

WORK MOTIVATION FACTORS AFFECTING SERVICE PERFORMANCE OF CIVIL SERVANTS AT THE SUVARNABHUMI AIRPORT PASSENGER CONTROL CUSTOMS OFFICE, SAMUT PRAKAN PROVINCE

Anuwat SAMMAKIT¹

1 Graduate College of Management, Sripatum University, Thailand; anuwattsam@hotmail.com

ABSTRACT

The objectives of this research were to: (1) examine the level of opinions regarding the service performance of civil servants at the Suvarnabhumi Airport Passenger Control Customs Office; (2) examine the level of opinions regarding work motivation factors and hygiene factors among civil servants at the Suvarnabhumi Airport Passenger Control Customs Office; and (3) investigate the influence of work motivation factors and hygiene factors on the service performance of civil servants at the Suvarnabhumi Airport Passenger Control Customs Office. The sample consisted of 132 civil servants from the Suvarnabhumi Airport Passenger Control Customs Office. The research instrument was a questionnaire. The statistical methods used for data analysis included frequency, percentage, mean, standard deviation, simple linear regression analysis, and multiple linear regression analysis. The results revealed that: (1) the overall level of opinions regarding service performance was at a high level; (2) the overall levels of opinions regarding work motivation factors and hygiene factors were also at a high level; and (3) both work motivation factors and hygiene factors had a positive influence on service performance at the .01 level of statistical significance. Furthermore, when both factors were simultaneously entered into the multiple regression model, work motivation factors exerted a greater influence on service performance than hygiene factors.

Keywords: Work Motivation Factors, Hygiene Factors, Service Performance

CITATION INFORMATION: Sammakit, A. (2026). Work Motivation Factors Affecting Service Performance of Civil Servants at the Suvarnabhumi Airport Passenger Control Customs Office, Samut Prakan Province. *Procedia of Multidisciplinary Research*, 4(8), 28.

ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านการให้บริการของข้าราชการสำนักงานศุลกากรตรวจของผู้โดยสาร ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จังหวัดสมุทรปราการ

อนวัณณ์ สัมมากิจ¹

1 วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม; anuwattsam@hotmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาระดับความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของข้าราชการสำนักงานศุลกากรตรวจของผู้โดยสารท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ (2) ศึกษาระดับความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนในการทำงานของข้าราชการสำนักงานศุลกากรตรวจของผู้โดยสารท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ และ (3) ศึกษาอิทธิพลของปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของข้าราชการสำนักงานศุลกากรตรวจของผู้โดยสารท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ข้าราชการสำนักงานศุลกากรตรวจของผู้โดยสารท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จำนวน 132 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นอย่างง่าย และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ผลการศึกษาพบว่า (1) ข้าราชการสำนักงานศุลกากรตรวจของผู้โดยสารท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ มีระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการให้บริการอยู่ในระดับมาก (2) มีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนในการทำงานอยู่ในระดับมาก และ (3) ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนมีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการให้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทั้งนี้ เมื่อนำทั้งสองปัจจัยเข้าสู่สมการถดถอยพหุคูณร่วมกัน พบว่า ปัจจัยจูงใจมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมากกว่าปัจจัยค้ำจุน

คำสำคัญ: ปัจจัยจูงใจในการทำงาน, ปัจจัยค้ำจุนในการทำงาน, ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการให้บริการ

ข้อมูลการอ้างอิง: อนวัณณ์ สัมมากิจ. (2569). ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของข้าราชการสำนักงานศุลกากรตรวจของผู้โดยสาร ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จังหวัดสมุทรปราการ.

Procedia of Multidisciplinary Research, 4(8), 28.

บทนำ

ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางการคมนาคมทางอากาศที่สำคัญของภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ โดยท่าอากาศยานสุวรรณภูมิทำหน้าที่เป็นประตูหลักของประเทศในการรองรับการเดินทางระหว่างประเทศ ทั้งในมิติของการท่องเที่ยว การค้า และการเชื่อมโยงทางเศรษฐกิจระดับภูมิภาค ภายหลังการฟื้นตัวของภาคการท่องเที่ยวจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ส่งผลให้จำนวนผู้โดยสารและเที่ยวบินเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับแนวโน้มการกลับมาของนักท่องเที่ยวต่างชาติและการขยายตัวของสายการบินระหว่างประเทศ โดยในปี พ.ศ. 2567 ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิมีผู้โดยสารประมาณ 60 ล้านคน และมีเที่ยวบินมากกว่า 346,000 เที่ยวบิน (บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน), 2567) ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงบทบาทของประเทศไทยในฐานะศูนย์กลางการเดินทางระหว่างประเทศที่มีศักยภาพสูง ทั้งนี้ การเพิ่มขึ้นของปริมาณผู้โดยสารและเที่ยวบินดังกล่าวส่งผลโดยตรงต่อภารกิจของหน่วยงานภาครัฐที่ปฏิบัติงานในพื้นที่ท่าอากาศยาน โดยเฉพาะหน่วยงานด้านความมั่นคงและการอำนวยความสะดวก เช่น ศุลกากร ตรวจคนเข้าเมือง และหน่วยงานด้านสาธารณสุข ที่ต้องปรับตัวให้สามารถรองรับปริมาณงานที่เพิ่มขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ ควบคู่กับการรักษามาตรฐานความปลอดภัย การป้องกันการลักลอบนำเข้าสินค้าผิดกฎหมาย และการให้บริการที่รวดเร็ว โปร่งใส และเป็นมิตรกับผู้ใช้บริการ อันเป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างความเชื่อมั่นและภาพลักษณ์ที่ดีของประเทศในเวทีนานาชาติ

