1 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 56.6 อายุงานมากกว่า 1 ปี – 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 41.7 ตำแหน่งงานเป็นข้าราชการ คิดเป็นร้อยละ 62.1 และมีรายได้เฉลี่ยรวมต่อเดือนที่ 15,000 – 25,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 34.0 โดยมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยแรงจูงใจ (ปัจจัยกระตุ้นและปัจจัยสุขอนามัย) ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.48$, S.D. = 0.545 และ $\bar{X} = 4.49$, S.D. = 0.581 ตามลำดับ) และมีระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.49$, S.D. = 0.564)

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า บุคลากรกรมศุลกากรเจนเนอเรชันวายที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ตำแหน่งงาน และรายได้เฉลี่ยรวมแตกต่างกัน ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรกรมศุลกากรเจนเนอเรชันวายแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ ระดับการศึกษา และอายุงานส่งผลแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และปัจจัยแรงจูงใจส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรกรมศุลกากรเจนเนอเรชันวายอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในเชิงบวก ได้แก่ ด้านชีวิตส่วนตัว ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านความมั่นคง ด้านนโยบายและการบริหาร และด้านการได้รับการยอมรับ ซึ่งสามารถอธิบายความผันแปรของประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรเจนเนอเรชันวาย (Generation Y) ของกรมศุลกากรได้ร้อยละ 82.2

คำสำคัญ: แรงจูงใจ, ปัจจัยกระตุ้น, ปัจจัยสุขอนามัย, ประสิทธิภาพในการทำงาน, เจนเนอเรชันวาย

ABSTRACT

The purpose of this study is to study personal factors affecting work efficiency of generation Y government officer and to study motivation factors affecting work efficiency of generation Y government officer. This study used questionnaire to collect information from sample group of 362 generation Y Customs officers which are purposive sampling. The collected information was analyzed by statistical analysis consists of frequency distribution, average distribution, standard deviations, One-Way ANOVA (F-test) and Multiple regression analysis.

The study found that most of sample group are female (62.7%), aged 30-34 years (60.5%), single (64.1%), graduated with a bachelor's degree (56.6%), more than 1 – 5 years of work experience (41.7%), government officers (62.1%) and 15,000 – 25,000 Baht of monthly average income (34.0%). The overall of motivation factors level (Motivation factors and Hygiene factors) were strongly agree ($\bar{X} = 4.48$, S.D. = 0.545 และ $\bar{X} = 4.49$, S.D. = 0.581 respectively). Also, the overall of work efficiency level were strongly agree ($\bar{X} = 4.49$, S.D. = 0.564)

The result of hypothesis testing in personal factors affecting work efficiency of generation Y Customs officer showed that difference of personal factors that consist of sexual orientation, age range, status, work position and monthly average income insignificantly correlated with work efficiency at statistical significance level of 0.05 but difference of personal factors that consist of graduation level and year of work experience significantly correlated with work efficiency at statistical significance level of 0.05. The result of hypothesis testing in motivation factors affecting work efficiency of generation Y Customs officer showed that motivation factors consist of personal life, achievement, security, policies and administration and recognition significantly positively correlated with work efficiency at statistical significance level of 0.05. The multiple linear regression can estimate 82.2% of variation in work efficiency of generation Y Customs officer.

Keywords: motivation, motivation factors, hygiene factors, work efficiency, generation Y

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

“มนุษย์” ถือเป็นทรัพยากรที่สำคัญมากที่สุดขององค์กร เพราะเป็นทรัพยากรหลักในการขับเคลื่อนองค์กรให้มีความก้าวหน้าและมีประสิทธิภาพ สามารถทำให้องค์กรบรรลุวิสัยทัศน์ (Vision) และพันธกิจ (Mission) ที่กำหนดได้เมื่อประกอบกับเงินทุน วัตถุดิบ เครื่องจักร และวิธีการทำงานขององค์กร

ในปัจจุบัน ช่วงอายุหรือวัยทำงานของบุคลากรในทุกองค์กรประกอบด้วย 4 ช่วงอายุหรือเจนเนอเรชัน (Generation) ได้แก่ Baby Boomer, Gen X, Gen Y และ Gen Z (สุกิจ วงศ์ปันง้าว, 2562) โดยในกลุ่มบุคคลที่มีอายุใกล้เคียงกันจะมีทัศนคติ ค่านิยม ความคาดหวัง รูปแบบการทำงาน วิธีการสื่อสาร และมุมมองในด้านต่าง ๆ ที่มีลักษณะใกล้เคียงกัน (ณัชชา ใจตรง, 2566) ซึ่งหลายองค์กรในปัจจุบันนี้มีบุคลากรส่วนใหญ่เป็นกลุ่ม Gen Y ที่มีพฤติกรรมการทำงานแบบมีความทะเยอทะยาน มีความมุ่งมั่น พร้อมและยินดีที่จะทำงานที่หนักขึ้นและมากขึ้นเพื่อความสำเร็จของทั้งตนเองและองค์กร เป็นผู้ที่เปิดรับต่อการเปลี่ยนแปลงในการทำงานและสามารถปรับตัวได้ดี แต่ถูกมองว่ามีความภักดีต่อองค์กรต่ำ เปลี่ยนงานบ่อยเนื่องจากต้องการเรียนรู้ประสบการณ์งานที่หลากหลาย พอใจที่จะทำงานกับองค์กรที่เสนองานตรงตามความสามารถและความต้องการของตนเอง อีกทั้งยังเป็นเจนเนอเรชันที่ให้ความสำคัญระหว่างชีวิตส่วนตัวและชีวิตทำงาน (Work Life Balance) อย่างเท่า ๆ กัน (ธีระวัฒน์ อนันตวรสกุล และพัชสิริ ชมภูคำ, 2553)

กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศเป็นหน่วยงานส่วนราชการกลางกรมที่สังกัดอยู่ภายใต้กระทรวงการคลัง มีวิสัยทัศน์คือ “องค์กรศุลกากรชั้นนำ ที่มุ่งส่งเสริมความยั่งยืนของเศรษฐกิจ และความปลอดภัยของสังคม ด้วยนวัตกรรมและบริการที่เป็นเลิศ” โดยมีหนึ่งในยุทธศาสตร์คือการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรและการบริหารจัดการองค์กร เพื่อให้องค์กรมีคุณภาพบุคลากรมีความเชี่ยวชาญ คุณธรรม และความสุข สามารถขับเคลื่อนกรมศุลกากรให้บรรลุเป้าหมาย ซึ่งกรมศุลกากรให้ความสำคัญ เนื่องจาก “คน” เป็นกลไกหลักสำคัญที่จะขับเคลื่อนและพัฒนาองค์กรไปสู่เป้าหมายได้อย่างยั่งยืน ปัจจุบันกรมศุลกากรมีบุคลากรในสังกัดที่มีสัดส่วนแบ่งตามช่วงอายุ (Generation) ดังนี้ 1) Baby Boomer ร้อยละ 3.58 2) Gen X ร้อยละ 35.06 3) Gen Y ร้อยละ 59.92 และ 4) Gen Z ร้อยละ 1.45 (กรมศุลกากร, 2567) ซึ่งเป็น Gen Y ส่วนใหญ่ ถือได้ว่าเป็นกลุ่มที่มีส่วนสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กรเป็นอย่างมากทั้งในปัจจุบันและอนาคต ดังนั้น การที่องค์กรผลักดันและกระตุ้นบุคลากรกลุ่ม Gen Y โดยใช้ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานที่เหมาะสม และสอดคล้องต่อทั้งความต้องการส่วนบุคคลและเป้าประสงค์ตามยุทธศาสตร์ด้านการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรและการบริหารจัดการองค์กร ถือเป็นการดำเนินการที่สำคัญซึ่งจะส่งผลไปสู่การดำเนินการตามยุทธศาสตร์ด้านอื่น ๆ อันจะนำไปสู่การขับเคลื่อนให้เป็นไปตามวิสัยทัศน์ขององค์กร หากบุคลากรกลุ่ม Gen Y เหล่านี้ขาดแรงจูงใจอาจส่งผลกระทบต่อการทำงานขององค์กรไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่นอกจากจะมีผลกระทบในระดับองค์กรแล้ว ยังส่งผลกระทบต่อระดับประเทศเนื่องด้วยกรมศุลกากรเป็นหน่วยงานราชการที่ดำเนินการเกี่ยวกับการนำเข้าและ

ส่งออกสินค้าเพื่อส่งเสริมความยั่งยืนของเศรษฐกิจของประเทศ และการดำเนินการให้สอดคล้องกับกฎหมาย
ศุลกากรและกฎหมายอื่น ๆ ที่ควบคุมการนำเข้าและการส่งออกเพื่อมุ่งสู่ความปลอดภัยของสังคม

ด้วยเหตุดังกล่าวข้างต้นและผู้ทำการวิจัยเป็นบุคลากรของภาครัฐที่อยู่ภายใต้สังกัด กรมศุลกากร
จึงสนใจศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานภาครัฐในกลุ่ม
เจนเนอเรชั่นวาย (Generation Y) เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับแรงจูงใจในการทำงานซึ่งเป็นแนวทางในการ
ผลักดันและกระตุ้นให้บุคลากรกลุ่ม Generation Y ดำเนินงานที่สอดคล้องตามยุทธศาสตร์ของกรมศุลกากร
ที่จะนำไปสู่การขับเคลื่อนองค์กรให้เป็นไปตามวิสัยทัศน์ของกรมศุลกากรต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานของรัฐในกลุ่มเจน
เนอเรชั่นวาย (Generation Y)
2. เพื่อศึกษาปัจจัยแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานของรัฐในกลุ่มเจน
เนอเรชั่นวาย (Generation Y)

สมมติฐานของการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรกรมศุลกากรที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของ
พนักงานในภาครัฐในกลุ่มเจนเนอเรชั่นวาย (Generation Y) แตกต่างกัน
2. ปัจจัยแรงจูงใจที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในภาครัฐในกลุ่ม
เจนเนอเรชั่นวาย (Generation Y) แตกต่างกัน

ขอบเขตของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาปัจจัยแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานใน
ภาครัฐในกลุ่มเจนเนอเรชั่นวาย (Generation Y) ที่เป็นบุคลากรของกรมศุลกากร โดยใช้แบบสอบถามกับ
กลุ่มตัวอย่างจำนวน 362 คน ระหว่างเดือนเมษายน – มิถุนายน 2567

แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ทฤษฎีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ตามแนวคิดของ Frederick Herzberg (Two-factor Theory)

Frederick Herzberg ได้คิดค้นทฤษฎีสองปัจจัย (Two-factor Theory) ขึ้นมาในปี 1959 โดยได้รับ
อิทธิพลมาจากทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow (Maslow's hierarchy of needs Theory) โดย

Herzberg ได้สร้างทฤษฎีปัจจัยความต้องการออกเป็นสองกลุ่ม จากความคิดเห็นของพนักงานที่อยากได้จากการทำงาน (Mohammed Alshmemri et al., 2017 และปวีณา พริ้งเพระและสุทธิพงศ์ บุญผดุง, 2566) ดังนี้

