

ปัจจัยที่สัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการกรมศุลกากร

นางสาวภัทรนรินทร์ ยอดคำเหลือง



การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
แขนงวิชาบริหารธุรกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

พ.ศ. 2563

Factors Relating Organizational Commitment of Officers of Customs Department

Miss Phatnarin Yodkhumluong



An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for
the Degree of Master of Business Administration

School of Management Science

Sukhothai Thammathirat Open University

2020

หัวข้อการศึกษาค้นคว้าอิสระ	ปัจจัยที่สัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการกรมศุลกากร
ชื่อและนามสกุล	นางสาวภัทรนรินทร์ ยอดคำเหลือง
แขนงวิชา	บริหารธุรกิจ
สาขาวิชา	วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
อาจารย์ที่ปรึกษา	รองศาสตราจารย์ ดร.กึ่งพร ทองใบ

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้ ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรระดับปริญญาโท เมื่อวันที่ 23 กุมภาพันธ์ 2564

คณะกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ

..... ประธานกรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร.กึ่งพร ทองใบ)

..... กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร.รชพร จันทร์สว่าง)

.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภาวิน ชินะโชติ)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่อง ปัจจัยที่สัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการกรมศุลกากร ฉบับนี้ ผู้ศึกษาได้รับความอนุเคราะห์อย่างยิ่งจาก รองศาสตราจารย์ ดร.กึ่งพร ทองใบ ซึ่งเป็นอาจารย์ที่ปรึกษาในการศึกษาค้นคว้าอิสระครั้งนี้ ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำ แนวทางการปฏิบัติ ตลอดจนการตรวจแก้ไข และปรับปรุงการศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้ให้สำเร็จลุล่วงด้วยดี ผู้ศึกษารู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาของท่านเป็นอย่างยิ่ง และขอขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่านที่กรุณาตรวจสอบความสอดคล้องของเครื่องมือในการศึกษาครั้งนี้ และบุคลากรกรมศุลกากรที่ให้ความร่วมมือ และช่วยเหลือในการตอบข้อมูลแบบสอบถาม ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาค้นคว้าอิสระครั้งนี้เป็นอย่างมาก

สุดท้ายนี้ ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดา และเพื่อน ๆ ทุกคนที่เป็นกำลังใจ และให้การสนับสนุนช่วยเหลือตลอดมา ส่งผลให้การศึกษาค้นคว้าอิสระครั้งนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี และผู้ศึกษาหวังเป็นอย่างยิ่งว่าการศึกษาค้นคว้าอิสระในครั้งนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อกรมศุลกากร รวมถึงผู้ที่สนใจ สามารถนำไปประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อไปได้ไม่มากนักน้อย และหากผิดพลาดประการ ผู้ศึกษาต้องขอกราบอภัยไว้ ณ ที่นี้ด้วย

ภัทรนรินทร์ ยอดคำเหลือง

กุมภาพันธ์ 2564

หัวข้อการศึกษาคั่นคว่ำอิสระ ปัจจัยที่สัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการกรมศุลกากร
ชื่อและนามสกุล นางสาวภัทรนรินทร์ ยอดคำเหลือง
แขนงวิชา บริหารธุรกิจ
สาขาวิชา วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ ดร.กึ่งพร ทองใบ

การศึกษาคั่นคว่ำอิสระนี้ ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรระดับปริญญาโท เมื่อวันที่ 23 กุมภาพันธ์ 2564

คณะกรรมการสอบการศึกษาคั่นคว่ำอิสระ



ประธานกรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร.กึ่งพร ทองใบ)



กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร.รชพร จันทรสว่าง)



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภาวิน ชินะโชติ)
ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

ชื่อการศึกษา คั่นคว้ออิสระ ปัจจัยที่สัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการกรมศุลกากร
ผู้ศึกษา นางสาวภัทรนรินทร์ ยอดคำเหลือง รหัสนักศึกษา 2623002967 **ปริญญา** บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ ดร.กึ่งพร ทองใบ **ปีการศึกษา** 2563

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาปัจจัยด้านลักษณะการทำงานของข้าราชการกรมศุลกากร (2) ศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการกรมศุลกากร (3) เปรียบเทียบระดับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการกรมศุลกากร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ (4) ศึกษาปัจจัยที่สัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการกรมศุลกากร

การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ข้าราชการกรมศุลกากรส่วนกลาง จำนวน 736 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างได้จำนวน 280 คน ตามสูตรของทาโร ยามาเน่ โดยใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที การทดสอบค่าเอฟ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว การทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญทางสถิติ และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน

ผลการศึกษา พบว่า (1) ปัจจัยด้านลักษณะการทำงานของข้าราชการกรมศุลกากร โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับมากที่สุด (2) ระดับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการกรมศุลกากร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านความต้องการที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป ด้านความเชื่อมั่นและยอมรับในเป้าหมาย ค่านิยมขององค์กร และด้านความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มกำลังความสามารถ เพื่อประโยชน์ขององค์กร มีความผูกพันอยู่ในระดับมากตามลำดับ (3) ปัจจัยส่วนบุคคล ข้าราชการกรมศุลกากรที่มีเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีระดับความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ (4) ปัจจัยด้านลักษณะการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการกรมศุลกากร เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับสูง

คำสำคัญ ความผูกพันต่อองค์กร ข้าราชการ กรมศุลกากร

Independent Study title: Factors Relating Organizational Commitment of Officers of Customs Department

Author: Miss Phatnarin Yodkhumluong; **ID:** 2623002967; **Degree:** Master of Business Administration;

Independent Study advisor: Dr. Kingporn Thongbai, Associate Professor; **Academic year:** 2020

Abstract

The objectives of this study were: (1) to study work characteristic factors of officers of Customs Department; (2) to study the level of organizational commitment of officers of Customs Department; (3) to compare organizational commitment of officers of Customs Department officers, classified by personal characteristic factors; and (4) to study factors related to organizational commitment of officers of Customs Department.

The population of this survey research was 736 central officers of Customs Department. The sample was 280 officers, calculated by Taro Yamane formula, using stratified random sampling method. The instrument used to collect data was a constructed questionnaire. The statistics used for data analysis were frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, F-test (One-way ANOVA), least significant difference, and Pearson's correlation coefficient.

The results of the study revealed that: (1) the work characteristics factors of officers of Customs Department was overall at a high level. For individual aspect, the relationship with colleagues was at the highest level. (2) The level of organizational commitment of officers of Customs Department was overall at a high level. For individual aspect, a strong desire to maintain membership in the organization, a strong belief in and acceptance of the organizational goals and values, and a willingness to exert considerable effort on behalf of the organization were at a high level respectively. (3) The comparison between organizational commitment of officers of Customs Department and personal characteristic factors showed that different gender, age, marital status, education level, job positions and duration of work had different organizational commitment with a statistical significance level at the 0.05. (4) The work characteristic factors were related to organizational commitment of officers of Customs Department. For individual aspect, relationship with colleagues and working environment were at a high level.

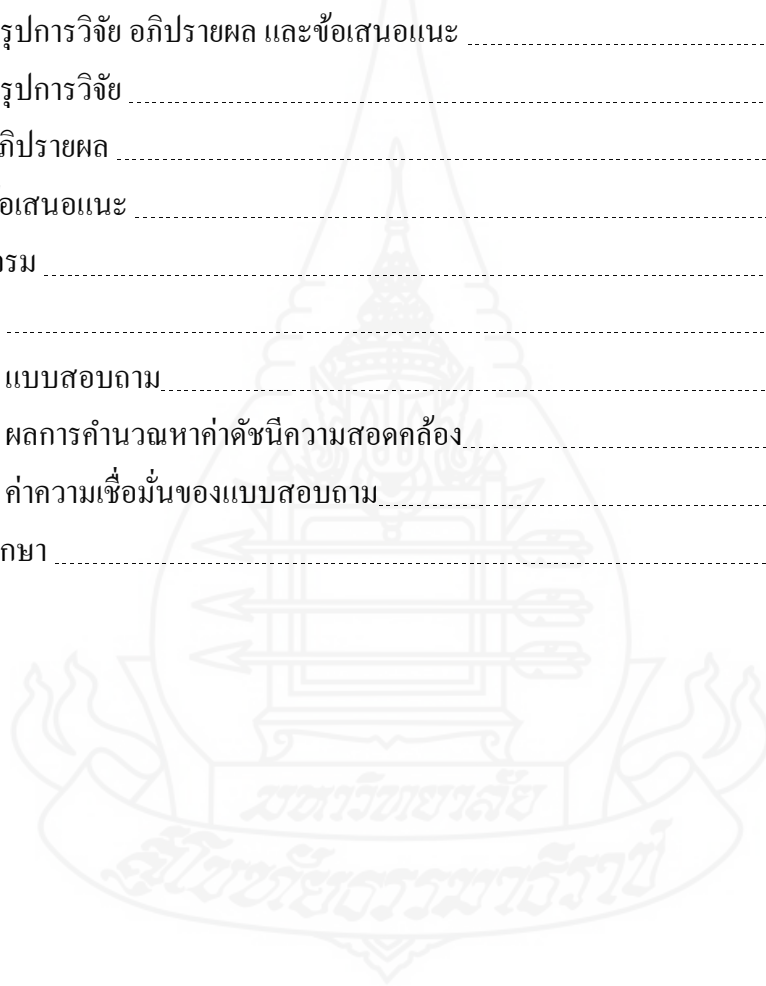
Keyword: Organizational commitment, Officer, Customs Department

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ฅ
สารบัญภาพ	ฎ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์การวิจัย	3
กรอบแนวคิดการวิจัย	3
สมมติฐานการวิจัย	4
ขอบเขตของการวิจัย	4
นิยามศัพท์เฉพาะ	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	5
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	6
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร	6
ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับกรมศุลกากร	18
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	20
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	24
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	24
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	26
การเก็บรวบรวมข้อมูล	29
การวิเคราะห์ข้อมูล	30
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	31
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของข้าราชการกรมศุลกากร	32
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านลักษณะการทำงานของข้าราชการกรมศุลกากร	34
ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ระดับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการกรมศุลกากร	40

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการกรมศุลกากร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล	44
ตอนที่ 5 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านลักษณะการทำงานกับความผูกพันต่อองค์การ ของข้าราชการกรมศุลกากร	62
บทที่ 5 สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	63
สรุปการวิจัย	63
อภิปรายผล	69
ข้อเสนอแนะ	74
บรรณานุกรม	77
ภาคผนวก	84
ก แบบสอบถาม	85
ข ผลการคำนวณหาค่าดัชนีความสอดคล้อง	92
ค ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม	96
ประวัติผู้ศึกษา	98



สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 3.1	จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างของข้าราชการกรมศุลกากร 25
ตารางที่ 4.1	แสดงจำนวน และร้อยละของข้าราชการกรมศุลกากรผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 32
ตารางที่ 4.2	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านลักษณะการทำงานของ ข้าราชการกรมศุลกากร โดยภาพรวม 34
ตารางที่ 4.3	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านลักษณะการทำงานของ ข้าราชการกรมศุลกากร ด้านนโยบายและการบริหารขององค์กร 35
ตารางที่ 4.4	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านลักษณะการทำงานของ ข้าราชการกรมศุลกากร ด้านความมั่นคงในงาน 36
ตารางที่ 4.5	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านลักษณะการทำงานของ ข้าราชการกรมศุลกากร ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน 37
ตารางที่ 4.6	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านลักษณะการทำงานของ ข้าราชการกรมศุลกากร ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา 38
ตารางที่ 4.7	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านลักษณะการทำงานของ ข้าราชการกรมศุลกากร ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน 39
ตารางที่ 4.8	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความผูกพันต่อองค์กรของ ข้าราชการกรมศุลกากร โดยภาพรวม 40
ตารางที่ 4.9	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการ กรมศุลกากร ด้านความเชื่อมั่นและยอมรับในเป้าหมาย ค่านิยมขององค์กร 41
ตารางที่ 4.10	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการ กรมศุลกากร ด้านความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มกำลังความสามารถ เพื่อประโยชน์ขององค์กร 42
ตารางที่ 4.11	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการ กรมศุลกากร ด้านความต้องการที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป 43
ตารางที่ 4.12	ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการ กรมศุลกากร จำแนกตามเพศ 44

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.13 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการ กรมศุลกากร จำแนกตามอายุ	45
ตารางที่ 4.14 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference: LSD) โดยภาพรวม จำแนกตามอายุ	46
ตารางที่ 4.15 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference: LSD) ด้านความเชื่อมั่นและยอมรับในเป้าหมาย ค่านิยมขององค์การ จำแนกตามอายุ	47
ตารางที่ 4.16 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference: LSD) ด้านความต้องการที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกขององค์การต่อไป จำแนกตามอายุ	48
ตารางที่ 4.17 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการ กรมศุลกากร จำแนกตามสถานภาพสมรส	49
ตารางที่ 4.18 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference: LSD) ด้านความเชื่อมั่นและยอมรับในเป้าหมาย ค่านิยมขององค์การ จำแนกตามสถานภาพสมรส	50
ตารางที่ 4.19 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการ กรมศุลกากร จำแนกตามระดับการศึกษา	51
ตารางที่ 4.20 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference: LSD) โดยภาพรวม จำแนกตามระดับการศึกษา	52
ตารางที่ 4.21 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference: LSD) ด้านความเชื่อมั่นและยอมรับในเป้าหมาย ค่านิยมขององค์การ จำแนกตามระดับการศึกษา	53
ตารางที่ 4.22 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference: LSD) ด้านความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มที่กำลังความสามารถ เพื่อประโยชน์ขององค์การ จำแนกตามระดับการศึกษา	54