ในบริบทดังกล่าว กรมศุลกากร กระทรวงการคลัง เป็นหน่วยงานสำคัญที่มีหน้าที่ควบคุม ตรวจสอบ และอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับการนำของเข้าและออกจากราชอาณาจักร รวมทั้งการจัดเก็บภาษีอากรและการป้องกันการลักลอบนำเข้าสินค้าผิดกฎหมาย โดยเฉพาะการปฏิบัติงานของสำนักงานศุลกากรตรวจของผู้โดยสารท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ (สผก.) ซึ่งเจ้าหน้าที่ศุลกากรต้องปฏิบัติหน้าที่ทั้งด้านการตรวจสอบสัมภาระของผู้โดยสาร การให้คำแนะนำเกี่ยวกับกฎหมายศุลกากร และการอำนวยความสะดวกในการผ่านพิธีการศุลกากรให้เป็นไปอย่างรวดเร็วและถูกต้องตามกฎหมาย การปฏิบัติงานดังกล่าวจึงไม่เพียงเกี่ยวข้องกับการบังคับใช้กฎหมายเท่านั้น แต่ยังเป็นส่วนหนึ่งของการให้บริการสาธารณะของภาครัฐต่อผู้เดินทางระหว่างประเทศ เพื่อยกระดับการดำเนินงาน กรมศุลกากรได้กำหนดนโยบายการกำกับดูแลองค์กรที่ดี โดยเฉพาะในด้านผู้ให้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่เน้นย้ำถึงการให้บริการทุกระดับด้วยความประทับใจแก่ผู้ให้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยอำนวยความสะดวก ลดค่าใช้จ่าย ลดระยะเวลา และตอบสนองต่อความต้องการได้อย่างเหมาะสม อันเป็นสาระสำคัญของการให้บริการที่มีคุณภาพ ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการอย่างแท้จริง (กรมศุลกากร, 2569) อย่างไรก็ตาม ด้วยลักษณะงาน ในท่าอากาศยานระหว่างประเทศที่มีความซับซ้อนและมีข้อจำกัดสูงทั้งด้านปริมาณผู้โดยสาร เวลา และความหลากหลายของผู้ใช้บริการ ส่งผลให้เจ้าหน้าที่ศุลกากรต้องเผชิญแรงกดดันในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้

บุคลากรจึงนับเป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนภารกิจขององค์กรให้บรรลุผลอย่างมีประสิทธิภาพโดยจำเป็นต้องได้รับการพัฒนาให้มีความรู้และทักษะที่หลากหลายและครอบคลุม ทั้งด้านความรู้ทางกฎหมาย ความสามารถในการประสานงานและทักษะการให้บริการที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างเหมาะสม อย่างไรก็ตาม นอกเหนือจากความรู้และทักษะดังกล่าวแล้ว แรงจูงใจในการทำงาน ก็ถือเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยผลักดันให้บุคลากรสามารถนำศักยภาพของตนมาใช้ได้อย่างเต็มที่ เนื่องจากบุคลากรที่มีแรงจูงใจสูงมักมีความกระตือรือร้น มีความรับผิดชอบ และมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน ส่งผลให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดผลสัมฤทธิ์ตามเป้าหมายขององค์กรได้อย่างยั่งยืน และการที่องค์กรจะมีผลการดำเนินงานและประสิทธิภาพที่ดีขึ้น จำเป็นต้องตอบสนองความต้องการของบุคลากรให้เหมาะสม เมื่อบุคลากรได้รับการดูแลที่ดี จะเกิดแรงจูงใจในการทำงาน ทำให้บรรยากาศในองค์กรดีขึ้น มีความร่วมมือกันมากขึ้น และส่งผลให้ผลงานมีทั้งคุณภาพและปริมาณที่ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง (วิชุดา สร้อยสุด และคณะ, 2564)

ผู้วิจัยซึ่งเป็นบุคลากรในสำนักงานศุลกากรตรวจของผู้โดยสารท่าอากาศยานสุวรรณภูมิจึงมีความสนใจศึกษาเรื่องปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของข้าราชการสำนักงาน

ศุลกากรตรวจของผู้นำโดยสารท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เพื่อทราบถึงปัญหาและเข้าใจถึงบทบาทของปัจจัยต่างๆ อย่างเป็นระบบ อันจะนำไปสู่แนวทางในการพัฒนาการบริหารทรัพยากรบุคคลและปรับปรุงกระบวนการให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและยกระดับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานให้ดียิ่งขึ้น

การทบทวนวรรณกรรม

Herzberg (1959, อ้างถึงใน ฐัญญารัตน์ สาริกา, 2566) ได้อธิบายปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน โดยเสนอแนวคิดที่เรียกว่า ทฤษฎีสององค์ประกอบ (Two-Factor Theory) ซึ่งชี้ให้เห็นว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรไม่ได้ขึ้นอยู่กับเพียงความสามารถเท่านั้น แต่สัมพันธ์อย่างใกล้ชิดกับระดับความพึงพอใจในการทำงานของบุคคล หากบุคลากรมีความพึงพอใจในงาน จะส่งผลให้เกิดความกระตือรือร้น ทুমเท และเพิ่มผลผลิตในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญ ทั้งนี้ ความพึงพอใจในการทำงานสามารถแบ่งออกเป็น 2 องค์ประกอบหลัก คือ

1) ปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors) เป็นองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานโดยตรง และเป็นแรงผลักดันที่ช่วยส่งเสริมให้บุคลากรปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุเป้าหมายขององค์กร โดยมีองค์ประกอบ ดังนี้

- 1.1) ลักษณะของงาน หมายถึง คุณลักษณะของงานที่ปฏิบัติว่ามีความน่าสนใจ ทำหาย หรือมีคุณค่าเพียงใด ซึ่งส่งผลต่อความรู้สึกพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจของบุคคลต่อการทำงานนั้น
- 1.2) ความสำเร็จของงาน หมายถึง ความสามารถของบุคคลในการดำเนินงานจนสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ รวมถึงการแก้ไขปัญหาและรับมือกับอุปสรรคต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนสามารถสร้างผลงานที่เป็นรูปธรรม และสะท้อนศักยภาพของตนเองได้อย่างชัดเจน
- 1.3) ความก้าวหน้าในอาชีพ หมายถึง โอกาสในการพัฒนาและเลื่อนตำแหน่งหน้าที่การงานให้สูงขึ้น รวมถึงการเติบโตในสายอาชีพ ซึ่งสะท้อนถึงความสำเร็จและความมั่นคงในอนาคตของบุคคลในองค์กร
- 1.4) การได้รับการยอมรับนับถือ หมายถึง การที่บุคคลได้รับการยกย่อง ชื่นชม หรือยอมรับจากผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน หรือบุคคลที่เกี่ยวข้อง ซึ่งอาจอยู่ในรูปของคำชมเชย รางวัล หรือโอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง อันเป็นการเสริมสร้างกำลังใจในการทำงาน

2) ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) เป็นองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งแม้จะไม่ได้สร้างแรงจูงใจโดยตรง แต่มีบทบาทสำคัญในการป้องกันความไม่พึงพอใจของบุคลากร หากปัจจัยเหล่านี้อยู่ในระดับที่เหมาะสม จะช่วยให้การปฏิบัติงานดำเนินไปอย่างราบรื่นและลดปัญหาความไม่พอใจในการทำงาน โดยมีองค์ประกอบ ดังนี้

- 2.1) ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา หมายถึง ลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับผู้บังคับบัญชา ซึ่งสะท้อนผ่านการสื่อสาร การให้คำแนะนำ การสนับสนุน และการปฏิบัติต่อกันอย่างเหมาะสม โดยอยู่บนพื้นฐานของความเคารพ และความเข้าใจซึ่งกันและกัน
- 2.2) ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน หมายถึง ระดับความสัมพันธ์และการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรในระดับเดียวกัน ซึ่งสะท้อนผ่านการทำงานร่วมกัน ความร่วมมือ การช่วยเหลือเกื้อกูล และบรรยากาศที่เป็นมิตรภายในองค์กร อันส่งผลต่อความราบรื่นในการปฏิบัติงาน
- 2.3) เงินเดือนและค่าตอบแทน หมายถึง ผลตอบแทนที่บุคลากรได้รับจากการปฏิบัติงาน ทั้งในรูปของเงินเดือนประจำ เงินพิเศษ รวมถึงสวัสดิการต่างๆ เช่น ค่าเล่าเรียนบุตร หรือเงินช่วยเหลืออื่นๆ ซึ่งมีส่วนสำคัญต่อความพึงพอใจในงานและคุณภาพชีวิตของบุคลากร
- 2.4) ความมั่นคงในงาน หมายถึง ระดับความรู้สึกมั่นใจของบุคลากรต่อความต่อเนื่องและเสถียรภาพของการทำงานในองค์กร ซึ่งมีผลต่อความผูกพันและความตั้งใจในการปฏิบัติงานในระยะยาว

2.5) ความต้องการความปลอดภัย หมายถึง การให้ความสำคัญกับความปลอดภัยทั้งด้านร่างกายและจิตใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร โดยหน่วยงานมีการจัดสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัย จัดเตรียมวัสดุ เครื่องมือที่มีมาตรฐาน รวมทั้งอุปกรณ์ป้องกันความปลอดภัยอย่างเพียงพอ เพื่อให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมั่นใจและมีประสิทธิภาพ