ตาราง 1 ทฤษฎีความต้องการสองปัจจัย (Two-factor Theory) ของ Frederick Herzberg

ปัจจัยกระตุ้น (Motivation Factors)	ปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factors)
ความก้าวหน้า (Advancement)	ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal relationship)
ลักษณะงานที่ทำ (Work itself)	เงินเดือนและค่าตอบแทน (Salary)
โอกาสในการเจริญเติบโตก้าวหน้า (Possibility of growth)	นโยบายและการบริหาร (Policies and administration)
ความรับผิดชอบต่องาน (Responsibility)	การกำกับดูแล (Supervision)
การได้รับการยอมรับ (Recognition)	สภาพแวดล้อมในการทำงาน (Working conditions)
ความสำเร็จในการทำงาน (Achievement)	ความมั่นคง (Security)
	ชีวิตส่วนตัว (Personal Life)

จากปัจจัยความต้องการที่ถูกแบ่งออกเป็นสองกลุ่ม Herzberg ได้ศึกษาแล้วพบว่าปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) แบ่งได้เป็นสองรูปแบบ คือ ความพึงพอใจรูปแบบแรกเกี่ยวข้องกับความต้องการที่จะเติบโตหรือความต้องการของตัวเองที่แท้จริง (the need for growth or self-actualisation) หรือที่เรียกกันว่า ปัจจัยกระตุ้น (Motivation Factors) ส่วนอีกรูปแบบเกี่ยวข้องกับความต้องการที่จะหลีกเลี่ยงความไม่พึงพอใจ (the need to avoid unpleasantness) หรือเรียกกันว่า ปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factors)

ทฤษฎีประสิทธิภาพในการทำงานของ Peterson and Plowman (Work Efficiency)

Peterson and Plowman (อ้างถึงใน ณิชชา ใจตรง, 2566 และ Inntuon Pongpit, Chattawat Limpsurapong และ Laddaporn Kunkaew, 2562) ได้มีแนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบในการวัดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่

1. คุณภาพงาน (Quality) กล่าวถึง คุณภาพของงานที่ทั้งฝ่ายผู้ปฏิบัติงานและองค์กรควรได้รับ ซึ่งจะทำให้เกิดประโยชน์และความพึงพอใจต่อทั้งสองฝ่าย
2. ปริมาณงาน (Quantity) กล่าวถึง จำนวนของผลงานที่เกิดขึ้นโดยเป็นไปตามคาดหวังขององค์กร
3. ระยะเวลาในการทำงาน (Time) กล่าวถึง ระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานให้สำเร็จตามที่กำหนด และมีการพัฒนาหรือใช้เทคนิคในการทำงานให้มีความทันสมัยและรวดเร็วยิ่งขึ้น

4. ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน (Cost) กล่าวถึง ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานที่เหมาะสมกับงาน และควรใช้ให้น้อยที่สุดเพื่อให้เกิดผลงานที่มากที่สุด

ทฤษฎีการแบ่งวัยหรือเจนเนอเรชัน (Generation) โดย McKinsey and Company

McKinsey and Company (อ้างถึงในอัญมณี ศรีปลาด และสุรวิ ศุนาลัย, 2565) ได้กล่าวถึงว่าวัยหรือเจนเนอเรชัน (Generation) ถูกแบ่งตามบริบทหรือสภาพแวดล้อมของสังคมที่ปรากฏและมีอิทธิพลในช่วงเวลานั้นๆ โดยในทฤษฎีได้กล่าวถึงช่วงวัยจำนวน 4 ช่วงในแง่ของพฤติกรรมและการเลือกบริโภค ได้แก่ วัย Baby Boomers เป็นผู้ที่เกิดในปี พ.ศ. 2483 – 2502 (ค.ศ. 1940 – 1959) Gen X เป็นผู้ที่เกิดในปี พ.ศ. 2503 – 2522 (ค.ศ. 1960 – 1979) Gen Y หรือ Millennials เป็นผู้ที่เกิดในปี พ.ศ. 2523 – 2537 (ค.ศ. 1980 – 1994) และ Gen Z เป็นผู้ที่เกิดในปี พ.ศ. 2538 – 2553 (ค.ศ. 1995 – 2010)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ณัชชา ใจตรง (2566) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับระดับของแรงจูงใจและประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคใต้) ที่มีช่วงอายุที่แตกต่างกัน โดยรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 322 ชุด ผลการศึกษาพบว่าพนักงานที่มีช่วงอายุที่แตกต่างกันมีแรงจูงใจที่ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการทำงานที่แตกต่างกัน โดยพนักงานเจนเนอเรชันวายมีแรงจูงใจเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการทำงานด้านความสำเร็จในงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

เกรียงไกร ดวงสา (2564) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานของข้าราชการ Generation Y ของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน กระทรวงแรงงาน โดยได้ทำการศึกษาในกลุ่มตัวอย่างจำนวน 239 คนโดยใช้แบบสอบถามและเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน T-test และ One-Way ANOVA พบว่าข้าราชการ Generation Y ของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน กระทรวงแรงงาน ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน ส่งผลต่อแรงจูงใจในการทำงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ปัจจัยจูงใจโดยรวมส่งผลต่อการทำงานของข้าราชการ Generation Y อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าปัจจัยจูงใจด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงาน และด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ส่งผลต่อการทำงานของข้าราชการ Generation Y โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ปัจจัยอนามัยโดยรวมส่งผลต่อการทำงานของข้าราชการ Generation Y อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าปัจจัยอนามัยด้านความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ด้านสถานภาพ ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านการนิเทศหรือปกครองบังคับบัญชา ด้านสภาพ

ความเป็นอยู่ ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านโอกาสก้าวหน้า ส่งผลต่อการทำงานของข้าราชการ Generation Y โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