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.23 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference: LSD) ด้านความต้องการที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป จำแนกตามระดับการศึกษา	55
ตารางที่ 4.24 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการ กรมศุลกากร จำแนกตามตำแหน่งงาน	56
ตารางที่ 4.25 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference: LSD) ด้านความเชื่อมั่นและยอมรับในเป้าหมาย ค่านิยมขององค์กร จำแนกตามตำแหน่งงาน	57
ตารางที่ 4.26 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการ กรมศุลกากร จำแนกตามระยะเวลาการปฏิบัติงาน	58
ตารางที่ 4.27 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference: LSD) โดยภาพรวม จำแนกตามระยะเวลาการปฏิบัติงาน	59
ตารางที่ 4.28 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference: LSD) ด้านความเชื่อมั่นและยอมรับในเป้าหมาย ค่านิยมขององค์กร จำแนกตามระยะเวลาการปฏิบัติงาน	60
ตารางที่ 4.29 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference: LSD) ด้านความต้องการที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป จำแนกตามระยะเวลาการปฏิบัติงาน	61
ตารางที่ 4.30 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ (r) ของปัจจัยด้านลักษณะการทำงานกับความผูกพัน ต่อองค์กรของข้าราชการกรมศุลกากร	62

สารบัญภาพ

หน้า

ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย 3



บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การบริหารจัดการองค์การในยุคปัจจุบันที่สภาพสังคมและเศรษฐกิจเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานสูงสุด การบริหารจัดการจึงมีหลายรูปแบบ มีความสลับซับซ้อนมากยิ่งขึ้น มีการผสมผสาน และสร้างกลยุทธ์ต่างๆ ไปจนถึงการบริหารงานบุคคล โดยเน้นการปฏิบัติงานที่ถูกต้องและผลลัพธ์ที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งการบริหารจัดการองค์การให้มีประสิทธิภาพ ต้องอาศัยปัจจัยและองค์ประกอบในหลายด้าน ประเด็นสำคัญคือในเรื่องของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ โดยที่องค์การต้องการบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ มีความผูกพันต่อองค์การ เพื่อที่จะสามารถปฏิบัติงานได้สอดคล้องตามนโยบายและวัตถุประสงค์ขององค์การ ซึ่งเป็นปัจจัยที่สำคัญในการช่วยให้องค์การมีประสิทธิผล และเป็นแรงผลักดันให้บุคลากรมีการปฏิบัติงานได้ดีขึ้น เป็นการเพิ่มศักยภาพให้กับองค์การมากขึ้น ทั้งนี้ ในการที่จะพัฒนาให้บุคลากรภายในองค์การมีความผูกพันต่อองค์การได้ ต้องอาศัยกระบวนการที่มีการปฏิบัติอย่างมีขั้นตอน ได้แก่ การเรียนรู้จากประสบการณ์ การวัดความผูกพัน และการปรับปรุงแก้ไข ซึ่งขั้นตอนเหล่านี้ต้องดำเนินการอย่างเป็นระบบ ต่อเนื่อง และสม่ำเสมอ เนื่องจากทรัพยากรมนุษย์หรือบุคลากรของแต่ละองค์การจะมีปัจจัยที่สัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกันออกไป ซึ่งหากองค์การสามารถสร้างความผูกพันให้เกิดขึ้นกับบุคลากรได้แล้วก็จะสามารถทำให้องค์การมีความได้เปรียบทางการแข่งขันจากการมีบุคลากรที่มีความจงรักภักดี และผูกพันต่อองค์การได้อย่างยั่งยืน ดังนั้น สิ่งที่องค์การต้องคำนึงถึง คือ การสรรหาคandidateที่มีฝีมือเข้ามาในองค์การ และการพัฒนาบุคลากรนั้นให้มีความรู้ความสามารถ พร้อมทั้งการจูงใจให้อุทิศกำลังกาย กำลังใจ และสติปัญญาให้แก่องค์การในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มที่ เต็มความสามารถ เพื่อให้การปฏิบัติเกิดประสิทธิภาพสูงสุดและบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ หากองค์การสามารถทำให้บุคลากรมีความผูกพันต่อองค์การได้มากเท่าไร ก็จะทำให้บุคลากรมีความปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์การตลอดไป โดยจะทุ่มเทความรู้สึกรัก ความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ ส่งผลให้การปฏิบัติงานเป็นที่น่าพอใจ ซึ่งจะเป็นผลดีต่อองค์การ (ชาดา ราชกิจ: 2562)

ความผูกพันต่อองค์กร เป็นปัจจัยที่ทำให้การดำเนินงานขององค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายได้ เนื่องจากบุคลากรที่มีความผูกพันในระดับสูง จะแสดงพฤติกรรมในทางบวก มีความพร้อมที่จะอุทิศแรงกายแรงใจ เพื่อปฏิบัติงานในหน้าที่ของตนให้ดีที่สุด ซึ่งความผูกพันต่อองค์กรจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อจุดมุ่งหมายของบุคลากรผู้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กรนั้น ได้รับการตอบสนองจากองค์กร ซึ่งจะส่งผลทำให้เกิดความรู้สึกเชื่อมประสานความต้องการระหว่างบุคลากรในองค์กรกับเป้าหมายขององค์กร ทำให้เกิดแรงผลักดันในการปฏิบัติงานเพื่อองค์กรอย่างสุดกำลังความสามารถ ซึ่งมีส่วนช่วยในการเสริมสร้างประสิทธิภาพ และประสิทธิผลขององค์กร เพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามที่องค์กรได้กำหนดไว้ และยังเป็นการลดการควบคุมจากภายนอก ซึ่งเป็นผลมาจากการที่บุคลากรมีความรัก และผูกพันต่อองค์กร (Steer, 1997) หรืออาจกล่าวได้ว่า ความผูกพันต่อองค์กร เป็นความรู้สึกของบุคลากรที่เกี่ยวข้องระหว่างบุคลากรกับองค์กร ซึ่งบุคลากรมีความเต็มใจที่จะเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร รวมถึงการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร และการปฏิบัติงานเพื่อองค์กรอย่างเต็มความรู้ความสามารถ โดยคำนึงถึงผลประโยชน์ขององค์กรเป็นสำคัญ

กรมศุลกากร เป็นหน่วยงานราชการที่ให้ความสำคัญกับบุคลากร ซึ่งเป็นกลไกหลักในการขับเคลื่อนองค์กรให้บรรลุเป้าหมาย มีแนวทางปฏิบัติในการมุ่งเน้นพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถ และสมรรถนะที่จำเป็นในการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง มีการเสริมสร้างองค์ความรู้ให้แก่บุคลากรมีความรู้และความมั่นใจในการทำงาน รวมทั้งการใช้ระบบเทคโนโลยีเข้ามาช่วยเสริมสร้างความปลอดภัยในการทำงานให้กับบุคลากร อีกปัจจัยที่สำคัญ คือความผูกพันต่อองค์กร ที่ช่วยธำรงรักษาทรัพยากรมนุษย์ที่มีค่าให้อยู่ในองค์กร และแสดงให้เห็นถึงประสิทธิผลขององค์กร ซึ่งปัจจัยที่สำคัญทางการบริหารนี้ แสดงให้เห็นว่ากรมศุลกากรให้ความสำคัญกับทรัพยากรบุคคลเป็นอย่างมาก และถือเป็นปัจจัยที่มีผลอย่างยิ่งต่อผลสัมฤทธิ์ทางการบริหาร ดังนั้น หากบุคลากรกรมศุลกากรมีความสุขในชีวิตการทำงานก็จะส่งผลให้เกิดความรักความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งเป็นความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานที่แสดงตนเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร และเต็มใจที่จะทุ่มเทกำลังกาย และกำลังใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะส่งผลต่อพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงานให้มีความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรอย่างแท้จริง และเต็มใจที่จะปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร

ในยุคปัจจุบันที่สภาพสังคมและเศรษฐกิจเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วนั้น ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงสนใจศึกษาถึงปัจจัยที่สัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการกรมศุลกากร เพื่อให้สามารถนำข้อมูลไปปรับปรุงกระบวนการขององค์กรที่จะส่งผลให้บุคลากรเกิดความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งจะนำไปสู่ความเชื่อมั่น ประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์กร และเป็นแนวทางในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ภายในองค์กรให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

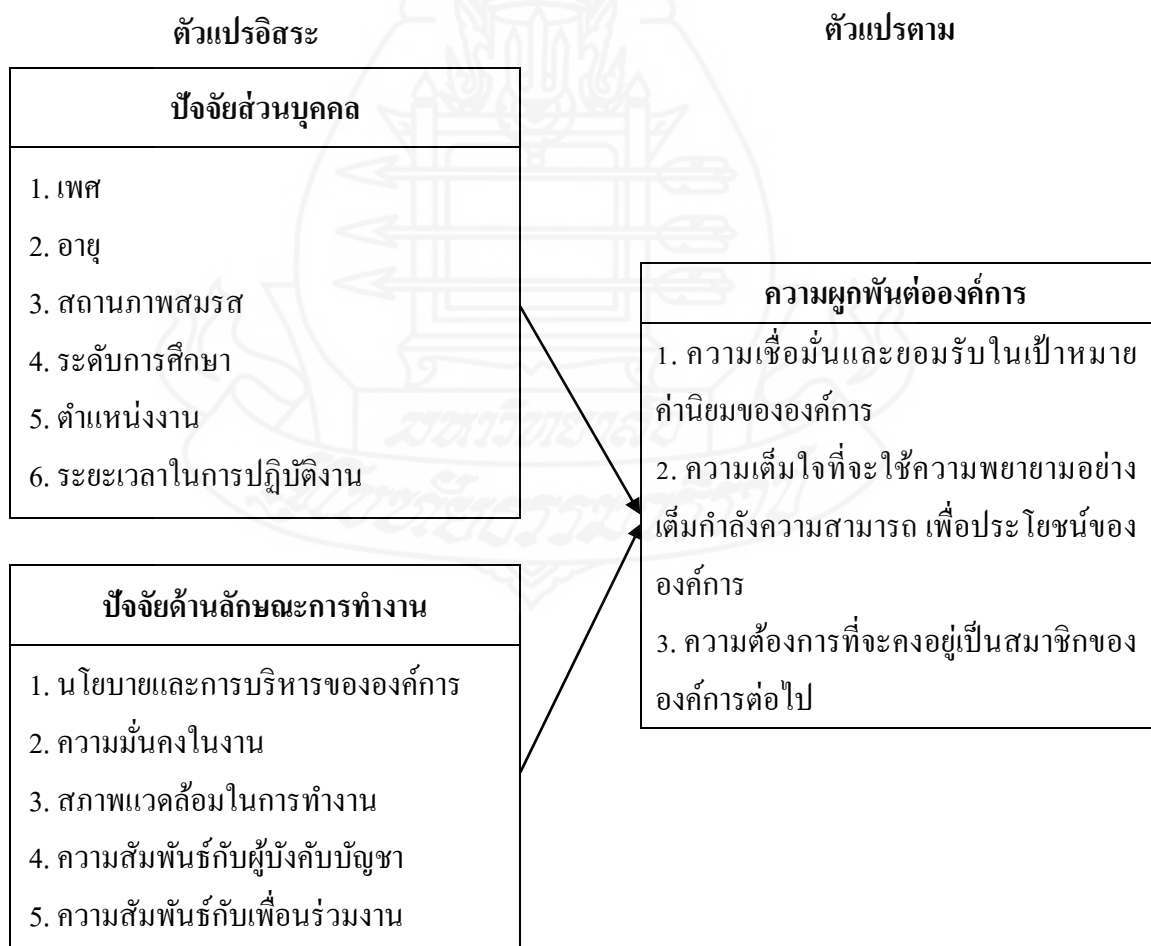
- 2.1 เพื่อศึกษาปัจจัยด้านลักษณะการทำงานของข้าราชการกรมศุลกากร
- 2.2 เพื่อศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการกรมศุลกากร
- 2.3 เพื่อเปรียบเทียบระดับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการกรมศุลกากร

จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

- 2.4 เพื่อศึกษาปัจจัยที่สัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการกรมศุลกากร

3. กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร และปัจจัยที่สัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ผู้ศึกษาได้นำมาเป็นแนวทางในการศึกษา โดยสามารถสรุปเป็นกรอบแนวคิดการศึกษาได้ ดังนี้



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย



4. สมมติฐานการวิจัย

- 4.1 ปัจจัยด้านลักษณะการทำงานของข้าราชการกรมศุลกากรอยู่ในระดับมาก
- 4.2 ข้าราชการกรมศุลกากรมีระดับความผูกพันต่อองค์กรในระดับมาก
- 4.3 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการกรมศุลกากรแตกต่างกัน
- 4.4 ปัจจัยด้านลักษณะการทำงานมีความสัมพันธ์กับระดับความผูกพันต่อองค์กร