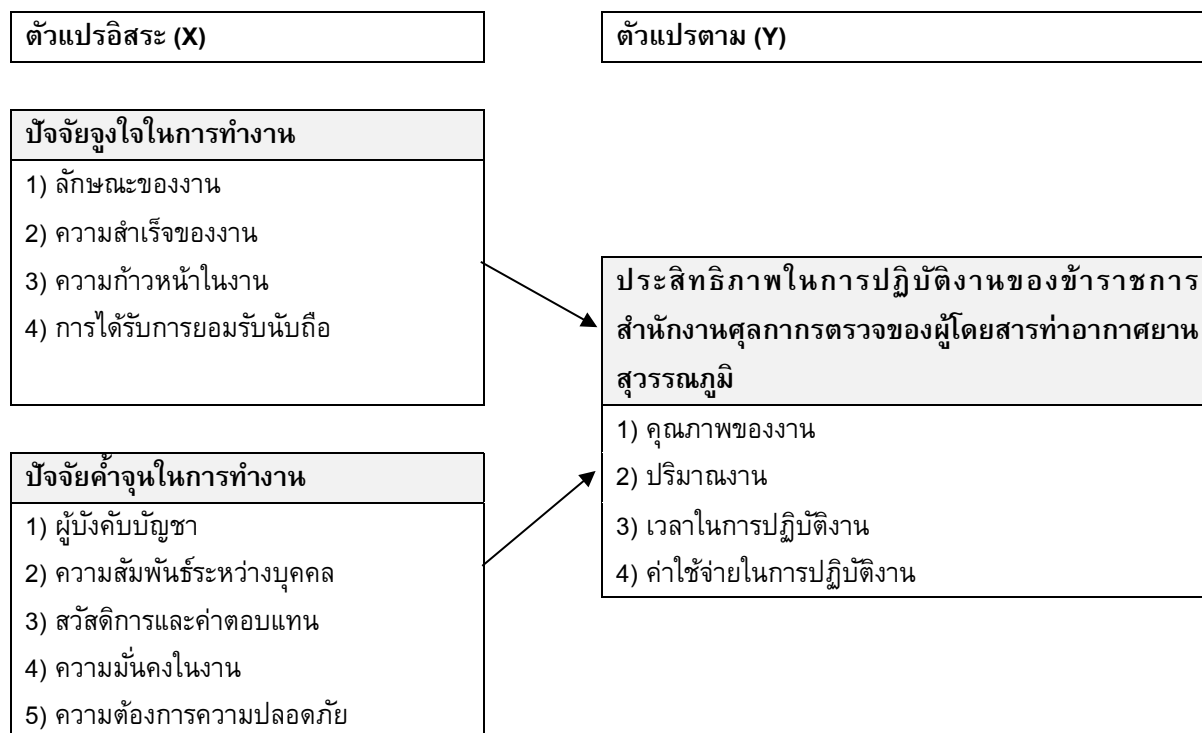
จากแนวคิดของ Herzberg จะเห็นได้ว่า การสร้างแรงจูงใจในการทำงานและการจัดให้มีปัจจัยจูงใจที่เหมาะสม เป็นองค์ประกอบสำคัญที่ช่วยส่งเสริมให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจในการทำงานและสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ แนวคิดดังกล่าวได้รับการประยุกต์ใช้อย่างแพร่หลายทั้งในองค์กรภาครัฐกิจและหน่วยงานภาครัฐ อย่างไรก็ตาม การสร้างแรงจูงใจของบุคลากรภาครัฐย่อมมีลักษณะเฉพาะที่แตกต่างจากภาคธุรกิจ เนื่องจากต้องดำเนินงานภายใต้กฎหมาย ระเบียบ และพันธกิจในการให้บริการสาธารณะ จึงสามารถอธิบายเพิ่มเติมได้ด้วยแนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ Boston (2011, อ้างถึงใน รัฐธรรมนูญ โมลาแสง, 2566) อธิบายว่า การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management: NPM) มีลักษณะสำคัญ คือ การนำหลักการบริหารของภาคธุรกิจมาประยุกต์ใช้ในการบริหารงานภาครัฐ โดยมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ของการปฏิบัติงาน การเพิ่มประสิทธิภาพ ความคุ้มค่า และคุณภาพการให้บริการประชาชน พร้อมทั้งให้ความสำคัญกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ และการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ในรูปแบบผลตอบแทนหรือรางวัล ในรูปของตัวเงินมากขึ้น (Monetary Incentives) เพื่อกระตุ้นให้บุคลากรปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุเป้าหมายขององค์กร อย่างไรก็ตาม การประยุกต์ใช้แนวคิดดังกล่าวในบริบทของหน่วยงานภาครัฐที่มีการกีดกันการบังคับใช้กฎหมาย เช่น กรมศุลกากร มีข้อจำกัดแตกต่างจากองค์กรภาคธุรกิจ เนื่องจากการปฏิบัติงานต้องอยู่ภายใต้กฎหมาย ระเบียบ และมาตรฐานการปฏิบัติงานที่เคร่งครัด ยึดหลักความโปร่งใส ความเป็นธรรม และประโยชน์สาธารณะเป็นสำคัญ รวมถึงในด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลของข้าราชการก็อยู่ภายใต้กฎหมาย ระเบียบ และหลักเกณฑ์ของระบบราชการ ซึ่งกำหนดอัตราเงินเดือน ค่าตอบแทน และการเลื่อนตำแหน่งไว้เป็นมาตรฐานเดียวกัน แตกต่างจากองค์กรภาคธุรกิจที่สามารถกำหนดโบนัสหรือผลตอบแทนตามผลการปฏิบัติงานได้อย่างยืดหยุ่น หน่วยงานภาครัฐกลับมีข้อจำกัดด้านโครงสร้างเงินเดือนและการเลื่อนตำแหน่งตามกฎหมายและระเบียบราชการ ดังนั้น การสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการจึงควรให้ความสำคัญกับปัจจัยจูงใจที่ไม่ใช่ผลตอบแทนทางการเงินด้วย เช่น ความสำเร็จของงาน การได้รับการยอมรับ และโอกาสในการพัฒนาตนเอง ควบคู่กับปัจจัยจูงใจ ได้แก่ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน และสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เหมาะสม เพื่อส่งเสริมให้บุคลากรปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและสามารถให้บริการประชาชนได้อย่างมีคุณภาพ จากแนวคิดดังกล่าว จะเห็นได้ว่าการสร้างแรงจูงใจและการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่เหมาะสม มีเป้าหมายเพื่อยกระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร ซึ่งสามารถอธิบายได้จากแนวคิดของ Peterson and Plowman (1953) ที่เสนอองค์ประกอบของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานไว้ 4 ด้าน ดังนี้