พิชญาภา ศิลอาอ่อน (2566) ได้ทำการศึกษาแรงจูงใจในการทำงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ Generation Y ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยทำการศึกษากับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานไม่แตกต่างกัน ปัจจัยจูงใจและปัจจัยอนามัยทุกด้านมีผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ Generation Y ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 และสามารถทำนายประสิทธิภาพในการทำงานได้ร้อยละ 56.6 ($R^2 = 0.566$)

วิธีดำเนินการวิจัย

การทำประชากรวิจัยกับบุคลากรเจนเนอเรชั่นวาย (Generation Y) ของกรมศุลกากรจำนวน 3,731 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 2 มกราคม 2567) โดยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างกรณีทราบจำนวนประชากร โดยคำนวณจากสูตรอ้างอิงของยามาเน (Yamane, 1973) ที่ระดับความคลาดเคลื่อน 5% ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 362 คน โดยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling/Judgement sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ใช้แบบสอบถามเพื่อการวิจัยโดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทบุคลากรและตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และรายได้รวมต่อเดือน

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยแรงจูงใจ (ปัจจัยกระตุ้น) ของบุคลากรเจนเนอเรชั่นวายของกรมศุลกากร ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับ ลักษณะงานที่ทำ ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้าในหน้าที่การงานหรือโอกาสในการเจริญเติบโต

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยแรงจูงใจ (ปัจจัยสุขอนามัย) ของบุคลากรเจนเนอเรชั่นวายของกรมศุลกากร ได้แก่ การกำกับดูแล นโยบาย (ยุทธศาสตร์) ความสัมพันธ์กับหัวหน้าและเพื่อนร่วมงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน ค่าตอบแทนและสวัสดิการ ชีวิตส่วนตัว และความมั่นคง

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน ของบุคลากรเจนเนอเรชั่นวายของกรมศุลกากร ได้แก่ คุณภาพงาน ปริมาณงาน ระยะเวลาในการทำงาน และค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือโดยตรวจสอบความตรงและความเที่ยง

- ผลการประเมินความตรงจากดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ที่ต้องการวัด (Item-objective Congruency Index: IOC) จากผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน มีค่า IOC ของแต่ละข้อคำถาม

อยู่ในช่วง 0.67 – 1.00 ซึ่งมากกว่า 0.5 ถือว่าข้อคำถามของแบบสอบถามมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย

- ผลการคำนวณหาความเที่ยงจากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) โดยนำแบบสอบถามการวิจัยไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 35 ตัวอย่าง และนำผลที่ได้มาทดสอบความเที่ยง ผลที่ได้พบว่า ค่า Cronbach's Alpha Coefficient ในภาพรวมมีค่า 0.973 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.700 แสดงว่าแบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือสามารถนำไปเก็บข้อมูลได้

วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล วิธีการทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

- วิเคราะห์และประมวลผลข้อมูล คำนวณความกว้างของอัตราภาคชั้นของค่าเฉลี่ยจากคะแนนสูงสุดและคะแนนต่ำสุด และนำค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมาประมวลผลข้อมูลระดับความคิดเห็นโดยมีความกว้างของอัตราภาคชั้นของค่าเฉลี่ยดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.21 – 5.00 หมายถึง ระดับมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 3.41 – 4.20 หมายถึง ระดับมาก

คะแนนเฉลี่ย 2.61 – 3.40 หมายถึง ระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.81 – 2.60 หมายถึง ระดับน้อย

คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.80 หมายถึง ระดับน้อยที่สุด

- สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลและทดสอบสมมติฐาน โดยใช้สถิติดังต่อไปนี้

1. ค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) เพื่อใช้อธิบายข้อมูลในส่วนของปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน อายุงาน และรายได้รวมเฉลี่ยต่อเดือน

2. ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อใช้อธิบายข้อมูลในส่วนของระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยแรงจูงใจ ทั้งในส่วนของปัจจัยกระตุ้นและปัจจัยสุขอนามัย

3. การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรมากกว่า 2 ตัวแปร ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA: F-test) เพื่ออธิบายความแตกต่างของระดับความคิดเห็นจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีของ Scheffe' ที่ระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.05

4. วิเคราะห์ถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression) เพื่อใช้อธิบายความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยแรงจูงใจกับประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรเจนเนอเรชันวาย (Generation Y) ของกรมศุลกากร ที่มีตัวแปรอิสระหลายตัวที่ส่งผลต่อตัวแปรตาม โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ที่แสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร โดยมีค่าระหว่าง -1.00 – 1.00

ผลการวิจัย

- ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรเจนเนอเรชั่นวาย (Generation Y) ของกรมศุลกากร จำนวน 362 พบว่า

1. เพศ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 227 คน คิดเป็นร้อยละ 62.7 เพศชายจำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 33.2 และเพศ LGBTQ+ จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 4.1 ตามลำดับ

2. อายุ ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 30 – 34 ปี จำนวน 219 คน คิดเป็นร้อยละ 60.5 อายุระหว่าง 35 – 39 ปี จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 23.8 และอายุระหว่าง 40 – 44 ปี จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 15.7 ตามลำดับ

3. สถานภาพ ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 232 คน คิดเป็นร้อยละ 64.1 สถานภาพสมรสจำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 30.9 สถานภาพหม้าย/หย่าร้าง จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.9 และสถานภาพแยกกันอยู่ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.1 ตามลำดับ

4. ระดับการศึกษา ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 205 คน คิดเป็นร้อยละ 56.6 ระดับสูงกว่าปริญญาตรี (รวมจำนวนระดับปริญญาโทและปริญญาเอก) จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 32.6 และระดับต่ำกว่าปริญญาตรีจำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 10.8 ตามลำดับ