5. ขอบเขตของการวิจัย

5.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาวิจัยที่สัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการกรมศุลกากร จะทำการศึกษาตัวแปรอิสระ 2 ตัวแปร คือ ปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยด้านลักษณะการทำงาน เพื่อหาความสัมพันธ์กับตัวแปรตามที่จะศึกษา คือ ความผูกพันต่อองค์กร ในด้านความเชื่อมั่นและยอมรับในเป้าหมาย ค่านิยมขององค์กร ด้านความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มกำลังความสามารถ เพื่อประโยชน์ขององค์กร และด้านความต้องการที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป

5.2 ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษานี้ คือ ข้าราชการกรมศุลกากร จำนวน 736 คน โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 280 คน คำนวณจากสูตรของ Taro Yamane (1970)

5.3 ขอบเขตด้านระยะเวลา

ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษานี้ ตั้งแต่เดือน ตุลาคม 2563 – กุมภาพันธ์ 2564 โดยเก็บข้อมูลระหว่างวันที่ 1-31 ธันวาคม 2563

5.4 ขอบเขตด้านพื้นที่

การศึกษานี้จะทำการศึกษาข้าราชการส่วนกลางของกรมศุลกากรที่ตั้งอยู่ในเขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร ที่เป็นหน่วยงานทางวิชาการ จำนวน 8 หน่วยงาน ได้แก่ สำนักงานเลขานุการกรม กองบริหารทรัพยากรบุคคล กองกฎหมาย กองยุทธศาสตร์และแผนงาน กองพิทักษ์อัตราศุลกากร กองมาตรฐานพิธีการและราคาศุลกากร ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และกองบริหารจัดการและพัฒนาระบบเชื่อมโยงข้อมูลการนำเข้าส่งออก และ โลจิสติกส์ เป็นต้น

6. นิยามศัพท์เฉพาะ

6.1 ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง การที่บุคลากรมีทัศนคติที่ดี มีความภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ยอมรับเป้าหมายและนโยบายการบริหาร โดยบุคลากรมีความทุ่มเทที่จะปฏิบัติงานในหน้าที่ของตนและส่วนที่เกี่ยวข้องอย่างเต็มกำลังความสามารถ ความรู้สึกในทางบวก ซึ่งแสดงถึงพฤติกรรมเป็นหนึ่งเดียวกันของบุคลากรที่มีต่อองค์กร

6.2 ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง คุณลักษณะเฉพาะในแต่ละบุคคล ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

6.3 ปัจจัยด้านลักษณะการทำงาน หมายถึง ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับลักษณะของการทำงาน อันประกอบด้วย ในเรื่องของนโยบายและการบริหารขององค์กร ความมั่นคงในงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน รวมถึงความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน ซึ่งจะส่งผลให้บุคคลสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และประสบความสำเร็จอย่างดี สามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ ได้ มีความสุขในการทำงาน และสามารถทำงานร่วมกันกับผู้อื่นด้วยความเข้าใจซึ่งกันและกันเป็นอย่างดี

6.4 ข้าราชการกรมศุลกากร หมายถึง บุคลากรซึ่งได้รับการบรรจุแต่งตั้งให้รับราชการในสังกัดกรมศุลกากร ซึ่งเป็นหน่วยงานราชการภายใต้กระทรวงการคลัง ปฏิบัติหน้าที่ราชการในส่วนกลาง ที่ตั้งอยู่ในเขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร

7. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

7.1 ผู้บริหารและฝ่ายทรัพยากรบุคคลของกรมศุลกากร ได้ทราบถึงปัจจัยที่สัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการกรมศุลกากร และสามารถนำข้อมูลที่ได้จากงานวิจัยที่ได้ศึกษาครั้งนี้ไปใช้เป็นแนวทางในการสร้างความผูกพันของบุคลากรต่อองค์กรและพัฒนาปรับปรุงการทำงานของบุคลากรให้ดียิ่งขึ้น

7.2 ผู้ที่สนใจศึกษาหรือประชาชนทั่วไปที่สนใจ สามารถนำข้อมูลไปใช้ในการศึกษาขยายผลต่อไปได้

บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่อง ปัจจัยที่สัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการกรมศุลกากรครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ค้นคว้างานวิจัย และทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นพื้นฐานในการกำหนดแนวทางในการศึกษา ซึ่งมีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร
2. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับกรมศุลกากร
3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

1.1 ความหมายของความผูกพันต่อองค์กร

จากการศึกษาค้นคว้างานวิจัยเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร พบว่ามีผู้ที่ได้ให้คำนิยามและความหมายของความผูกพันต่อองค์กรไว้แตกต่างกัน ดังนี้

Buchanan (1974) ได้กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง แนวโน้มที่บุคคลแสดงอย่างสม่ำเสมอ เป็นการรับรู้ถึงผลประโยชน์ของการลงทุนที่ต้องสูญเสียหากต้องออกจากองค์กรไป ซึ่งการรับรู้ผลประโยชน์ที่ต้องสูญเสียเมื่อต้องออกจากองค์กรไปนั้น เป็นสภาวะทางจิตวิทยาที่สะท้อนถึงความสัมพันธ์ของพนักงานกับองค์กร

Steers (1991) ได้กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กร เป็นความเข้มข้นของความรู้สึกที่เป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กรของผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนและความเกี่ยวข้องกับองค์กร โดยเฉพาะ ซึ่งแสดงออกในลักษณะของความเชื่อมั่น การยอมรับเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร มีความเต็มใจที่จะใช้พลังความสามารถอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานในองค์กร และมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรตลอดไป

Hrebiniak & Alutto (1972) ได้กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กร เป็นผลสืบเนื่องมาจากความสัมพันธ์หรือปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับองค์กร ในรูปของการลงทุนทางกายและสติปัญญา ในช่วงระยะเวลาหนึ่ง ซึ่งจะทำให้เกิดความรู้สึกไม่เต็มใจที่จะออกจากองค์กรไป ถึงแม้จะได้รับการเสนอเงินเดือน รายได้ ตำแหน่ง และความมีอิสระทางวิชาชีพ ตลอดจนสัมพันธ์ภาพกับเพื่อนร่วมงานที่ดีกว่าจากองค์กรอื่นก็ตาม

Sheldon (1971: 173) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กร เป็นทัศนคติหรือความรู้สึก ซึ่งบุคคลที่เป็นสมาชิกขององค์กรมีต่อองค์กรในทางบวก ทำให้เกิดความรู้สึกผูกมัดระหว่าง บุคคลกับองค์กร และบุคคลมีความตั้งใจที่จะทำงานในให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย

Mowday, Porter, and Steers (1982) ได้ให้ความหมายของ ความผูกพันต่อองค์กร ว่าหมายถึง ระดับความต้องการของบุคลากรที่มีส่วนร่วมกับองค์กร โดยการยอมรับเป้าหมาย และ ค่านิยมขององค์กร ก่อให้เกิดความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมาย มีความเสถียรเพื่อประโยชน์และความสำเร็จขององค์กร มีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษา ความเป็นสมาชิกกับองค์กรตลอดไป

Porter, Steers, Mowday and Boulian (1974) ให้ความหมายของความผูกพันต่อ องค์กร ว่าเป็นลักษณะความสัมพันธ์ของบุคคลที่มีต่อองค์กร ดังนี้

1. มีความเชื่ออย่างแน่นอน และการยอมรับเป้าหมายขององค์กร
2. ความเต็มใจที่จะใช้ความรู้ความสามารถที่จะปฏิบัติงาน
3. ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะยังคงเป็นสมาชิกให้กับองค์กร

Steers (1977: 46) ได้ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กรว่าเป็นความรู้สึก ของผู้ปฏิบัติงานที่แสดงออกมาเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร มีจุดร่วมที่เหมือนกันของ สมาชิกในการเข้าร่วมกิจกรรมขององค์กรและเต็มใจที่จะทุ่มเทกำลังกายกำลังใจ เพื่อปฏิบัติงาน ภารกิจขององค์กร ความผูกพันต่อองค์กรประกอบด้วยลักษณะสำคัญ 3 ประการ คือ

1. ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้า และการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร
2. ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมาก เพื่อประโยชน์ขององค์กร
3. ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะดำรงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร

ดังนั้น จากความหมายของความผูกพันต่อองค์กรที่กล่าวไว้ข้างต้น สามารถสรุป ได้ว่า ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง การที่บุคลากรมีความรู้สึกเป็นหนึ่งเดียวกับองค์กร มีความสัมพันธ์ต่อองค์กร เป็นความรู้สึกที่บุคลากรมีต่อองค์กรในทางบวก ที่โดยการยอมรับ เป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร ก่อให้เกิดความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามปฏิบัติงานให้ บรรลุเป้าหมาย เพื่อให้ผลงานออกมาอย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุเป้าหมายขององค์กร และ มี ความต้องการที่จะเป็นสมาชิกในองค์กรต่อไป

1.2 ความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กร

ความผูกพันต่อองค์กร เป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำให้งานขององค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ได้ เนื่องจากผู้ปฏิบัติงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรสูงจะเป็นผู้ที่ยินดีที่จะอุทิศแรงกายแรงใจเพื่อปฏิบัติงานในหน้าที่ของตนให้ดีที่สุด และคิดว่าผู้ที่มีความผูกพันต่อองค์กรน้อยหรือไม่มีเลย ซึ่งการที่จะเกิดความผูกพันได้ก็ต่อเมื่อจุดมุ่งหมายของสมาชิกได้รับการตอบสนองจากองค์กร จึงเป็นหน้าที่ของผู้บริหารองค์กรที่จะพยายามสร้างทัศนคติที่ดีต่อองค์กร เพื่อให้สมาชิกในองค์กรอยู่กับองค์กรอย่างมีคุณค่าด้วยการสร้างให้สมาชิกเกิดความผูกพันต่อองค์กร เพื่อประโยชน์สูงสุดจะได้เกิดแก่องค์กร

Buchanan (1974) กล่าวว่าไว้ว่า ความผูกพันต่อองค์กร มีความสำคัญ ดังนี้

1. สามารถใช้ทำนายอัตราการเข้า-ออกจากงานของสมาชิกองค์กร ได้ดีกว่า ความพึงพอใจในงาน เนื่องจากความผูกพันต่อองค์กรเป็นทัศนคติของสมาชิกองค์กร โดยส่วนรวม ขณะที่ความพึงพอใจของงานสะท้อนถึงทัศนคติของบุคคลต่องานหรือเฉพาะแง่ใดแง่หนึ่งของงานที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่ของพนักงานเท่านั้น และความผูกพันต่อองค์กรค่อนข้างมีผลกระทบต่อความพึงพอใจในงานของพนักงาน แต่เหตุการณ์นั้นอาจไม่กระทบต่อความผูกพันของบุคคลที่มีต่อองค์กรโดยรวม จึงกล่าวได้ว่า ความพึงพอใจในงานที่เสถียรภาพน้อยกว่าความผูกพันต่อองค์กร
2. เป็นแรงผลักดันให้พนักงานในองค์กรมีการปฏิบัติงานได้ดียิ่งขึ้น เนื่องจากความรู้สึกมีส่วนร่วมเป็นเจ้าของขององค์กรนั้น
3. เป็นตัวเชื่อมประสานระหว่างความต้องการของบุคคลให้สอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กร ซึ่งบุคคลที่มีความผูกพันดังกล่าวมักมีความผูกพันอย่างมากต่องาน เพราะเห็นว่างานคือหนทางที่ตนสามารถหาประโยชน์ให้แก่องค์กรและบรรลุถึงเป้าหมายได้สำเร็จ
4. บุคคลที่มีความผูกพันต่อองค์กรสูง จะเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างมากในการทำงานให้กับองค์กร ซึ่งในหลายกรณี ความพยายามดังกล่าวมีผลทำให้การปฏิบัติงานอยู่ในระดับดีเหนือคนอื่น
5. ความผูกพันต่อองค์กรช่วยจัดการควบคุมจากภายนอก ซึ่งเป็นผลมาจากการที่สมาชิกในองค์กรมีความรักและความผูกพันต่อองค์กรของตนมากขึ้น
6. ความผูกพันต่อองค์กรเป็นตัวบ่งชี้ที่ดีถึงความมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กร กล่าวคือ เมื่อมีความผูกพันต่อองค์กรสูงย่อมที่จะอุทิศแรงกายแรงใจปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจและตั้งใจอย่างเต็มกำลังความสามารถ เพื่อให้ผลของงานออกมามีคุณภาพหรือมีข้อผิดพลาดน้อยที่สุด ทางกลับกันหากความผูกพันต่อองค์กรมีน้อย ผลของการปฏิบัติงานย่อมลดประสิทธิภาพหรือหย่อนสมรรถนะลง เป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์กรย่อมไม่เป็นไปตามที่ต้องการ

Greenberg and Baron (1997) ระบุว่าความผูกพันต่อองค์กรเป็นเรื่องที่มีการทำการศึกษาอย่างกว้างขวาง เพราะความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรย่อมส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานและการใช้ชีวิตส่วนตัวของพนักงาน ความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กรพิจารณาได้เป็น 4 ประการ ดังนี้