- 1) ด้านคุณภาพของงาน (Quality) หมายถึง การปฏิบัติงานที่มีความถูกต้อง ครบถ้วน และได้มาตรฐานตามที่องค์กรกำหนด สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการหรือผู้เกี่ยวข้องได้อย่างเหมาะสม โดยผลงานที่มีคุณภาพควรสร้างประโยชน์ให้แก่องค์กรและก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้ให้บริการ
- 2) ด้านปริมาณงาน (Quantity) หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติงานให้ได้ตามจำนวน เป้าหมาย หรือแผนงานที่องค์กรกำหนดไว้ โดยคำนึงถึงความเหมาะสมและความครบถ้วนของผลงานตามที่คาดหวัง
- 3) ด้านเวลา (Time) หมายถึง การดำเนินงานให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่เหมาะสม มีความรวดเร็ว ทันต่อสถานการณ์ และสามารถนำข้อมูลหรือเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาประยุกต์ใช้เพื่อเพิ่มความคล่องตัวในการทำงานและช่วยให้งานสำเร็จตามกำหนดเวลา
- 4) ด้านค่าใช้จ่าย (Cost) หมายถึง การใช้ทรัพยากรในการปฏิบัติงานอย่างประหยัด คุ้มค่า และเกิดประโยชน์สูงสุด รวมถึงความสามารถในการควบคุมหรือลดต้นทุน โดยยังคงรักษาคุณภาพและผลสัมฤทธิ์ของงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

สมมติฐานการวิจัย

- 1) ปัจจัยจูงใจในการทำงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของข้าราชการสำนักงานศุลกากรตรวจของผู้โดยสารท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
- 2) ปัจจัยค้ำจุนในการทำงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของข้าราชการสำนักงานศุลกากรตรวจของผู้โดยสารท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิด

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้รูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากข้าราชการสำนักงานศุลกากรตรวจของผู้โดยสารท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ซึ่งมีประชากรจำนวน 196 คน ผู้วิจัยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Yamane (1967) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และค่าความคลาดเคลื่อน .05 ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 132 คน ประกอบด้วยข้าราชการประเภทวิชาการ จำนวน 111 คน (ร้อยละ 84.10) และข้าราชการประเภททั่วไป จำนวน 21 คน (ร้อยละ 15.90) โดยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น (Non-Probability Sampling) ด้วยวิธีการเลือกตัวอย่างแบบอาศัยความสะดวก (Convenience Sampling) และเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามทั้งในรูปแบบเอกสารและแบบออนไลน์ ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นอย่างง่าย และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ทั้งนี้ เนื่องจากข้อมูลได้มาจากแบบสอบถามที่ผู้ตอบประเมินตนเอง จึงอาจเกิดอคติในการตอบ (Social Desirability Bias) ซึ่งควรพิจารณาผลการวิจัยร่วมกับข้อจำกัดดังกล่าว

ผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง (ร้อยละ 56.80) มีอายุอยู่ระหว่าง 31-40 ปี (ร้อยละ 40.20) มีระดับการศึกษา ปริญญาตรี (ร้อยละ 53.80) ดำรงตำแหน่งประเภท วิชาการ (ร้อยละ 84.10) มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน มากกว่า 15 ปี (ร้อยละ 31.80) และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 40,000 บาท (ร้อยละ 37.90)

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจในการทำงานของข้าราชการสำนักงานศุลกากรตรวจของผู้โดยสารท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ พบว่า โดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ใน ระดับมาก ($\bar{X} = 4.10$, S.D. = .30) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความสำเร็จของงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา ได้แก่ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงาน และด้านความก้าวหน้าในงาน ตามลำดับ ดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจในการทำงานของข้าราชการสำนักงานศุลกากรตรวจของผู้โดยสารท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ในภาพรวม

ปัจจัยจูงใจ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	ลำดับที่
ด้านลักษณะของงาน	4.08	.40	มาก	3
ด้านความสำเร็จของงาน	4.17	.38	มาก	1
ด้านความก้าวหน้าในงาน	4.03	.42	มาก	4
ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	4.13	.38	มาก	2
รวม	4.10	.30	มาก	

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยค้ำจุนในการทำงานของข้าราชการสำนักงานศุลกากรตรวจของผู้โดยสารท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ พบว่า โดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.32$, S.D. = 0.25) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสวัสดิการและค่าตอบแทน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา ได้แก่ ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านความมั่นคงในงาน และด้านความต้องการความปลอดภัย ตามลำดับ ดังแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยค้ำจุนในการทำงานของข้าราชการสำนักงานศุลกากรตรวจของผู้โดยสารท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ในภาพรวม

ปัจจัยค้ำจุน	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	ลำดับที่
ด้านผู้บังคับบัญชา	4.48	.37	มาก	2
ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	4.36	.40	มาก	3
ด้านสวัสดิการและค่าตอบแทน	4.56	.38	มากที่สุด	1
ด้านความมั่นคงในงาน	4.26	.37	มาก	4
ด้านความต้องการความปลอดภัย	3.95	.45	มาก	5
รวม	4.32	.25	มาก	

ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานศุลกากรตรวจของผู้โดยสารท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ พบว่า โดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.27$, S.D. = 0.32) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านคุณภาพของงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา ได้แก่ ด้านค่าใช้จ่ายในการ

ปฏิบัติงาน ด้านเวลาในการปฏิบัติงาน และด้านปริมาณงาน ตามลำดับ โดยทุกด้านมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ดังแสดงในตารางที่ 3

ตารางที่ 3 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานศุลกากรตรวจของผู้โดยสารท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ในภาพรวม