5. อายุงาน ส่วนใหญ่มีอายุงานมากกว่า 1 ปี – 5 ปี จำนวน 151 คน คิดเป็นร้อยละ 41.7 มากกว่า 5 ปี – 10 ปี จำนวน 127 คิดเป็นร้อยละ 35.1 มากกว่า 10 ปีขึ้นไป จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 13.5 และน้อยกว่า 1 ปี จำนวน 35 คน คิดเป็น 9.7 ตามลำดับ

6. ตำแหน่งงาน ส่วนใหญ่มีตำแหน่งงานเป็นข้าราชการ จำนวน 225 คน คิดเป็นร้อยละ 62.1 ลูกจ้างชั่วคราว จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 17.7 ลูกจ้างประจำ จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 16.3 คน และพนักงานราชการ จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.9 ตามลำดับ

7. รายได้รวมเฉลี่ยต่อเดือน ส่วนใหญ่มีรายได้รวมเฉลี่ยต่อเดือน 15,000 – 25,000 บาท จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 34.0 รายได้รวมเฉลี่ยต่อเดือน 30,001 – 45,000 บาท จำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 31.2 รายได้รวมเฉลี่ยต่อเดือน 25,001 – 30,000 บาท จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 18 รายได้รวมเฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 45,000 ขึ้นไป จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 12.7 และรายได้รวมเฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 15,000 บาท จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 4.1 ตามลำดับ

- ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยแรงจูงใจ (ปัจจัยกระตุ้น) ของบุคลากรกรมศุลกากรเจนเนอเรชั่นวาย (Generation Y) พบว่า ระดับความคิดเห็นโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.48$, S.D. = 0.545) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือด้านการได้รับการยอมรับ ($\bar{X} = 4.50$, S.D. = 0.616) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือด้านความสำเร็จในการทำงาน ($\bar{X} = 4.46$, S.D. = 0.598)

- ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยแรงจูงใจ (ปัจจัยสุขอนามัย) ของบุคลากรกรมศุลกากรเจนเนอเรชันวาย (Generation Y) พบว่า ระดับความคิดเห็นโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.49$, S.D. = 0.581) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือนโยบายและการบริหาร ($\bar{X} = 4.52$, S.D. = 0.665) และด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในที่ทำงาน ($\bar{X} = 4.52$, S.D. = 0.681) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือด้านชีวิตส่วนตัว ($\bar{X} = 4.46$, S.D. = 0.668)

- ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรกรมศุลกากรเจนเนอเรชันวาย (Generation Y) พบว่า ระดับความคิดเห็นโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.49$, S.D. = 0.564) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือคุณภาพงาน ($\bar{X} = 4.53$, S.D. = 0.590) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือด้านปริมาณงาน ($\bar{X} = 4.43$, S.D. = 0.650)

- ผลการวิเคราะห์และทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรกรมศุลกากรเจนเนอเรชันวาย (Generation Y) จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยใช้สถิติทดสอบด้วย F-test พบว่า

1. บุคลากรกรมศุลกากรเจนเนอเรชันวาย (Generation Y) ที่มีเพศ, อายุ, สถานภาพ, ตำแหน่งงาน, รายได้เฉลี่ยรวมต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2. บุคลากรกรมศุลกากรเจนเนอเรชันวาย (Generation Y) ที่มีระดับการศึกษาและอายุงานต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($F(2, 359) = 3.545$, $p = 0.030$ และ $F(3, 358) = 7.564$, $p = 0.000$ ตามลำดับ) เมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทำการทดสอบเป็นรายคู่โดยใช้วิธีของ Scheffe' พบว่า

- 1) ระดับการศึกษา พบว่า ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีกับระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

- 2) อายุงาน พบว่า อายุงานมากกว่า 1 ปี – 5 ปี และมากกว่า 5 ปี – 10 ปี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานด้านคุณภาพงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 อายุงานน้อยกว่า 1 ปี และมากกว่า 1 ปี – 5 ปี อายุงานมากกว่า 1 ปี – 5 ปี และมากกว่า 5 ปี – 10 ปี และอายุงานมากกว่า 1 ปี – 5 ปี และมากกว่า 10 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานด้านปริมาณงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 อายุงานมากกว่า 1 ปี – 5 ปี และมากกว่า 5 ปี – 10 ปี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานด้านระยะเวลาในการทำงาน แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และอายุงานน้อยกว่า 1 ปี และมากกว่า 1 ปี – 5 ปี และอายุงานมากกว่า 1 ปี – 5 ปี และมากกว่า 5 ปี – 10 ปี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