- 1) ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานมีความสัมพันธ์กับอัตราการขาดงาน
- 2) การเข้าออกจางานของพนักงาน พนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูงมักจะปฏิบัติงานอยู่ในองค์กรนานกว่าพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับต่ำ
- 3) ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความตั้งใจ การเสียสละแรงกายและแรงใจเพื่อองค์กร พนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูงจะทุ่มเทความพยายามความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานและยินดีช่วยเหลือกิจกรรมต่าง ๆ ที่นอกเหนือจากงานประจำ ส่วนพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับต่ำมักจะให้ความช่วยเหลือเพียงเล็กน้อยหรือปฏิเสธที่จะให้ความช่วยเหลือ
- 4) ความผูกพันต่อองค์กรสามารถส่งผลต่อชีวิตของพนักงาน จากการสำรวจทัศนคติของพนักงานพบว่าพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง มักมีความสุขในการทำงาน มีความสำเร็จในการทำงานและมีชีวิตส่วนตัวที่มีความสุขมากกว่าพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับต่ำ

1.3 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

Baron (1986, pp. 162-163) ให้ทัศนะว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นทัศนคติที่มีต่อองค์กร ซึ่งแตกต่างจากความพึงพอใจในการทำงาน กล่าวคือ ความพึงพอใจในงานสามารถเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วตามสภาพการทำงาน แต่ความผูกพันต่อองค์กรเป็นทัศนคติที่มีความมั่นคงมากกว่า คือ เป็นทัศนคติที่คงอยู่ในช่วงเวลานาน แต่ความผูกพันต่อองค์กรก็เกิดจากปัจจัยต่าง ๆ ที่คล้ายคลึงกับความพึงพอใจในการทำงาน 4 ปัจจัย ดังนี้

1. ลักษณะงาน เช่น การได้รับความรับผิดชอบอย่างมาก ความเป็นอิสระส่วนตัวในงานที่น่าสนใจและมีความหลากหลายในงาน จะทำให้เกิดความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง ส่วนความกดดันและความคลุมเครือกับงานของตนเองจะทำให้รู้สึกผูกพันต่อองค์กรในระดับต่ำ

2. โอกาสในการหางานใหม่ การได้รับโอกาสหรือมีทางเลือกในการหางานใหม่จะทำให้บุคคลมีแนวโน้มที่จะมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับต่ำ

3. ลักษณะส่วนบุคคล สำหรับบุคคลที่มีอายุมาก มีระยะเวลาในการทำงานนาน มีตำแหน่งงานในระดับสูง ๆ และเป็นคนที่มีความพึงพอใจในผลการปฏิบัติงานของตนเอง มีแนวโน้มที่จะมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง

4. สภาพการทำงาน บุคคลที่มีความพึงพอใจในผู้บังคับบัญชาของตนเอง พึงพอใจในความยุติธรรมของการประเมินผลการปฏิบัติงาน และรู้สึกว่าการมีความเอาใจใส่สวัสดิการของพนักงานจะเป็นบุคคลที่มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง

แนวคิดของ Taylor Nelson Sotres (TNS) เป็นหนึ่งในกลุ่มบริษัทใหญ่ที่สุดในประเทศ ซึ่งให้ข้อมูลด้านสารสนเทศเกี่ยวกับการตลาด ได้สร้างเครื่องมือใหม่ที่เรียกว่า Employee Score™ สำหรับใช้วัดความผูกพันของพนักงาน (Employee Engagement) ซึ่งเครื่องมือนี้อยู่บนพื้นฐานของวิธีการ The Conversion Model™ ที่เป็นมาตรฐานการวัดที่นิยามวัดความผูกพันลูกค้าที่มีต่อตัวสินค้าและบริการ เพื่อจำแนกประเภทลูกค้าขององค์กร โดย Employee Score™ มีวัตถุประสงค์เพื่อช่วยให้องค์กรต่าง ๆ สามารถปรับปรุงพนักงานในองค์กร โดยเพิ่มผลการปฏิบัติงานทั้งส่วนของพนักงานและองค์กรให้สูงขึ้น และช่วยลดอัตราการลาออก ซึ่งสามารถจำแนกพนักงานออกตามประเภทของลักษณะความผูกพันของพนักงาน 4 ลักษณะ ดังนี้

1. Career Oriented เป็นผู้ที่มีความผูกพันในงานสูง แต่ขาดความผูกพันในองค์กร โดยพนักงานจะทำงานให้กับองค์กร เพราะต้องการประสบการณ์ เพื่อเสริมสร้างโอกาสก้าวหน้าในอาชีพงานของตน จัดเป็นบุคคลที่มีส่วนช่วยให้องค์กรสามารถสร้างงานที่มีประสิทธิภาพได้ แต่ก็อาจเปิดโอกาสให้องค์กรอื่นได้ เพราะขาดความผูกพันในองค์กร

2. Ambivalent เป็นพนักงานที่ขาดทั้งความผูกพันในองค์กร และความผูกพันในงานที่ทำ โดยในลักษณะนี้จะขาดความตั้งใจและความกระตือรือร้นในการทำงาน คือ จะทำงานแบบเฉื่อยชาในแต่ละวันเพียงเพื่อให้ผ่านไปเท่านั้น ซึ่งส่งผลเสียต่อองค์กรอย่างมาก

3. Company Oriented เป็นพนักงานที่มีความผูกพันในองค์กร แต่ขาดความรู้ความเข้าใจในงานที่ทำ บุคคลลักษณะนี้จะช่วยให้เกิดความรักและภาคภูมิใจในองค์กร แต่กับงานที่ทำให้รู้สึกว่าจะไม่มีความสุข เบื่อหน่าย ซึ่งทำให้ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงาน

4. Ambassador เป็นพนักงานที่มีทั้งความผูกพันในองค์กร และผูกพันกับงานที่ทำ จัดเป็นบุคคลที่ส่งผลในแง่ดีต่อองค์กร โดยจะต้องการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ถึงจะมีองค์กรอื่นให้ผลประโยชน์ที่ดีกว่าก็จะคงอยู่ในองค์กร อีกทั้งยังมีความตั้งใจและภาคภูมิใจในงานของตน

Mitchell and Larson (1987, pp. 90-92) ได้ทำการศึกษา แนวความคิดพื้นฐานที่นำมาวิเคราะห์ความผูกพันต่อองค์กร เป็นแนวคิดที่มีพื้นฐานมาจากทฤษฎีการแลกเปลี่ยน (Exchange Theory) ซึ่งเน้นการปกติสังสรรค์ระหว่างผู้กระทำทางสังคมไว้ ดังนี้

1. ผู้กระทำทางสังคม จะมีการปกติสังสรรค์กับคนอื่น โดยเฉพาะผู้ที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของตนเองได้ หรือช่วยให้บรรลุถึงเป้าหมายที่ต้องการได้
2. การกระทำทุกประเภท ส่งผลให้เกิดต้นทุนแก่ผู้กระทำ เช่น เวลา พลังงาน หรือทรัพยากรที่ได้ใช้ไป
3. ผู้กระทำทางสังคม โดยทั่วไปจะแสวงหาเพื่อรักษาต้นทุนของการกระทำของตนเองให้ได้สัดส่วนกับผลลัพธ์ หรือผลประโยชน์ตอบแทนของการกระทำเหล่านั้น ให้เท่าเทียมกันหรือน้อยกว่า
4. เมื่อมีการเลือกแนวทางการกระทำท่ามกลางทางเลือกอื่น ๆ ผู้กระทำมีแนวโน้มที่จะเลือกการกระทำซึ่งจะประหยัดต้นทุน และได้รับผลประโยชน์ตอบแทนมากที่สุด
5. ผู้กระทำจะเลิกกระทำ เมื่อต้นทุนของการกระทำเกินกว่าผลประโยชน์ตอบแทนของการกระทำเสมอ

Meyer & Allen (1997: 57-75) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความเต็มใจที่จะทุ่มเทกำลังกาย เพื่อทำงานให้กับองค์กร ยอมรับเป้าหมาย ค่านิยม เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร พร้อมทุ่มเทความสามารถ และการแสดงออกโดยการให้ความร่วมมือ ในขณะที่ทำงานอยู่ตลอดจนความแน่วแน่ที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กรนั้นไว้ ประกอบด้วย 3 ด้าน คือ

- 1) ด้านความรู้สึก หมายถึง พฤติกรรมและความคิดเห็น ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะทำงานเพื่อองค์กร โดยรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กร พร้อมทั้งทุ่มเทและอุทิศตนให้องค์กร
- 2) ด้านต่อเนื่อง หมายถึง พฤติกรรมและความคิดที่เกิดขึ้นจากการคิดในเรื่องความคุ้มค่า โดยมีพื้นฐานอยู่บนต้นทุนที่ให้กับองค์กร โดยจะแสดงออกในรูปของพฤติกรรมที่จะทำงานต่อเนื่องในองค์กร โดยไม่โยกย้ายเปลี่ยนสถานที่ทำงาน
- 3) ด้านมาตรฐานสังคม หมายถึง พฤติกรรมและความคิดที่เกิดขึ้นจากค่านิยม หรือบรรทัดฐานของสังคม รู้สึกว่าควรจะทำงานให้กับองค์กรต่อไป เพื่อตอบแทนสิ่งที่ได้รับจากองค์กร แสดงออกในรูปของความจงรักภักดี เต็มใจอุทิศตนให้กับองค์กร

Mowday, Porter & Steers (1982) ได้แบ่งประเภทของความผูกพันต่อองค์กรเป็น 2 ประเภท ซึ่งนิยามนำไปใช้อย่างกว้างขวาง ได้แก่

แนวคิดที่ 1 ประเภททัศนคติ (Attitudinal Type) ซึ่งถือว่าความผูกพันต่อองค์กรเป็นทัศนคติที่ส่งผลกระทบต่อความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานกับองค์กร เป็นการแสดงตนเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน และรู้สึกเกี่ยวข้องกับองค์กรอย่างแนบแน่น เนื่องจากมีความเชื่อในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร มีความตั้งใจที่จะทุ่มเทความพยายามเพื่อองค์กร และมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะอยู่กับองค์กร ซึ่งถูกกำหนดจากทั้งองค์กรและตัวบุคคล เช่น ลักษณะส่วนบุคคล บทบาทที่เกี่ยวข้อง ลักษณะโครงสร้างองค์กร ซึ่งมีผลกระทบต่อผลลัพธ์ต่างๆ เช่น การลาออกจากงาน การตรงต่อเวลา ความพยายามในงาน และพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ เป็นต้น

แนวคิดที่ 2 ประเภทพฤติกรรม (Behavioral Type) ความผูกพันต่อองค์กรเป็นกระบวนการที่บุคคลเข้ามาสู่องค์กร โดยสร้างความผูกพันขึ้น เพื่อผลประโยชน์ของตนเองมิใช่เพื่อองค์กร มีสาระสำคัญว่าการลงทุนเป็นสาเหตุทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกผูกพัน โดยสิ่งที่ลงทุนไป เช่น ความรู้ ความสามารถ ทักษะ ระยะเวลา เป็นต้น

Mowday, Steers & Porter (1979) ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กรว่า ความสัมพันธ์ที่แนบแน่นที่บุคคลมีต่อองค์กร โดยมีลักษณะสำคัญอย่างน้อย 3 ประการ คือ

ประการที่ 1 คือ มีความเชื่อและยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร เป็นเจตคติทางบวกที่บุคคลมีต่อองค์กร

ประการที่ 2 คือ มีความตั้งใจและความพร้อมที่จะใช้ความพยายามที่มีอยู่เพื่อองค์กร เพื่อปฏิบัติการกิจขององค์กรอย่างเต็มที่

ประการที่ 3 คือ ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กร คือ บุคคลมีความจงรักภักดีต่อองค์กร

ในการศึกษาค้นคว้าอิสระครั้งนี้ ผู้ศึกษามุ่งศึกษาปัจจัยที่สัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการกรมศุลกากร ซึ่งได้ศึกษาตามแนวคิดของ Mowday, Steers & Porter (1979) ที่ได้กล่าวไว้ว่าความผูกพันต่อองค์กร มีลักษณะสำคัญอย่างน้อย 3 ประการ คือ การมีความเชื่อและยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร การมีความตั้งใจและความพร้อมที่จะใช้ความพยายามที่มีอยู่เพื่อองค์กร และความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กร ดังนั้นผู้ศึกษาจึงได้นำแนวคิดความผูกพันต่อองค์กรดังกล่าวมาใช้เป็นตัวแปรสำคัญในการศึกษา

1.4 ปัจจัยที่สัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

จากการศึกษาค้นคว้างานวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่สัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร พบว่า มีนักวิชาการและนักวิจัยหลายท่าน แสดงให้เห็นว่ามีตัวแปรหรือปัจจัยต่าง ๆ ที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันไป ดังนี้

Mowday, Porter, and Steers (1982) แสดงให้เห็นว่าปัจจัยที่ก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ ประกอบด้วย

1. คุณลักษณะส่วนบุคคล

(1.1) อายุ บุคคลที่มีอายุมากจะมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรมากกว่าบุคคลที่มีอายุน้อย เพราะอายุเป็นสิ่งที่แสดงถึงวุฒิภาวะของบุคคล บุคคลที่มีอายุมากขึ้นจะมีความคิดมีความรอบคอบในการตัดสินใจมากกว่าบุคคลที่มีอายุน้อย และยังมีอายุมากขึ้นจะพบว่าสมาชิกองค์กรจะมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรสูง นอกจากนี้ยังพบว่าบุคคลที่มีอายุมากจะอยู่ในองค์กรด้วยเหตุผลหลายอย่าง เช่น ความคาดหวังที่จะได้รับเงินตอบแทนพิเศษ เช่น เงินบำเหน็จ บำนาญ ถ้าทำงานจนเกษียณอายุราชการ