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	ลำดับที่
ด้านคุณภาพ	4.32	.39	มาก	1
ด้านปริมาณงาน	4.23	.42	มาก	4
ด้านเวลา	4.25	.43	มาก	3
ด้านค่าใช้จ่าย	4.28	.43	มาก	2
รวม	4.27	.32	มาก	

ส่วนที่ 5 ผลการวิเคราะห์สมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 จากตารางที่ 4 พบว่า ปัจจัยจูงใจในการทำงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของข้าราชการสำนักงานศุลกากรตรวจของผู้โดยสารท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ($\beta = .490$, $t = 6.410$, $p < .001$) โดยสามารถอธิบายความแปรปรวนของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการให้บริการได้ร้อยละ 24.0 ($R^2 = .240$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 จึงยอมรับสมมติฐานที่ 1

ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นของปัจจัยจูงใจที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการให้บริการ

ตัวแปร	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
ค่าคงที่ (Constant)	2.134	.334		6.385	.000
ปัจจัยจูงใจ	.521	.081	.490	6.410	.000**

R = .490, R² = .240, Adjusted R² = .234, SE_{Est} = .28086, F = 41.090, Sig. < .001

** p < .01

สมมติฐานที่ 2 จากตารางที่ 5 พบว่า ปัจจัยคำจูงในการทำงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของข้าราชการสำนักงานศุลกากรตรวจของผู้โดยสารท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ($\beta = .474$, $t = 6.135$, $p < .001$) โดยสามารถอธิบายความแปรปรวนของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการให้บริการได้ร้อยละ 22.4 ($R^2 = .224$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 จึงยอมรับสมมติฐานที่ 2

ตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นของปัจจัยคำจูงที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการให้บริการ

ตัวแปร	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
ค่าคงที่ (Constant)	1.685	.422		3.990	.000
ปัจจัยคำจูง	.598	.098	.474	6.135	.000**

R = .474, R² = .224, Adjusted R² = .219, SE_{Est} = .28374, F = 37.632, Sig. < .001

** p < .01

นอกจากนี้ ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ จากตารางที่ 6 พบว่า ปัจจัยจูงใจในการทำงาน ($\beta = .330$, $t = 3.752$, $p < .001$) และปัจจัยค่าจูงในการทำงาน ($\beta = .294$, $t = 3.344$, $p = .001$) มีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของข้าราชการสำนักงานศุลกากรตรวจของผู้โดยสารท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยทั้งสองปัจจัยสามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการให้บริการได้ร้อยละ 30.1 ($R^2 = .301$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทั้งนี้ ปัจจัยจูงใจในการทำงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการให้บริการมากกว่าปัจจัยค่าจูงในการทำงาน เนื่องจากมีค่าสัมประสิทธิ์มาตรฐาน (β) สูงกว่า

ตารางที่ 6 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณของปัจจัยจูงใจและปัจจัยค่าจูงที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการให้บริการ

ตัวแปร	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
ค่าคงที่ (Constant)	1.229	.420		2.925	.004
ปัจจัยจูงใจ	.350	.093	.330	3.752	.000**
ปัจจัยค่าจูง	.371	.111	.294	3.344	.001**

R = .548, R² = .301, Adjusted R² = .290, SE_{Est} = .27047, F = 27.746, Sig. < .001

** p < .01

สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของข้าราชการสำนักงานศุลกากรตรวจของผู้โดยสารท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จังหวัดสมุทรปราการ สามารถอภิปรายผลได้ ดังนี้

1) ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยจูงใจในการทำงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของข้าราชการสำนักงานศุลกากรตรวจของผู้โดยสารท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงให้เห็นว่า เมื่อข้าราชการได้รับแรงจูงใจในการทำงานเพิ่มขึ้น ย่อมส่งผลให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการให้บริการเพิ่มขึ้นตามไปด้วย ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะลักษณะการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานศุลกากรตรวจของผู้โดยสารท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เป็นงานที่ต้องปฏิบัติภายใต้กฎหมายและระเบียบของกรมศุลกากรอย่างเคร่งครัด พร้อมทั้งต้องใช้ดุลยพินิจในการพิจารณาสำภาระและสินค้าของผู้โดยสารแต่ละราย ซึ่งแต่ละสถานการณ์มีความแตกต่างกันและไม่สามารถใช้แนวทางเดียวกันได้ทั้งหมด นอกจากนี้ ยังต้องปฏิบัติงานตลอด 24 ชั่วโมงในระบบผลัดเวร และให้บริการผู้โดยสารทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติภายใต้ข้อจำกัดด้านเวลาและปริมาณผู้โดยสารที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ดังนั้น การที่บุคลากรได้รับแรงจูงใจ เช่น การได้รับการยอมรับในผลงาน การได้รับมอบหมายงานที่ท้าทาย การมีโอกาสนำเสนอตนเอง และการเห็นคุณค่าของงานที่ปฏิบัติ จะช่วยกระตุ้นให้เกิดความมุ่งมั่น ความรับผิดชอบ ความรอบคอบ และความเต็มใจในการปฏิบัติหน้าที่ ส่งผลให้สามารถตัดสินใจได้อย่างถูกต้องรวดเร็ว ช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานใช้ดุลยพินิจได้อย่างถูกต้อง ลดข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงาน และสามารถให้บริการผู้โดยสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ แม้อยู่ภายใต้สถานการณ์ที่มีแรงกดดันและภาระงานสูง ซึ่งอาจทำให้ความรอบคอบและความใส่ใจในการปฏิบัติงานลดลงได้ ผลการศึกษานี้สอดคล้องกับ ณฐนนท ทวีสิน และคณะ (2566) ที่พบว่าปัจจัยจูงใจส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดกองคลัง เทศบาลนครลำปางอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ นอกจากนี้ ยังสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ปวีณนุช ภูกัน (2566) ซึ่งพบว่าองค์ประกอบของปัจจัยจูงใจ ได้แก่ การได้รับการยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงสะท้อนให้เห็นว่าปัจจัยจูงใจโดยรวมมีบทบาทสำคัญต่อการยกระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรเช่นเดียวกับผลการศึกษาครั้งนี้

2) ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยสำคัญในการทำงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของข้าราชการสำนักงานศุลกากรตรวจของผู้โดยสารท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงให้เห็นว่า การมีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เหมาะสม การได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา การมีความสัมพันธ์อันดีระหว่างเพื่อนร่วมงาน ความมั่นคงในการปฏิบัติงาน และการบริหารจัดการภายในองค์กรที่มีประสิทธิภาพ ล้วนเป็นปัจจัยที่ช่วยสนับสนุนให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มศักยภาพ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานศุลกากรตรวจของผู้โดยสารท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เป็นงานที่ต้องอาศัยการประสานงานระหว่างเจ้าหน้าที่หลายฝ่าย ทั้งภายในสำนักงานศุลกากรและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายในท่าอากาศยาน อีกทั้งยังต้องเผชิญกับปริมาณผู้โดยสารจำนวนมาก สถานการณ์ที่หลากหลาย และข้อจำกัดด้านเวลาในการปฏิบัติงาน ดังนั้น หากหน่วยงานมีการสนับสนุนการทำงานที่ดี มีผู้บังคับบัญชาที่ให้คำปรึกษาและตัดสินใจได้อย่างเหมาะสม มีความสัมพันธ์อันดีระหว่างเพื่อนร่วมงาน รวมถึงมีสภาพแวดล้อมและมาตรการด้านความปลอดภัยที่เอื้อต่อการปฏิบัติงาน จะช่วยให้บุคลากรสามารถประสานงาน แก้ไขปัญหา และตัดสินใจได้อย่างมีประสิทธิภาพ ลดความผิดพลาดและความตึงเครียดจากการปฏิบัติงาน ส่งผลให้การให้บริการผู้โดยสารเป็นไปอย่างรวดเร็ว ถูกต้อง และมีคุณภาพมากยิ่งขึ้น รวมทั้งช่วยให้การปฏิบัติงานดำเนินไปอย่างต่อเนื่อง ลดความผิดพลาดในการประสานงาน และสามารถตอบสนองต่อสถานการณ์ต่างๆ ได้อย่างเหมาะสม ผลการศึกษารังนี้สอดคล้องกับ กิ่งแก้ว พันทะบุตร และคณะ (2568) ที่พบว่าปัจจัยสำคัญส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทผลิตเครื่องดื่ม "A" ในประเทศไทย นอกจากนี้ ยังสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ธนภรณ์ พรรณราย (2565) ซึ่งพบว่าองค์ประกอบของปัจจัยสำคัญ โดยเฉพาะด้านนโยบายและการบริหารงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน รวมถึงความมั่นคงในการทำงาน เป็นปัจจัยที่ช่วยสนับสนุนให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยผลการศึกษาที่มีทิศทางสอดคล้องกับการศึกษารังนี้ที่สะท้อนว่า ปัจจัยสำคัญโดยรวมเป็นพื้นฐานสำคัญที่เอื้อต่อการปฏิบัติงานและการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะที่ได้รับการวิจัย

จากผลการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของข้าราชการสำนักงานศุลกากรตรวจของผู้โดยสารท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จังหวัดสมุทรปราการ ผู้วิจัยขอเสนอข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของข้าราชการ ดังต่อไปนี้

- 1) หน่วยงานควรพัฒนาระบบการยกย่องชมเชยและการประกาศเกียรติคุณแก่บุคลากรที่มีผลการปฏิบัติงานดีเด่นอย่างต่อเนื่อง เช่น การมอบรางวัลข้าราชการดีเด่นประจำเดือนหรือประจำปี การประกาศยกย่องในที่ประชุม หรือการเผยแพร่ผลงานผ่านช่องทางสื่อสารภายในองค์กร เพื่อสร้างแรงจูงใจและส่งเสริมการได้รับการยอมรับในการปฏิบัติงาน
- 2) หน่วยงานควรพัฒนาระบบพี่เลี้ยง (Buddy System) และระบบการสนับสนุนระหว่างเพื่อนร่วมงาน (Peer Support System) เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถแลกเปลี่ยนข้อมูล ประสบการณ์ ให้คำปรึกษา และช่วยเหลือกันในการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะภารกิจที่มีความเสี่ยงหรือมีความกดดันสูง ซึ่งจะช่วยเสริมสร้างความสัมพันธ์ภายในทีม ลดความตึงเครียดและเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการให้บริการ
- 3) หน่วยงานควรพัฒนามาตรการด้านความปลอดภัยในการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง เช่น การจัดหาอุปกรณ์ป้องกันส่วนบุคคลให้เพียงพอ การฝึกซ้อมรับมือเหตุการณ์ฉุกเฉิน การประเมินความเสี่ยงในพื้นที่ปฏิบัติงาน และการสนับสนุนด้านสุขภาพจิตของเจ้าหน้าที่ เพื่อสร้างความมั่นใจในการปฏิบัติหน้าที่ ลดความเสี่ยงจากการปฏิบัติงาน และส่งเสริมประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน
- 4) หน่วยงานควรให้ข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) เกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานแก่บุคลากรอย่างสม่ำเสมอ พร้อมทั้งนำผลการประเมินการปฏิบัติงานมาใช้ในการพัฒนาและส่งเสริมศักยภาพของบุคลากร เพื่อให้บุคลากรเกิดความภาคภูมิใจในความสำเร็จของงาน และสามารถพัฒนาผลการปฏิบัติงานได้อย่างต่อเนื่อง