● ผลการวิเคราะห์และทดสอบสมมติฐานปัจจัยแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรกรมศุลกากรเจนเนอเรชันวาย (Generation Y) โดยใช้สถิติทดสอบด้วยการวิเคราะห์ถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression) พบว่าตัวแปรอิสระปัจจัยแรงจูงใจ สามารถอธิบายความผันแปรของของประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรเจนเนอเรชันวาย (Generation Y) ของกรมศุลกากรได้มาก คิดเป็นร้อยละ 82.2 ($\text{Adjusted } R^2 = 0.822$) และมีนัยสำคัญทางสถิติ ($F = 152.878, p = 0.000$) ที่ระดับ 0.05 โดยตัวแปรอิสระปัจจัยแรงจูงใจที่อธิบายความผันแปรในประสิทธิภาพการทำงานมากที่สุด ได้แก่ ปัจจัยแรงจูงใจ (ปัจจัยสุขอนามัย) ด้านชีวิตส่วนตัว รองลงมาได้แก่ ปัจจัยแรงจูงใจ (ปัจจัยกระตุ้น) ด้านความสำเร็จในการทำงาน ปัจจัยแรงจูงใจ (ปัจจัยสุขอนามัย) ด้านความมั่นคง ปัจจัยแรงจูงใจ (ปัจจัยสุขอนามัย) ด้านนโยบายและการบริหาร และปัจจัยแรงจูงใจ (ปัจจัยกระตุ้น) ด้านการได้รับการยอมรับ ตามลำดับ ยกเว้นตัวแปรอิสระปัจจัยแรงจูงใจ (ปัจจัยกระตุ้น) ด้านลักษณะงาน ปัจจัยแรงจูงใจ (ปัจจัยกระตุ้น) ด้านความรับผิดชอบ ปัจจัยแรงจูงใจ (ปัจจัยกระตุ้น) ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงานหรือโอกาสในการเจริญเติบโต ปัจจัยแรงจูงใจ (ปัจจัยสุขอนามัย) ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในที่ทำงาน ปัจจัยแรงจูงใจ (ปัจจัยสุขอนามัย) ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ปัจจัยแรงจูงใจ (ปัจจัยสุขอนามัย) ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ไม่สามารถอธิบายความแปรปรวนในประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรเจนเนอเรชันวาย (Generation Y) ของกรมศุลกากร ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งมีค่าสถิติที่ใช้สำหรับอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยแรงจูงใจกับประสิทธิภาพในการทำงานแบบสมการถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression) ดังตาราง 2

ตาราง 2 ค่าสถิติที่ใช้สำหรับอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยแรงจูงใจกับประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรเจนเนอเรชันวาย (Generation Y) ของกรมศุลกากรแบบสมการถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression)

Model	Unstandardized		Standardized	t	Sig.
	Coefficients		Coefficients		
	B	Std. Error	Beta		
ค่าคงที่ (Constant)	0.423	0.109		3.872	0.000*
X1 ปัจจัยแรงจูงใจ (ปัจจัยกระตุ้น) ด้านความสำเร็จในการทำงาน	0.196	0.035	0.208	5.638	0.000*
X2 ปัจจัยแรงจูงใจ (ปัจจัยกระตุ้น) ด้านการได้รับการยอมรับ	0.092	0.040	0.101	2.330	0.020*
X3 ปัจจัยแรงจูงใจ (ปัจจัยกระตุ้น) ด้านลักษณะงาน	-0.034	0.040	-0.036	-0.831	0.406

Model	Unstandardized		Standardized	t	Sig.
	Coefficients		Coefficients		
	B	Std. Error	Beta		
X4 ปัจจัยแรงจูงใจ (ปัจจัยกระตุ้น) ด้านความรับผิดชอบ	0.012	0.045	0.012	0.264	0.792
X5 ปัจจัยแรงจูงใจ (ปัจจัยกระตุ้น) ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การ งานหรือโอกาสในการ เจริญเติบโต	0.047	0.033	0.058	1.430	0.154
X6 ปัจจัยแรงจูงใจ (ปัจจัยสุขอนามัย) ด้านนโยบายและการบริหาร	0.115	0.032	0.135	3.536	0.000*
X7 ปัจจัยแรงจูงใจ (ปัจจัยสุขอนามัย) ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ในที่ทำงาน	0.039	0.032	0.047	1.198	0.232
X8 ปัจจัยแรงจูงใจ (ปัจจัยสุขอนามัย) ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	0.053	-0.036	0.062	1.461	0.145
X9 ปัจจัยแรงจูงใจ (ปัจจัยสุขอนามัย) ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ	-0.041	0.032	-0.049	-1.296	0.196
X10 ปัจจัยแรงจูงใจ (ปัจจัยสุขอนามัย) ด้านความมั่นคง	0.169	0.040	0.202	4.265	0.000*
X11 ปัจจัยแรงจูงใจ (ปัจจัยสุขอนามัย) ด้านชีวิตส่วนตัว	0.260	0.040	0.307	6.415	0.000*
$Y = 0.423 + 0.196(X1) + 0.092(X2) - 0.034(X3) + 0.012(X4) + 0.047(X5) + 0.115(X6) + 0.039(X7) + 0.053(X8) - 0.041(X9) + 0.169(X10) + 0.260(X11) + 0.23768$					
R ² = 0.828, Adjusted R ² = 0.822, Sig = 0.000					

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อภิปรายผลการวิจัย

ผลการศึกษาเรื่อง แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานของรัฐในกลุ่มเจนเนอเรชั่นวาย (Generation Y) สามารถอภิปรายผลการวิจัย ดังนี้

- ประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรกรมศุลกากรเจนเนอเรชั่นวาย (Generation Y) จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า บุคลากรกรมศุลกากรเจนเนอเรชั่นวาย (Generation Y) ที่มีระดับการศึกษาและอายุงานต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน และบุคลากรที่มีเพศ อายุ สถานภาพ ตำแหน่งงาน และรายได้รวมเฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการทำงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับบริบทของกรมศุลกากรที่ระดับการศึกษาที่ระดับต่ำกว่าปริญญาตรีส่วนใหญ่เป็นบุคลากรที่อยู่ในตำแหน่งที่ไม่ใช่ภารกิจหลักของกรมศุลกากร แต่ส่วนใหญ่อยู่ในภารกิจสนับสนุน (ตำแหน่งประเภททั่วไป) แตกต่างจากกลุ่มระดับการศึกษาที่ระดับปริญญาตรี ซึ่งส่วนใหญ่เป็นบุคลากรที่อยู่ในตำแหน่งที่เป็นภารกิจหลักของกรมศุลกากร (ตำแหน่งประเภทวิชาการ) ดังนั้นความยากง่ายของงานจึงมีความแตกต่างกัน ซึ่งอาจทำให้มีมุมมองของประสิทธิภาพในการทำงานที่แตกต่างกัน และอายุงานที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน เนื่องจากอายุงานที่มากมีความสอดคล้องกับประสบการณ์ทำงานที่สูงขึ้นและมากขึ้น อาจมีประสบการณ์ในการทำงานทั้งหน่วยงานวิชาการและหน่วยงานปฏิบัติการทำให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของกรมศุลกากรซึ่งอาจทำให้มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรกรมศุลกากรเจนเนอเรชั่นวาย (Generation Y) ส่วนปัจจัยเพศและอายุที่ต่างกัน ส่งผลไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับผลการวิจัยของพิชญาภา ศิลาอ่อน (2566) ได้ทำการศึกษาแรงจูงใจในการทำงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ Generation Y ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา และเกรียงไกร ดวงสา (2564) ศึกษาเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานของข้าราชการ Generation Y ของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน กระทรวงแรงงาน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานไม่แตกต่างกัน

- ปัจจัยแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของของบุคลากรกรมศุลกากรเจนเนอเรชั่นวาย (Generation Y) จากผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยแรงจูงใจด้านชีวิตส่วนตัว ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านความมั่นคง ด้านนโยบายและการบริหาร และด้านการได้รับการยอมรับ ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับงานวิจัยของ ณัฏฐา ใจตรง (2566) ที่ศึกษาเกี่ยวกับระดับของแรงจูงใจและประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคใต้) พบว่าพนักงานเจนเนอเรชั่นวายมีแรงจูงใจด้านความสำเร็จในงานส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการทำงาน แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของพิชญาภา ศิลาอ่อน (2566) ที่ทำการศึกษาแรงจูงใจในการทำงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ Generation Y ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาพบว่า

ปัจจัยจิตใจและปัจจัยนามัยทุกด้านส่งผลต่อประสิทธิภาพเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ Generation Y ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

- องค์กรควรให้ความสำคัญต่อสิ่งที่ส่งเสริมปัจจัยด้านความสำเร็จในการทำงานให้มากขึ้น โดยให้ผู้บังคับบัญชาสอนเทคนิคการทำงานให้สำเร็จตามแผน และองค์กรจัดการแบ่งปันความรู้และเทคนิคการทำงานให้สำเร็จตามแผนจากผู้ที่มีผลงานดีเด่น
- องค์กรควรให้ความสำคัญต่อสิ่งที่ส่งเสริมปัจจัยด้านชีวิตส่วนตัวให้มากขึ้น โดยผู้บังคับบัญชาส่งเสริมให้มีพักเบรกช่วงบ่ายคนละ 10 นาที องค์กรจัดสถานที่ให้พนักงานพักเบรกจากการทำงาน ทั้ง มุมกาแฟ มุมพักผ่อน และไม่บังคับให้พนักงานอยู่นอกเวลางานโดยไม่จำเป็น เพื่อให้เกิด Work-Life Balance ซึ่งเป็นหนึ่งในสิ่งที่ Generation Y ให้ความสำคัญ
- องค์กรและผู้บังคับบัญชาควรให้ความสำคัญต่อปริมาณงานต่อคนของบุคลากรให้มีความยุติธรรม รวมไปถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรให้ความสำคัญกับบริหารทรัพยากรบุคคลเพื่อให้มีจำนวนบุคลากรที่เพียงพอต่อปริมาณงาน รวมไปถึงเทคโนโลยีหรือนวัตกรรมที่ส่งเสริมการบริหารปริมาณงานของบุคลากรให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
- องค์กรควรทำการส่งเสริมโดยใช้ระบบการสอนงาน (Coaching) โดยกำหนดให้ในหน่วยงานที่มีบุคลากรที่มีอายุงาน 5 ปี – 10 ปี คอยเป็นพี่เลี้ยง (Coach) ให้กับบุคลากรที่มีอายุงาน 1 ปี – 5 ปี (Coachee) เพื่อส่งเสริมการทำงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
- องค์กรและผู้บังคับบัญชาควรส่งเสริมปัจจัยแรงจูงใจดังกล่าว ไม่ว่าจะเป็นกิจกรรมในหน่วยงาน ทั้งการสอนงาน การให้คำปรึกษาทั้งเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว (ในกรณีที่สามารถแนะนำได้) และการแบ่งปันความรู้และประสบการณ์จากผู้บังคับบัญชา และผู้บริหารขององค์กร

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

การวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษาเรื่องปัจจัยแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรกรมศุลกากรเจนเนอเรชั่นเอกซ์ (Generation X) ด้วย เนื่องจากปัจจุบันบุคลากรในกรมศุลกากรนอกจากมีจำนวนบุคลากรที่เป็นเจนเนอเรชั่นวาย (Generation Y) อันดับหนึ่งแล้ว จำนวนบุคลากรเจนเนอเรชั่นเอกซ์ (Generation X) มีจำนวนรองลงมาซึ่งถือว่าเป็นจำนวนที่มากและมีความสำคัญต่อการขับเคลื่อนองค์กรของกรมศุลกากรเนื่องจากบุคลากรเจนเนอเรชั่นเอกซ์ (Generation X) เนื่องจากเป็นบุคลากรที่มีอายุ

งานสูง และตำแหน่งระดับบริหารและระดับอำนวยการส่วนใหญ่เป็นบุคลากรเจนเนอเรชันเอกซ์ (Generation X) ซึ่งเป็นส่วนสำคัญในการกำหนดทิศทางและขับเคลื่อนองค์กร

เอกสารอ้างอิง

กรมศุลกากร. (2567). *โครงสร้างการบริหารงาน*. ค้นเมื่อ 16 มิถุนายน 2567 จาก https://www.customs.go.th/content_with_menu2.php?top_menu=menu_about&left_menu=menu_about_160421_01_160421_03&ini_menu=menu_about_160421_01&ini_page=cont_strc_pure_last_image.php&objname=about_160426_02&lang=th&left_menu=menu_about_160421_01_160421_03