(1.2) เพศ ผู้หญิงมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรมากกว่าผู้ชาย ผู้หญิงมีความตั้งใจที่จะเปลี่ยนงานน้อยกว่าผู้ชาย ทั้งนี้เพราะเพศหญิงมักทำงานในระดับที่ต่ำกว่าผู้ชาย

(1.3) สถานภาพสมรส บุคคลที่มีภาระครอบครัวแล้วจะมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรมากกว่าคนโสด ทั้งนี้เพราะภาระที่ต้องรับผิดชอบทำให้ต้องการความมั่นคงในการทำงานมากกว่า อีกทั้งมองงานในทางบวก และสามารถปรับตัวเข้ากับงานได้ดีกว่าจึงไม่ค่อยเปลี่ยนงาน ยิ่งเมื่อต้องมีภาระรับผิดชอบบุตรเพิ่มอีก ก็ยังพบว่ามีความผูกพันสูงขึ้นเท่านั้น

(1.4) การศึกษา บุคลากรที่มีการศึกษาสูงจะมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรต่ำ ทั้งนี้เพราะบุคคลที่มีการศึกษาสูงจะมีความคาดหวังต่อสิ่งที่จะได้รับสูง เนื่องจากมีข้อมูลต่าง ๆ ประกอบการตัดสินใจมากกว่า และเชื่อมั่นในตนเองว่ามีโอกาสเปลี่ยนงานใหม่ได้ง่าย

(1.5) ระยะเวลาปฏิบัติงาน บุคลากรที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานนานจะมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรสูง เนื่องจากบุคคลนั้นได้อุทิศกำลังกาย กำลังสติปัญญา สะสมสติปัญญา สะสมประสบการณ์ ทักษะ และความชำนาญในงานตามระยะเวลาที่นานขึ้น ทำให้เกิดความดึงดูดใจปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นและหวังที่จะได้รับผลประโยชน์ตอบแทน หรือการเลื่อนตำแหน่งที่พึงพอใจมากขึ้นจึงมีความต้องการลาออกงานน้อย

(1.6) ความต้องการความสำเร็จหรือความต้องการความก้าวหน้าองค์กรที่ทำให้บุคลากรเห็นว่าสามารถทำงานไปสู่จุดมุ่งหมายได้นั้น จะทำให้บุคลากรรู้สึกมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร เพราะการทำงานที่ประสบความสำเร็จนั้นแสดงถึงการมีโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน

2. ลักษณะงาน (Job Characteristic) พบว่า ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความผูกพันมากที่สุด คือ ประสบการณ์การทำงานที่ทำให้บุคลากรรู้สึกว่าการต้องการทางสภาวะจิตใจได้รับการตอบสนอง

(2.1) ความหลากหลายของงาน หมายถึง ลักษณะงาน ที่ต้องใช้ความรู้ ความสามารถหลายด้านจึงเป็นงานที่ท้าทาย ซึ่งเป็นแรงกระตุ้นและส่งเสริมภาพลักษณ์ของผู้ปฏิบัติงานได้ ลักษณะงานที่มีความหลากหลายเป็นสิ่งจูงใจที่ดี ทำให้ไม่รู้สึกเบื่อหน่าย และความต้องการปฏิบัติให้สำเร็จตามความคาดหวัง และพบว่าความหลากหลายในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร

(2.2) ความเป็นอิสระในการปฏิบัติงาน หมายถึง ลักษณะงานที่เปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติมีอิสระ เสรีภาพสามารถใช้ดุลยพินิจ และตัดสินใจด้วยตนเองในการกำหนดเวลาทำงาน และวิธีปฏิบัติที่จะทำให้งานนั้นแล้วเสร็จ โดยไม่มีการควบคุมจากภายนอกจะทำให้บุคลากรปฏิบัติงานได้อย่างเต็มความสามารถและรู้สึกว่าต้องการที่จะทุ่มเทกำลังความสามารถเพื่อทำประโยชน์ให้แก่องค์กร และมีโอกาสได้ใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ผลงานใหม่ ๆ ออกมาเพื่อพัฒนาองค์กรให้เจริญก้าวหน้า

(2.3) งานที่มีลักษณะท้าทาย หมายถึง งานที่ต้องใช้ความรู้ความสามารถ ใช้สติปัญญา และใช้ความคิดสร้างสรรค์ ความท้าทายของงานจะเป็นแรงกระตุ้นให้บุคลากรเกิดการทำงาน และสนใจทำงานเพื่อพิสูจน์ความสามารถของตนเอง เพราะจะเกิดความพอใจเมื่อเห็นงานประสบผลสำเร็จ

(2.4) งานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่น หมายถึง ลักษณะงานที่บุคลากรมีโอกาสจะติดต่อกับบุคคลอื่น การได้เข้าสังคมทำให้มีโอกาสแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับผู้อื่นทำให้เกิดความคิดหลากหลายในการพัฒนาตนเอง พัฒนางาน เมื่อมีสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นก็จะกระตุ้นให้เกิดความรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร เป็นเจ้าขององค์กรและจะรู้สึกผูกพันกับองค์กร

3. ลักษณะขององค์กร

(3.1) การกระจายอำนาจในองค์กร หมายถึง การมอบอำนาจจากผู้บริหาร ลงมาสู่ผู้ปฏิบัติ ผู้บริหารให้ความสำคัญแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา ให้ความไว้วางใจให้มีส่วนร่วมในการบริหาร มอบอำนาจหน้าที่ให้ตรงกับความสามารถ มีส่วนร่วมในการตัดสินใจทั้งในด้านนโยบาย และการปฏิบัติงาน ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีอิสระในการปฏิบัติงาน การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในการบริหารองค์กร พบว่ามีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

(3.2) ความเป็นเจ้าของกิจการ มีความสัมพันธ์ต่อความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร ด้วยเหตุที่สมาชิกในองค์กรได้ปฏิบัติงานหรือมีส่วนร่วมเป็นเจ้าของกิจการ ทำให้เกิดความรู้สึกผูกพันและตั้งใจที่จะทำงานอย่างเต็มที่ เพื่อให้เกิดกำไรอันเกิดจากการลงทุนครั้งนี้ เพราะกำไรขององค์กร คือผลประโยชน์ของสมาชิกทุกคน ดังนั้น บุคลากรที่มีส่วนเป็นเจ้าของกิจการ จะมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรมากกว่าคนธรรมดา

(3.3) ขนาดขององค์กร พบว่ามีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร องค์กรที่มีขนาดใหญ่ บุคลากรจะมีผลให้เกิดความยึดมั่นต่อองค์กรในระดับสูง โดยให้เหตุผลว่าในองค์กรขนาดใหญ่บุคลากรจะมีโอกาสก้าวหน้าในงาน และได้รับผลประโยชน์ตอบแทนสูง ทั้งยังทำให้อีกโอกาสที่จะติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลอื่นสูงด้วย จึงทำให้เกิดความยึดมั่นต่อองค์กรสูง

(3.4) ประสบการณ์การทำงาน จะส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานมีความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กร มีความรู้ว่าองค์กรเป็นที่พึ่งพาได้ และมีความรู้สึกว่าคุณค่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์กร

(3.5) ความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กร เป็นการสร้างความรู้สึกให้กับผู้ปฏิบัติงานหรือสมาชิกในองค์กร ว่าการที่ได้ลงทุนปฏิบัติงานกับองค์กรแล้วนั้น ควรจะได้รับผลตอบแทนอย่างเพียงพอและยุติธรรม เช่น ค่าตอบแทน ระบบการพิจารณาความดีความชอบ โอกาสความก้าวหน้าและการได้รับการพัฒนา และประสบความสำเร็จในการทำงาน ผลตอบแทนที่ได้รับจะเป็นแรงจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานมีพลังในการทำงาน และเป็นปัจจัยที่สร้างความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร

(3.6) ความรู้สึกว่าคุณค่าองค์กรเป็นที่พึ่งพาได้ เป็นความรู้สึกเชื่อถือไว้วางใจที่บุคคลมีต่อองค์กรว่าคุณค่าจะไม่ทอดทิ้ง และให้ความช่วยเหลือเมื่อเขาประสบกับปัญหา ความน่าเชื่อถือขององค์กรเป็นสิ่งที่ทำให้บุคลากรมีความมั่นใจว่า จะสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ บุคคลที่มีความไว้วางใจองค์กรสูงรู้สึกว่าคุณค่าองค์กรเป็นที่พึ่งพาได้จะมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรสูง

(3.7) ความรู้สึกว่าคุณค่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์กร คือ ความรู้สึกว่าคุณค่าได้รับการยอมรับจากองค์กร รู้สึกว่าการปฏิบัติงานของตนที่มีคุณค่านั้นเป็นเสมือนรางวัลจากองค์กร ที่ให้กับผู้ปฏิบัติงาน เนื่องจากการทุ่มเทแรงกายและแรงใจเพื่อปฏิบัติงานในองค์กร ทำให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกว่าการปฏิบัติงานมีคุณค่าและองค์กรได้ตอบสนองความต้องการทางด้านความมีคุณค่าในตนเอง

Steers (1977) ได้เสนอแนวความคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่กำหนดต่อความผูกพันต่อองค์กร พบว่าความรู้สึกต่อองค์กรเป็นตัวแปรที่อธิบายถึงความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งมีองค์ประกอบ 5 ประการ ดังนี้

1. ความรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญต่อองค์กร เป็นความรู้สึกที่ได้รับการยอมรับจากองค์กรว่าคุณเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน
2. การมีส่วนร่วมในการบริหารงาน คือ การที่ผู้บริหารเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานมีส่วนในการตัดสินใจทั้งระดับนโยบายและการปฏิบัติงาน
3. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา เป็นความรู้สึกที่มีต่อผู้บังคับบัญชาต่อการให้ความร่วมมือช่วยเหลือ ให้คำแนะนำ ปรึกษา ทั้งในการปฏิบัติงาน และเรื่องส่วนตัว
4. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน เป็นความรู้สึกที่มีต่อเพื่อนร่วมงานต่อการให้ความร่วมมือช่วยเหลือ ให้คำแนะนำ ปรึกษา ทั้งในการปฏิบัติงาน และเรื่องส่วนตัว
5. ความพึงพอใจต่อเงินเดือนและค่าตอบแทน เป็นความรู้สึกว่าคุณเองได้รับค่าตอบแทนด้วยความยุติธรรม ซึ่งเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร

Iverson (1996) ได้เสนอว่า มีปัจจัยที่เป็นสิ่งนำของการเกิดความผูกพันต่อองค์กร 3 ปัจจัย ได้แก่

1. ปัจจัยส่วนบุคคล เป็นลักษณะส่วนบุคคลที่นำมาสู่ หรือมีประสบการณ์ในองค์กร ได้แก่ การศึกษา อายุ ค่านิยม ความรับผิดชอบต่อครอบครัว การคาดหวังในงาน อารมณ์ ความรู้สึก และแรงจูงใจในการทำงาน
2. ปัจจัยที่สัมพันธ์กับงาน ได้แก่ ความเสี่ยงอันตรายในการทำงาน การมีอิสระในการตัดสินใจ การได้รับการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างาน ความมั่นคงในงาน งานที่มีลักษณะต้องทำเป็นประจำ ความเครียด โอกาสก้าวหน้าในงาน ค่าตอบแทน ความยุติธรรม ด้านผลลัพธ์ ความสัมพันธ์ระดับการบริหาร และการได้รับการยกย่องจากสังคม
3. ปัจจัยสิ่งแวดล้อม ปัจจัยที่แตกต่างกันหลายด้านจะส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งอาจเป็นปัจจัยด้านบุคคลหรือปัจจัยด้านการจัดการต่าง ๆ ขององค์กร เช่น ภาวะผู้นำ การติดต่อสื่อสาร กระบวนการตัดสินใจ การจ่ายค่าตอบแทน เป็นต้น ซึ่งกระบวนการด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ดังกล่าว พบว่ามีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

จากแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรข้างต้น มีนักวิชาการหลายท่านได้กล่าวไว้คล้ายคลึงกัน ที่ว่าความผูกพันต่อองค์กรเป็นทัศนคติที่มีความมั่นคง เป็นทัศนคติที่คงอยู่ในช่วงเวลานาน เกิดจากปัจจัยต่าง ๆ 4 ปัจจัย ได้แก่ ลักษณะงาน โอกาสในการหางานใหม่ ลักษณะส่วนบุคคล สภาพการทำงานเป็นต้น (Baron, 1986) และ Meyer & Allen (1997) กล่าวว่าไว้ว่าความผูกพันต่อองค์กร ประกอบด้วย 3 ด้าน คือ ด้านความรู้สึกรู้สึก ด้านต่อเนื่อง และด้านมาตรฐานสังคม ทั้งนี้ Mowday, Steers & Porter (1979) ได้กล่าวไว้ว่าความผูกพันต่อองค์กร มีลักษณะสำคัญอย่างน้อย 3 ประการ คือ การมีความเชื่อและยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร การมีความตั้งใจและความพร้อมที่จะใช้ความพยายามที่มีอยู่เพื่อองค์กร และความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กร ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงได้นำแนวคิดความผูกพันต่อองค์กรของ Mowday, Steers & Porter (1979) มาใช้เป็นตัวแปรสำคัญในการศึกษาครั้งนี้