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

- 1) ควรศึกษาปัจจัยด้านอื่นๆ ที่อาจส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของข้าราชการ เช่น ภาวะผู้นำ วัฒนธรรมองค์กร ความผูกพันต่อองค์กร ความพึงพอใจในการทำงาน หรือคุณภาพชีวิตในการทำงาน เพื่อให้ครอบคลุมปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น
- 2) ควรศึกษาวิจัยเชิงเปรียบเทียบกับหน่วยงานภาครัฐอื่น หรือสำนักงานและด้านบุคลากรในพื้นที่ต่างๆ เพื่อเปรียบเทียบระดับแรงจูงใจในการทำงาน ปัจจัยค้ำจุน และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการให้บริการ ซึ่งจะช่วยให้ทราบถึงความแตกต่างของบริบทการปฏิบัติงานและสามารถนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนาการบริหารทรัพยากรบุคคลได้อย่างเหมาะสม
- 3) ควรศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ โดยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึกหรือการสนทนากลุ่ม (Focus Group) กับข้าราชการและผู้บังคับบัญชา เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน ปัญหา อุปสรรค และแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการให้บริการ ซึ่งจะช่วยให้ผลการวิจัยมีความครอบคลุมและสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้มากยิ่งขึ้น
- 4) ควรนำผลการวิจัยครั้งนี้ไปใช้เป็นแนวทางในการศึกษาต่อยอดเกี่ยวกับการพัฒนาแรงจูงใจในการทำงานและการบริหารทรัพยากรบุคคลในหน่วยงานภาครัฐ เพื่อพัฒนาแนวทางการส่งเสริมประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการให้บริการ รวมทั้งสร้างองค์ความรู้ที่เป็นประโยชน์ต่อการกำหนดนโยบายและการบริหารจัดการบุคลากรของหน่วยงานภาครัฐในอนาคต

เอกสารอ้างอิง

- กรมศุลกากร. (2569). นโยบายการกำกับดูแลองค์กรที่ดีของกรมศุลกากร ปีงบประมาณ พ.ศ. 2569) สืบค้นจาก https://www.customs.go.th/data_files/d7591a5a0111412df877b6028ea984bb.pdf
- กึ่งแก้ว พันทะบุตร, อาทิตยา แก้วคง, และ อนุวัต สงสม. (2568). การศึกษาปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัทผลิตเครื่องบิน "A" ในประเทศไทย. *Journal of Spatial Development and Policy*, 3(4), 1-16.
- ณฐนนท ทวีสิน, ชีรพล ภาณุจนากาศ, และ ปาริชาติ เงินสม. (2566). ปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดกองคลัง เทศบาลนครลำปาง. *Procedia of Multidisciplinary Research*, 1(5), 1-13.
- ธนภรณ์ พรหมราย. (2565). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา [สารนิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์].
- ธัญญารัตน์ สาริกา. (2566). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินการคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ [รายงานวิจัย]. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ.
- บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน). (2567). รายงานประจำปี 2567 (แบบ 56-1 One Report). สืบค้นจาก <https://www.airportthai.co.th/wp-content/uploads/2025/01/ONE-REPORT-2567-NEW-TH.pdf>
- ปวีณ์นุช ภูักัน. (2566). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการศึกษา โรงเรียนนวมินทราชูทิศ กรุงเทพมหานคร [สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต]. มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- โมลาแสง, รัฐธรรมนุญ. (2566). แนวคิดและทฤษฎีที่เป็นพื้นฐานของการจัดการภาครัฐแนวใหม่. *วารสารการบริหารจัดการและการพัฒนาที่ยั่งยืน*, 1(1), 38-52.
- วิชุดา สร้อยสุด, เมธิณี อินทร์บัว, จีรภา มิ่งเชื้อ, ยุวดี เคน้าอ่าง, และ โชติ บดีรัฐ. (2564). การจัดการทรัพยากรมนุษย์ หัวใจสำคัญของการขับเคลื่อนองค์กรยุคปัจจุบัน. *Journal of Modern Learning Development*, 6(5), 340-350.

Peterson, E., & Plowman, G. E. (1953). Business organization and management (3rd ed.). Homewood, IL: Richard D. Irwin, Inc.

Data Availability Statement: The raw data supporting the conclusions of this article will be made available by the authors, without undue reservation.

Conflicts of Interest: The authors declare that the research was conducted in the absence of any commercial or financial relationships that could be construed as a potential conflict of interest.

Publisher's Note: All claims expressed in this article are solely those of the authors and do not necessarily represent those of their affiliated organizations, or those of the publisher, the editors and the reviewers. Any product that may be evaluated in this article, or claim that may be made by its manufacturer, is not guaranteed or endorsed by the publisher.



Copyright: © 2026 by the authors. This is a fully open-access article distributed under the terms of the Attribution-NonCommercial-NoDerivatives 4.0 International (CC BY-NC-ND 4.0).