เกรียงไกร ดวงสา. (2564). *แรงจูงใจในการทำงานของข้าราชการ Generation Y : กรณีศึกษากรมสวัสดิการ และคุ้มครองแรงงาน กระทรวงแรงงาน*. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง

คณะทำงานจัดทำแผนยุทธศาสตร์ การบริหารทรัพยากรบุคคลของกรมศุลกากร. (2567). *แผนยุทธศาสตร์การบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล ของกรมศุลกากร (พ.ศ. 2567 - 2570)*. กรมศุลกากร. กรุงเทพมหานคร

จันทร์ชต์ พิมพ์ทอง และศุภฤกษ์ สุขสมาน. (2565). *แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ภาคเอกชนกลุ่มเจนเนอเรชันวาย ในจังหวัดปทุมธานี*. วารสารบัณฑิตสาเกตปริทรรศน์. 7, ฉบับที่ 2: 102-113. ที่มา: คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

เฉลิมชัย กิตติศักดิ์นาวิน, สิริพร ทิตะลำพูน, โกสินทร์ เตชะนิยม, อาจารย์ ฤทธิชัย, อภิชาติ กิตติศักดิ์นาวิน, ศรวิชา กฤดาธิการ และกรภาส์ ปักษานนท์. (2566). *อิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนความคิดสร้างสรรค์ขององค์กร แรงจูงใจภายในและประสิทธิภาพภายในตนเองเชิงสร้างสรรค์ที่ส่งผลต่อความคิดสร้างสรรค์ของข้าราชการสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.)*. วารสารการเมือง การบริหาร และกฎหมาย. 15, ฉบับที่ 2: 317-333. ที่มา: คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.

ณริศรา เวทยานนท์. (2566). *ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มเจนเนอเรชันวาย ในจังหวัดกาญจนบุรี*. สารนิพนธ์การจัดการมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหิดล.

ณัชชา ใจตรง. (2566). แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานที่มีอายุต่างกัน กรณีศึกษา พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคใต้). สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

ธนาทิพย์ ขวัญทอง. (2566). แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร องค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

ธีระวัฒน์ อนันตวรสกุล และพัชสิริ ชมภูคำ. (2553). ลักษณะพฤติกรรมของผู้นำที่พนักงานยุค Gen Y พึงพอใจ. จุฬาลงกรณ์ธุรกิจปริทัศน์. 32, ฉบับที่ 126: 25 – 50. ที่มา: คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ธีรวุฒิ เอกะกุล. (2543). ระเบียบวิธีวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์ และสังคมศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 1. อุบลราชธานี : สถาบันราชภัฏอุบลราชธานี.

ปวีณา พริ้งเพระ และสุทธิพงศ์ บุญผดุง. (2566). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร ตามแนวคิดของ Frederick Herberg. การประชุมวิชาการและนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ ครั้งที่ 5 วันที่ 3 เมษายน 2566, 5(2566): 906-916. ที่มา: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.

ปัญญาภา อัครนิบุตร. (2565). แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัทรัฐวิสาหกิจ ให้บริการ ด้านท่าอากาศยาน Generation Y. สารนิพนธ์การจัดการมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหิดล.

ปรียาภรณ์ เชื่องตุ่ง. (2566). แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร กองตรวจการมาตรฐาน สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม. Procedia of Multidisciplinary Research. 1, ฉบับที่ 7: 111. ที่มา: มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

พิชญาภา ศิลาอ่อน. (2566). แรงจูงใจในการทำงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ Generation Y ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา. สารนิพนธ์การจัดการมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหิดล.

สุกิจ วงศ์ปันง้าว. (2562). การบริหารการเปลี่ยนแปลง : ปัญหาช่องว่างระหว่างวัย. ใน สำนักงาน ก.พ. (บรรณาธิการ). มุมมอง มุมคิด 12 ทศวรรษเพื่อการพัฒนาประเทศไทย. ด้านการบริหารจัดการภาครัฐ และภาวะผู้นำ (Advanced Public Management and Leadership). ฉบับพิมพ์ ครั้งที่ 1, หน้า 104 – 110. สำนักงาน ก.พ. นนทบุรี

อาภาวี เรืองรุ่ง. (2565). ปัจจัยแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบล โคกสำโรง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี. วารสารวิจัยวิชาการ. 6, ฉบับที่ 1: 243-254. ที่มา: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.

อินทรา พหลสิทธิวงศ์. (2564). อิทธิพลด้านความรู้ในวิชาชีพบัญชีและแรงจูงใจในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของผู้ปฏิบัติงานด้านการเงิน ในสังกัดสำนักงาน ศาลยุติธรรมประจำภาค 5 และ ภาค 6. การค้นคว้าอิสระบัญชีมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีปทุม

Alshmemri, H., Shahwan-Akl, L. & Phillip Maude. (2017). *Herzberg's Two-Factor Theory*. Life Science Journal 2017. 14, No.5: 12-16. doi:10.7537/marslsj140517.03.

Pongpit, I., Limpsurapong C., & Kunkaew, L. (2019). *Job Motivation Affecting On Job Efficiency Through Quality Of Work Life And Organizational Commitment: A Case Study Of Workers In Construction Industry Of Sakon Nakon Provice, Thailand*. The 2019 International Academic Research Conference in Vienna 4 – 6 March, 2019. ICBTS 2019: 322-329.

Francis, T., & Hoefel, F. (2018). *True Gen: Generation Z and its implications for companies*. Mckinsey&Company November 2018. Sao Paulo: McKinsey& Company