จากการศึกษาปัจจัยที่สัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรข้างต้น Mowday, Porter, and Steers (1982) แสดงให้เห็นว่าปัจจัยที่ก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร ประกอบด้วย (1) คุณลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ เพศ สถานภาพสมรส การศึกษา ระยะเวลาปฏิบัติงาน ความต้องการความสำเร็จ หรือความต้องการความก้าวหน้า เป็นต้น (2) ลักษณะงาน (Job Characteristic) ได้แก่ ความหลากหลายของงาน ความเป็นอิสระในการปฏิบัติงาน งานที่มีลักษณะท้าทาย งานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่น เป็นต้น และ (3) ลักษณะขององค์กร ได้แก่ การกระจายอำนาจในองค์กร ความเป็นเจ้าของกิจการขนาดขององค์กร ประสบการณ์การทำงาน ความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กร ความรู้สึกว่าองค์กรเป็นที่พึ่งพาได้ และความรู้สึกว่าตนมีความสำคัญต่อองค์กร เป็นต้น ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงได้สรุปความสำคัญจากปัจจัยต่าง ๆ ที่ได้กล่าวมานั้น และเห็นว่าปัจจัยเหล่านั้นมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร จึงได้นำมาทำการศึกษา โดยนำมาใช้เป็นตัวแปรอิสระ อันประกอบด้วย ปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยด้านลักษณะการทำงาน ซึ่งเป็นการสรุปปัจจัยสำคัญจากลักษณะงานและลักษณะขององค์กร อันประกอบไปด้วยด้านต่าง ๆ คือ ด้านนโยบายและการบริหารองค์กร ด้านความมั่นคงในงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน เป็นต้น เพื่อหาความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร โดยอาศัยแนวคิดของ Porter, Mowday & Steers (1979) จำแนกเป็น 3 ด้าน คือ (1) ด้านความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมาย ค่านิยมขององค์กร (2) ด้านความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มกำลังความสามารถ เพื่อประโยชน์ขององค์กร และ (3) ด้านความต้องการที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป

2. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับกรมศุลกากร

กรมศุลกากร เป็นหน่วยราชการสังกัดกระทรวงการคลัง มีภารกิจหลักคือจัดเก็บภาษีอากรจากของที่นำเข้ามาในและส่งออกป็นอกราชอาณาจักร เพื่อนำไปพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ ควบคู่ไปกับการป้องกันปราบปรามการลักลอบหนีศุลกากร เพื่อให้การจัดเก็บภาษีอากรเป็นไปตามเป้าหมายและเกิดความเป็นธรรมแก่ผู้ประกอบการที่สุจริต และในปัจจุบันกรมศุลกากรได้รับบทบาทและหน้าที่จากเดิมที่เน้นการจัดเก็บภาษีอากรจากของที่นำเข้ามาในและส่งออกป็นอกราชอาณาจักรมาเป็นการมุ่งเน้นที่จะพัฒนาส่งเสริมด้านการค้าระหว่างประเทศและการส่งออกของไทยที่มีศักยภาพ ในการแข่งขันกับตลาดการค้าของโลกได้ ควบคู่กันนั้นกรมศุลกากร ได้พัฒนาระบบงานการจัดองค์กรการ นำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ในการบริหารงาน ตลอดจนพัฒนาประสิทธิภาพของข้าราชการให้มีความสอดคล้องกับความเจริญ ก้าวหน้าทางเศรษฐกิจของประเทศ นอกจากนี้การพัฒนาระบบงานต่าง ๆ แล้ว กรมศุลกากรได้ปรับปรุงขยายหน่วยงานต่าง ๆ รองรับกับปริมาณงานที่เพิ่มขึ้น

วิสัยทัศน์กรมศุลกากร

องค์กรศุลกากรชั้นนำ ที่มุ่งส่งเสริมความยั่งยืนของเศรษฐกิจและความปลอดภัยของสังคมด้วยนวัตกรรมและบริการที่เป็นเลิศ

พันธกิจกรมศุลกากร

1. อำนวยความสะดวกทางการค้าและส่งเสริมระบบโลจิสติกส์ของประเทศ
2. ส่งเสริมเศรษฐกิจของประเทศด้วยมาตรการทางศุลกากรและข้อมูลการค้าระหว่างประเทศ
3. เพิ่มขีดความสามารถในการปกป้องสังคมให้ปลอดภัยด้วยระบบควบคุมทางศุลกากร
4. จัดเก็บภาษีอย่างเป็นธรรม โปร่งใส และมีประสิทธิภาพ

ยุทธศาสตร์กรมศุลกากร

1. พัฒนาระบบงานและระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่ออำนวยความสะดวกทางการค้า

เป้าประสงค์ : เพื่อให้บริการศุลกากรมีความสะดวก รวดเร็ว ทันสมัย ให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงการค้าโลก

2. พัฒนามาตรการทางศุลกากรและข้อมูลการค้าระหว่างประเทศเพื่อส่งเสริมการค้าชายแดน และเชื่อมโยงการค้าโลก

เป้าประสงค์ : เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ

3. พัฒนาระบบควบคุมทางศุลกากรให้มีประสิทธิภาพและเชื่อมโยงกัน

เป้าประสงค์ : เพื่อให้การตรวจสอบและควบคุมทางศุลกากรมีประสิทธิภาพและสร้างสังคมปลอดภัย

4. เพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลการจัดเก็บภาษีโดยยึดหลักธรรมาภิบาล

เป้าประสงค์ : เพื่อให้การจัดเก็บภาษีเป็นไปตามเป้าหมายและสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้เสียภาษี

5. พัฒนาสมรรถนะบุคลากรและการบริหารจัดการองค์กร

เป้าประสงค์ : เพื่อให้องค์กรมีคุณภาพ บุคลากรมีความเชี่ยวชาญ คุณธรรม และความสุข สามารถขับเคลื่อนกรมศุลกากรให้บรรลุเป้าหมาย

ค่านิยมองค์กร

I – Integrity คือ ความสุจริต

S - Service Mind/Self-esteem คือ จิตบริการ

M – Modernization คือ ความทันสมัย

I – Innovation คือ นวัตกรรม

L – Learning คือ การเรียนรู้

E – Expert คือ ความเชี่ยวชาญ

หน่วยงานที่สังกัดกรมศุลกากรมีสำนักงานตั้งอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร และในต่างจังหวัด มีฐานะเป็นราชการส่วนกลาง ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีสายการบังคับบัญชาขึ้นตรงกับอธิบดีกรมศุลกากร และการพิจารณาจัดตั้งหน่วยงานของกรมศุลกากรจะพิจารณาจัดตั้งหน่วยงานในจุดที่จะต้องให้บริหารทางศุลกากรสำหรับการนำเข้าและส่งออกสินค้า รวมทั้งการจัดตั้งหน่วยงานในพื้นที่ที่เหมาะสมกับการอำนวยความสะดวกหรือช่วยส่งเสริมศักยภาพด้านการค้าขายระหว่างประเทศ โดยสามารถจัดกลุ่มหน่วยงาน แยกตามพื้นที่ ได้แก่ หน่วยงานในพื้นที่ส่วนกลาง หน่วยงานในพื้นที่ศุลกากรภาคที่ 1, 2, 3 และ 4 เป็นต้น

3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ณัฐพรรณ ชาญชัยกรรม (2560) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรกรมชลประทาน (สามเสน) ผลการวิจัย พบว่า บุคลากรมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของกรมชลประทาน (สามเสน) โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าอันดับแรก คือ ด้านสัมพันธภาพ รองลงมา คือ ด้านความสำเร็จและการยอมรับนับถือ ด้านความรับผิดชอบและลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านนโยบายและการบริหารของหน่วยงาน ด้านความมั่นคงและโอกาสเรียนรู้ความก้าวหน้าในงาน และอันดับสุดท้าย คือ ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ตามลำดับ

พิชญภา จารุเกียรติกุล (2560) ได้ศึกษาปัจจัยที่สัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร สำนักวิชาวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ ผลการศึกษาพบว่า (1) บุคลากร สำนักวิชาวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ มีระดับความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง (2) ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล ด้านเพศ และอายุ มีความสัมพันธ์กับระดับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ (3) ข้อเสนอแนะพบว่า ผู้บริหารควรจัดให้มีการบริหารงานที่ส่งเสริมบุคลากรหญิงให้มีบทบาทมากยิ่งขึ้น มอบโอกาสบุคลากรที่มีอายุและอายุงานน้อยมีส่วนร่วมทางการบริหารมากขึ้น และส่งเสริมบุคลากรให้มีความก้าวหน้าในหน้าที่การงานมากขึ้น

ศิโรธร อยู่ฤทธิ (2560) ได้ศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานมหาวิทยาลัยสวนดุสิต ผลการศึกษาพบว่า (1) ระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานมหาวิทยาลัยสวนดุสิต โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ระดับความผูกพันอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามเพื่อความสำเร็จขององค์กร รองลงมาคือ ด้านความเชื่อมั่นในการยอมรับเป้าหมายขององค์กร และด้านความต้องการที่จะรักษาความเป็นสมาชิกขององค์กร (2) พบว่า พนักงานมหาวิทยาลัยสวนดุสิตที่มีเพศ ระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน ส่วนพนักงานมหาวิทยาลัยที่มีอายุ ตำแหน่งงาน รายได้ สถานภาพ การสมรส และระยะเวลาที่ปฏิบัติงานแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ (3) ข้อเสนอแนะในการเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานมหาวิทยาลัยสวนดุสิต ได้แก่ การจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมความสัมพันธ์ให้กับพนักงานมหาวิทยาลัยสวนดุสิตมากขึ้น การส่งเสริมการพัฒนาทักษะความรู้เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยสวนดุสิตอย่างต่อเนื่อง

ชนิษฐกมนน์ แพทย์รัตนกุล (2560) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันของคณาจารย์และบุคลากรทางการศึกษา ที่ปฏิบัติงาน ใน โรงเรียนเทพศิรินทร์ร่วมเกล้า ผลการวิจัยพบว่า (1) ระดับความผูกพันต่อองค์กรของครูและบุคลากรทางการศึกษาที่ปฏิบัติงาน ใน โรงเรียนเทพศิรินทร์ร่วมเกล้าในภาพรวม มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับมาก เมื่อวิเคราะห์ความผูกพันต่อองค์กรรายด้าน พบว่า ด้านที่มีระดับความผูกพันต่อองค์กรในระดับมาก ได้แก่ ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากในการทำงานเพื่อประโยชน์ของโรงเรียน และด้านความเชื่อมั่นในการยอมรับเป้าหมาย และค่านิยมของโรงเรียน ส่วนด้านความปรารถนาที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพในโรงเรียน มีความผูกพันต่อองค์กร ในระดับปานกลาง (2) ปัจจัยด้านลักษณะงานด้านลักษณะองค์กร ด้านประสบการณ์ในการทำงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม มีความสัมพันธ์ระดับสูง และรายด้าน ได้แก่ ด้านประสบการณ์ในการทำงานด้านลักษณะงาน และด้านลักษณะองค์กร มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูงและปานกลาง ตามลำดับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สำหรับปัจจัยที่สามารถร่วมทำนายความผูกพันต่อองค์กรได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ ปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงาน งานที่ทำมีโอกาสที่จะได้มีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นและควมมีอิสระในการทำงาน โดยมีอำนาจการทำนายร้อยละ 44.4 และแนวทางการเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ ขอมรับความแตกต่างให้ความสำคัญต่อกันและกัน จัดโครงสร้างการบริหารงานที่โปร่งใส ยุติธรรม จัดกิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์ร่วมกันอย่างสม่ำเสมอและมีการจัดโครงสร้างการปฏิบัติและกระบวนการทำงานของบุคลากรของโรงเรียนให้เป็นระบบ และมีความชัดเจน

เสาดะ แขวงคำ (2559) ได้ศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรกรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศ ผลการศึกษพบว่า (1) ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรกรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (2) บุคลากรกรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศที่มีเพศสถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระดับรายได้ต่อเดือน ระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่กรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศ และตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน ส่วนบุคลากรกรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศที่มีอายุแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ (3) แนวทางการเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรกรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศคือ ผู้บริหารควรเร่งดำเนินการให้บุคลากรมีความภาคภูมิใจที่เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร เนื่องจากบุคลากรมีความผูกพันต่อองค์กรในด้านนี้น้อยที่สุด โดยการเปิดโอกาสให้บุคลากรมีอิสระในการคิดและแสดงความรู้ความสามารถได้อย่างเต็มที่ เพื่อสร้างคุณค่าให้กับตนเอง และควรกระจายงานที่สำคัญให้ทุกคนเท่าเทียมกันเพื่อความรู้สึถึงการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

ณัชชา ชะรัตรัมย์ (2559) ได้ศึกษาความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการกรมการปกครองจังหวัดบุรีรัมย์ ผลการศึกษาพบว่า (1) ความผูกพันต่อองค์การโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้านอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 4 ด้าน เรียงตามลำดับดังนี้ ด้านความตั้งใจ ทุ่มความสามารถในการทำงานเพื่อองค์การ ด้านความภาคภูมิใจในการเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ ด้านการยอมรับในค่านิยม นโยบายและเป้าหมายขององค์การ และด้านความปรารถนาที่จะอยู่เป็นสมาชิกขององค์การ (2) บุคลากรของกรมการปกครองจังหวัดบุรีรัมย์ที่มี เพศ และภูมิลำเนาแตกต่างกัน มีระดับความผูกพันต่อองค์การไม่แตกต่างกัน ส่วนบุคลากรที่มี อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ สถานที่ ปฏิบัติงาน อายุราชการ และระดับตำแหน่งแตกต่างกัน พบว่า มีระดับความผูกพันต่อองค์การที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ (3) แนวทางการเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการกรมการปกครองจังหวัดบุรีรัมย์คือ ผู้บริหารควรส่งเสริมด้านความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์การรับฟังปัญหาและความคิดเห็นในด้านการร่วมกันพัฒนาองค์การของข้าราชการกรมการปกครองจังหวัดบุรีรัมย์ทุกคนทุกระดับตำแหน่งให้ทุกคนมีส่วนร่วม และเสริมสร้างกิจกรรมสานสัมพันธ์อย่างสม่ำเสมอเพื่อให้เกิดความรู้สึกเสมือนเป็นครอบครัวเดียวกัน

สุปรียา สังข์ทอง (2559) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันของบุคลากรต่อมหาวิทยาลัย ศรีปทุม ผลการศึกษาวิจัยพบว่า (1) ระดับความผูกพันของบุคลากรต่อมหาวิทยาลัย ศรีปทุม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (2) ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุและอายุงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันของบุคลากรต่อมหาวิทยาลัยศรีปทุมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนปัจจัยภายในองค์การที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันของบุคลากรต่อมหาวิทยาลัยศรีปทุม คือ ปัจจัยภายในองค์การทั้ง 4 ด้าน ด้านระบบการทำงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันของบุคลากรต่อมหาวิทยาลัยศรีปทุม ด้านการมีส่วนร่วมของพนักงาน ด้านระบบการให้รางวัลหรือสิ่งตอบแทนที่จูงใจ และด้านความคล่องตัวของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ (3) แนวทางความผูกพันมหาวิทยาลัย ควรจัดโครงการฝึกอบรมส่งเสริมพัฒนาทักษะเกี่ยวกับการทำงานให้กับบุคลากรเพิ่มมากขึ้น และควรส่งเสริมความก้าวหน้าในสายงานของแต่ละบุคคล

ลลิตา จันทร์งาม (2559) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ กลุ่มลูกค้ายุคคด จากผลการศึกษาสรุปได้ว่า ความผูกพันต่อองค์การของพนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ กลุ่มลูกค้ายุคคด โดยรวมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยตัวแปรด้านความปรารถนาที่จะอยู่ในองค์การมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด และผลการทดสอบความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ กลุ่มลูกค้ายุคคด พบว่า ความคาดหวังที่จะก้าวหน้าในหน้าที่การงาน การพัฒนาการทำงาน ทักษะคติที่มีต่อเพื่อนร่วมงาน ภาวะผู้นำ และค่าตอบแทน ทุกปัจจัยมี

ความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร โดยภาพรวม โดยที่ปัจจัยด้านภาวะผู้นำ ด้านทัศนคติที่มีต่อเพื่อนร่วมงาน ด้านการพัฒนาการทำงาน และด้านค่าตอบแทน มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลาง ส่วนปัจจัยด้านความคาดหวังที่จะก้าวหน้าในหน้าที่การงานมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับต่ำ

พรรัตน์ ทองมี (2559) ได้ศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร โรงเรียนเทศบาลวัดมเหยงคณ์ ผลการศึกษาพบว่า (1) ความผูกพันต่อองค์กรของโรงเรียนเทศบาลวัดมเหยงคณ์โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านการยอมรับนโยบาย เป้าหมายขององค์กร อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านการมีส่วนร่วม ด้านความภาคภูมิใจที่เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร (2) ผลการเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของโรงเรียนเทศบาลวัดมเหยงคณ์พบว่า บุคลากรของโรงเรียนเทศบาลวัดมเหยงคณ์ที่มี เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกันยกเว้นระดับรายได้ มีระดับความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ (3) แนวทางด้านสร้างเสริมความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรโรงเรียนเทศบาลวัดมเหยงคณ์ แต่ละด้านพบว่า ด้านการยอมรับเป้าหมายขององค์กร ควรเพิ่มสวัสดิภาพและค่าตอบแทนให้เหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบัน ด้านการมีส่วนร่วม ควรสนับสนุนให้มีเวทีระดมความคิดเพื่อการพัฒนางาน ด้านความภาคภูมิใจ ควรส่งเสริมวัฒนธรรมการทำงานเป็นทีมและบริการที่เป็นเลิศ ผู้บริหารระดับสูงควรประเมินการปฏิบัติงานตามผลงานอย่างเป็นรูปธรรมทั้งองค์กร



บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ว่าอิสระ เรื่อง ปัจจัยที่สัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการกรมศุลกากรครั้งนี้เป็นการศึกษา โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) ซึ่งใช้ความรู้ที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรมเป็นแนวทางในการสร้างคำถามในแบบสอบถาม และผู้ศึกษาได้กำหนดแนวทางในการดำเนินงาน โดยมีลำดับขั้นตอนในการศึกษา ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ข้าราชการกรมศุลกากร จำนวน 736 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่าง

ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง คำนวณโดยใช้สูตรของทาโร ยามานะ (Taro Yamane, 1970) ประมาณกลุ่มตัวอย่างที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และค่าความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

เมื่อ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนประชากร

e^2 = ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้

จะได้

$$n = \frac{736}{1 + (736)(0.05)^2}$$

$$n = 259$$

ดังนั้น จากการคำนวณได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 259 คน

ทั้งนี้ ผู้ศึกษาจะเก็บตัวอย่างเป็นจำนวน 280 คน

การสุ่มกลุ่มตัวอย่าง จะใช้การสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) (พรรณงาม อารยวุฒิ, 2561) ของแต่ละหน่วยงานที่สังกัดกรมศุลกากรในส่วนกลาง ในส่วนของหน่วยงานทางวิชาการ สามารถคำนวณได้ ดังนี้

$$\text{จำนวนตัวอย่างในแต่ละหน่วยงาน} = \frac{(\text{จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด}) \times (\text{จำนวนข้าราชการในแต่ละหน่วยงาน})}{\text{จำนวนประชากรทั้งหมดที่ใช้ในการศึกษา}}$$

ตัวอย่าง การคำนวณ กองพิศัตถ์ราศุลกากร มีข้าราชการ จำนวน 143 คน

$$\begin{aligned} \text{จะได้} &= \frac{280 \times 143}{736} \\ &= 54 \text{ คน} \end{aligned}$$

เมื่อกำหนดประชากรในแต่ละหน่วยงาน จะได้กลุ่มตัวอย่างของข้าราชการในแต่ละหน่วยงาน ดังนี้ ตารางที่ 3.1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างของข้าราชการกรมศุลกากรในส่วนกลาง

หน่วยงาน	จำนวนประชากร (คน)	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
สำนักงานเลขานุการกรม	146	56
กองบริหารทรัพยากรบุคคล	106	40
กองกฎหมาย	107	41
กองยุทธศาสตร์และแผนงาน	43	16
กองพิศัตถ์ราศุลกากร	143	54
กองมาตรฐานพิธีการและราคาศุลกากร	81	31
ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	86	33
กองบริหารจัดการและพัฒนาระบบเชื่อมโยง	24	9
ข้อมูลการนำเข้าส่งออก และ โลจิสติกส์		
รวม	736	280

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

2.1 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaires) ที่มีเนื้อหา สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ และกรอบแนวคิดของการวิจัยมาใช้เป็นเครื่องมือในการวิจัย ที่สร้าง ขึ้นมาจากการศึกษาแนวคิดทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษา ค้างนี้ แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ สมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และระยะเวลาการปฏิบัติงาน เป็นต้น โดยมีลักษณะเป็นแบบ เลือกรตอบ (Checklist) ซึ่งจะใช้มาตรวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale) และประเภท เรียงลำดับ (Ordinal Scale)

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านลักษณะการทำงาน ประกอบด้วย ปัจจัย 5 ด้าน ได้แก่ ด้านนโยบายและการบริหารขององค์กร ด้านความมั่นคงในงาน ด้าน สภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อน ร่วมงาน ซึ่งเป็นคำถามแบบประเมินสัดส่วน (Rating Scale) โดยกำหนดค่าน้ำหนักตามวิธีของ Likert Scale มีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ค่าน้ำหนักของตัวเลือก	ระดับความคิดเห็น
5	มากที่สุด
4	มาก
3	ปานกลาง
2	น้อย
1	น้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร มีรายละเอียดใน แต่ละหัวข้อ ได้แก่ ด้านความเชื่อมั่นและยอมรับในเป้าหมาย ค่านิยมขององค์กร ด้านความเต็มใจที่ จะใช้ความพยายามอย่างเต็มที่กำลังความสามารถ เพื่อประโยชน์ขององค์กร และด้านความต้องการ ที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป เป็นต้น ซึ่งเป็นคำถามแบบประเมินสัดส่วน (Rating Scale) โดยกำหนดค่าน้ำหนักตามวิธีของ Likert Scale มีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

<u>ค่าน้ำหนักของตัวเลือก</u>	<u>ระดับความผูกพัน</u>
5	มากที่สุด
4	มาก
3	ปานกลาง
2	น้อย
1	น้อยที่สุด

ส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามปลายเปิด ให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

การแปรผลของข้อมูลในแบบสอบถามส่วนที่ 2 และส่วนที่ 3 ซึ่งการนับคะแนนจะแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ที่ระดับคะแนนต่ำที่สุด คือ 1 และระดับคะแนนสูงที่สุด คือ 5 จากนั้นทำการแบ่งกึ่งกลางพิสัยของอันตรภาคชั้น เพื่อให้ได้ลักษณะการแจกแจงปกติ (Normal Distribution) และทำการคำนวณความกว้างของอันตรภาคชั้น โดยใช้สูตร (ณัฐพรณ ชาญชัยกรรม, 2560) ดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{Interval} &= \frac{\text{Range}}{\text{Class}} \\
 &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{อันตรภาคชั้น}} \\
 \text{แทนค่า;} &= \frac{5 - 1}{5} \\
 &= 0.08
 \end{aligned}$$

จากหลักเกณฑ์ที่ได้ สามารถแปลความหมายของระดับคะแนน ได้ดังนี้

<u>ระดับคะแนน</u>	<u>ความหมายของระดับคะแนน</u>
1.00 – 1.80	ระดับน้อยที่สุด
1.81 – 2.60	ระดับน้อย
2.61 – 3.40	ระดับปานกลาง
3.41 – 4.20	ระดับมาก
4.21 – 5.00	ระดับมากที่สุด

2.2 การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีการทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ดังนี้

(1) ความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity)

แบบสอบถามที่ได้จัดทำขึ้น โดยผ่านการพิจารณาจากอาจารย์ที่ปรึกษาแล้ว จึงนำไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความเชี่ยวชาญอย่างน้อย 3 ท่าน ตรวจสอบหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา ได้แก่ ความสอดคล้อง ความครอบคลุมของเนื้อหา และความถูกต้องของภาษาที่ใช้ โดยการคำนวณหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Item-Objective Congruence Index : IOC) สามารถคำนวณได้ตามสูตร ดังนี้

$$\text{สูตร IOC} = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ IOC คือ ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์

R คือ คะแนนของผู้เชี่ยวชาญ

$\sum R$ คือ ผลรวมคะแนนของผู้เชี่ยวชาญแต่ละคน

N คือ จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

โดยมีเงื่อนไขการให้คะแนนแต่ละข้อคำถาม ดังนี้

+ 1 หมายความว่า ข้อคำถามนั้นสอดคล้องกับเนื้อหาอย่างแน่นอน

0 หมายความว่า ข้อคำถามนั้นไม่แน่ใจว่าจะสอดคล้องกับเนื้อหา

- 1 หมายความว่า ข้อคำถามนั้นไม่สอดคล้องกับเนื้อหา

เกณฑ์ในการเลือกข้อคำถามพิจารณาได้จากค่า IOC ถ้ามีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ 0.5 ขึ้นไป แสดงว่าข้อคำถามนั้นสอดคล้องกับนิยามศัพท์ สามารถใช้ข้อคำถามนี้ได้ และหากมีค่าต่ำกว่า 0.5 แสดงว่าข้อคำถามนั้นไม่สอดคล้องกับนิยามศัพท์ ควรพิจารณาปรับปรุงหรือตัดสินใจตัดข้อคำถามนั้นออก

จากการตรวจสอบหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถามที่ได้จัดทำขึ้น โดยผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน พบว่า ค่าดัชนีความสอดคล้อง (Item-Objective Congruence Index : IOC) ของแต่ละข้อคำถามในแบบสอบถามนั้น มีค่ามากกว่า 0.5 ดังนั้นจึงสามารถนำแต่ละข้อคำถามในแบบสอบถามไปใช้ในการศึกษาค้นคว้าอิสระต่อไปได้

(2) ความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability)

ทำการทดสอบความถูกต้องของแบบสอบถาม โดยการนำแบบสอบถามที่ผ่านการปรับปรุงแก้ไขแล้ว นำไปทดสอบกับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง ทดลองทำแบบสอบถาม (Try Out) จำนวน 30 ชุด และนำไปวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) โดยใช้วิธีการวิเคราะห์ค่า Cronbach's Alpha Coefficient ซึ่งการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามจะต้องมีค่ามากกว่า 0.70 จึงเป็นที่ยอมรับและสามารถนำข้อคำถามนั้นไปใช้ได้ (นิมนวน ทองแสน, 2557)

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาจะทำการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยวิธีการดังนี้

3.1 ผู้ศึกษาจะทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามที่ผู้ศึกษาได้จัดทำขึ้น จากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 280 ชุด ตามจำนวนที่ได้กำหนดไว้

3.2 นำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาตรวจสอบความสมบูรณ์และความครบถ้วนในการกรอก

3.3 นำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์ครบถ้วนทั้งหมด จำนวน 280 ชุด มาดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป และคำนวณค่าสถิติต่าง ๆ

3.4 นำผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้ทั้งหมด มาเปรียบเทียบเกณฑ์ โดยการแปลความหมายของคะแนนที่เป็นตัวเลข ดังนี้

4.21 - 5.00	หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด
3.41 - 4.20	หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก
2.61 - 3.40	หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง
1.81 - 2.60	หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย
1.00 - 1.80	หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อยที่สุด

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาจะนำข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้จากแบบสอบถามมาวิเคราะห์ทางสถิติ โดยนำข้อมูลที่ได้ทั้งหมดมาวิเคราะห์โดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ดังนี้

4.1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

(1) ค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) เพื่อใช้ในการอธิบายลักษณะข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของประชากรกลุ่มตัวอย่าง คือ ข้าราชการกรมศุลกากร

(2) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และค่าเฉลี่ย (Mean) เป็นสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ปัจจัยด้านลักษณะการทำงานและระดับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการกรมศุลกากร

4.2 สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)

(1) ค่า t-test ใช้เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของตัวแปร 2 กลุ่ม ได้แก่ เพศ

(2) ค่า F-test หรือสูตรการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ใช้เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของตัวแปรที่มากกว่า 2 กลุ่ม เช่น อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่ง ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และทำการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference: LSD)

(3) ใช้สถิติวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficient) ในการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านลักษณะการทำงาน ได้แก่ ด้านนโยบายและการบริหารขององค์กร ด้านความมั่นคงในงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน กับระดับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการกรมศุลกากร โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งมีเกณฑ์การแปลความหมายและจัดระดับความสัมพันธ์ไว้ (Evans: 1996) ดังนี้

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์	ระดับความสัมพันธ์
0.80 – 1.00	มีความสัมพันธ์ระดับสูงมาก
0.60 – 0.79	มีความสัมพันธ์ระดับสูง
0.40 – 0.59	มีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง
0.20 – 0.39	มีความสัมพันธ์ระดับต่ำ
0.01 – 0.19	มีความสัมพันธ์ระดับต่ำมาก
0.00	ไม่มีความสัมพันธ์

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่อง ปัจจัยที่สัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการกรมศุลกากร ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง คือ ข้าราชการกรมศุลกากร จำนวน 280 คน และได้รับการตอบแบบสอบถามกลับ จำนวน 280 ชุด ซึ่งผู้ศึกษาได้รวบรวมและนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ โดยนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล แบ่งออกเป็น 5 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของข้าราชการกรมศุลกากร

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านลักษณะการทำงานของข้าราชการกรมศุลกากร

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ระดับความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการกรมศุลกากร

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการกรมศุลกากร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ตอนที่ 5 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านลักษณะการทำงานกับความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการกรมศุลกากร

การแปลความหมายของการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อให้เกิดความเข้าใจ ผู้ศึกษาได้ทำการกำหนดสัญลักษณ์ต่าง ๆ ทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
\bar{x}	แทน	ค่าเฉลี่ย
S.D.	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบ t-test
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบ f-test
SS	แทน	ผลบวกกำลังสอง
df	แทน	ชั้นของความเป็นอิสระ
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยของผลบวกกำลังสอง
r	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน
*	แทน	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
**	แทน	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของข้าราชการกรมศุลกากร

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล โดยจำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และระยะเวลาการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมศุลกากร ซึ่งได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ ดังรายละเอียดตามตารางที่ 4.1 ดังนี้

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวน และร้อยละของข้าราชการกรมศุลกากรผู้ตอบแบบสอบถาม
จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (n = 280)	ร้อยละ (100.00)
1. เพศ		
ชาย	126	45.00
หญิง	154	55.00
2. อายุ		
21 – 30 ปี	112	40.00
31 – 40 ปี	126	45.00
41 – 50 ปี	28	10.00
50 ปีขึ้นไป	14	5.00
3. สถานภาพสมรส		
โสด	186	66.40
สมรส	87	31.10
หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่	7	2.50
4. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	8	2.90
ปริญญาตรี	146	52.10
ปริญญาโท	109	38.90
ปริญญาเอก	17	6.10
5. ตำแหน่งงาน		
ปฏิบัติการ/ปฏิบัติงาน	161	57.50
ชำนาญการ/ชำนาญงาน	98	35.00
ชำนาญการพิเศษ	21	7.50

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (n = 280)	ร้อยละ (100.00)
6. ระยะเวลาการปฏิบัติงาน		
ต่ำกว่า 1 ปี	28	10.00
1 – 5 ปี	126	45.00
6 – 10 ปี	91	32.50
10 ปีขึ้นไป	35	12.50

จากตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง คือข้าราชการกรมศุลกากร จำนวน 280 คน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล สามารถสรุปได้ ดังนี้

เพศ พบว่า จำนวนกลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ซึ่งประกอบด้วยเพศหญิงจำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 55.00 และเพศชาย จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 45.00

อายุ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 31 – 40 ปี มีมากที่สุด จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 45.00 รองลงมา คือ กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 21 – 30 ปี จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00 กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 41 – 50 ปี จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 และกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00 ตามลำดับ

สถานภาพสมรส พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพโสด มีมากที่สุด จำนวน 186 คน คิดเป็นร้อยละ 66.40 รองลงมา คือ กลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพสมรส จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 31.10 และกลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพ หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 2.5 ตามลำดับ

ระดับการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างระดับการศึกษาปริญญาตรี มีมากที่สุด จำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 52.10 รองลงมา คือ กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาปริญญาโท จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 38.90 กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาปริญญาเอก จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 6.10 และกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.90 ตามลำดับ

ตำแหน่งงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่ง ปฏิบัติการ/ปฏิบัติงาน มีมากที่สุด จำนวน 161 คน คิดเป็นร้อยละ 57.50 รองลงมา คือ กลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่งชำนาญการ/ชำนาญงาน จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 35.00 และกลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่งชำนาญการพิเศษ จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 7.50 ตามลำดับ

ระยะเวลาการปฏิบัติงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน 1 – 5 ปี มีมากที่สุด จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 45.00 รองลงมา คือ กลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน 6 – 10 ปี จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 32.50 กลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน 10 ปีขึ้นไป จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 12.50 และกลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานต่ำกว่า 1 ปี จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านลักษณะการทำงานของข้าราชการกรมศุลกากร

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านลักษณะการทำงาน ในการศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาได้วิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านลักษณะการทำงานของข้าราชการกรมศุลกากร ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านนโยบายและการบริหารขององค์กร ด้านความมั่นคงในงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน เป็นต้น ซึ่งได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ ดังรายละเอียดตามตารางที่ 4.2 – 4.7 ดังนี้

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านลักษณะการทำงานของข้าราชการกรมศุลกากร โดยภาพรวม

ปัจจัยด้านลักษณะการทำงาน	\bar{x}	S.D.	การแปลผล
1. ด้านนโยบายและการบริหารขององค์กร	3.56	0.58	มาก
2. ด้านความมั่นคงในงาน	3.84	0.64	มาก
3. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	3.49	0.83	มาก
4. ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	4.18	0.51	มาก
5. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	4.23	0.59	มากที่สุด
ภาพรวม	3.86	0.46	มาก

จากตารางที่ 4.2 พบว่ากลุ่มตัวอย่างข้าราชการกรมศุลกากร มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านลักษณะการทำงาน โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.86$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.23$) รองลงมา ได้แก่ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ($\bar{x} = 4.18$) ด้านความมั่นคงในงาน ($\bar{x} = 3.84$) ด้านนโยบายและการบริหารขององค์กร ($\bar{x} = 3.56$) และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ($\bar{x} = 3.49$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านลักษณะการทำงานของข้าราชการกรมศุลกากร ด้านนโยบายและการบริหารขององค์กร

ด้านนโยบายและการบริหารขององค์กร	\bar{x}	S.D.	การแปลผล
1. ท่านมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย และวิธีการปฏิบัติงานขององค์กร	3.00	1.00	ปานกลาง
2. ท่านสามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ขององค์กร	3.70	0.72	มาก
3. นโยบายและการบริหารขององค์กรมีความชัดเจน	3.72	0.78	มาก
4. ท่านยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร	3.80	0.68	มาก
ภาพรวม	3.56	0.58	มาก

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านลักษณะการทำงานของข้าราชการกรมศุลกากร ด้านนโยบายและการบริหารขององค์กร โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.56$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีทั้งหมด 3 ข้อ อยู่ในระดับมาก ได้แก่ การยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ($\bar{x} = 3.80$) นโยบายและการบริหารขององค์กรมีความชัดเจน ($\bar{x} = 3.72$) และสามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ขององค์กร ($\bar{x} = 3.70$) ตามลำดับ และการมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย และวิธีการปฏิบัติงานขององค์กร อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.00$)

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านลักษณะการทำงานของข้าราชการ
กรมศุลกากร ด้านความมั่นคงในงาน

ด้านความมั่นคงในงาน	\bar{x}	S.D.	การแปลผล
1. ท่านมีโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงานที่สูงขึ้น	3.92	0.72	มาก
2. ลักษณะงานมีความเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของท่าน	3.77	0.82	มาก
3. หน่วยงานมีการสนับสนุน และส่งเสริมให้บุคลากรเพิ่มความรู้ความสามารถในอาชีพ เช่น การฝึกอบรม การศึกษาดูงาน การศึกษาต่อ เป็นต้น	4.02	0.85	มาก
4. หน่วยงานมีความยุติธรรมในการพิจารณาความดีความชอบ และการปรับเลื่อนเงินเดือน	3.62	0.86	มาก
ภาพรวม	3.84	0.64	มาก

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านลักษณะการทำงานของข้าราชการกรมศุลกากร ด้านความมั่นคงในงาน โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.84$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าทั้ง 4 ข้อ อยู่ในระดับมาก ได้แก่ หน่วยงานมีการสนับสนุน และส่งเสริมให้บุคลากรเพิ่มความรู้ความสามารถในอาชีพ เช่น การฝึกอบรม การศึกษาดูงาน การศึกษาต่อ เป็นต้น ($\bar{x} = 4.02$) มีโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงานที่สูงขึ้น ($\bar{x} = 3.92$) ลักษณะงานมีความเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ ($\bar{x} = 3.77$) และหน่วยงานมีความยุติธรรมในการพิจารณาความดีความชอบ และการปรับเลื่อนเงินเดือน ($\bar{x} = 3.62$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านลักษณะการทำงานของข้าราชการ
กรมศุลกากร ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	\bar{x}	S.D.	การแปลผล
1. สถานที่ในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสม	3.55	0.87	มาก
2. สภาพแวดล้อมภายในบริเวณห้องปฏิบัติงานมีความสะอาด และปลอดภัย	3.70	1.03	มาก
3. วัสดุอุปกรณ์ และเครื่องใช้ในสำนักงานมีความเพียงพอ	3.45	0.84	มาก
4. ห้องรับประทานอาหารและสถานที่พักผ่อนมีความเหมาะสม	3.25	1.09	ปานกลาง
ภาพรวม	3.49	0.83	มาก

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านลักษณะการทำงานของข้าราชการกรมศุลกากร ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.49$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มี 3 ข้อ อยู่ในระดับมาก ได้แก่ สภาพแวดล้อมภายในบริเวณห้องปฏิบัติงานมีความสะอาด และปลอดภัย ($\bar{x} = 3.70$) สถานที่ในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสม ($\bar{x} = 3.55$) และวัสดุอุปกรณ์ และเครื่องใช้ในสำนักงานมีความเพียงพอ ($\bar{x} = 3.45$) ตามลำดับ และพบว่ามี 1 ข้อ อยู่ในระดับปานกลาง คือห้องรับประทานอาหารและสถานที่พักผ่อนมีความเหมาะสม ($\bar{x} = 3.25$)

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านลักษณะการทำงานของข้าราชการ
กรมศุลกากร ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา

ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	\bar{x}	S.D.	การแปลผล
1. รูปแบบการบริหารงานและการปกครองพนักงาน ของผู้บังคับบัญชามีความเหมาะสม	4.15	0.57	มาก
2. ท่านยอมรับและปฏิบัติตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชา ด้วยความเต็มใจ	4.30	0.56	มากที่สุด
3. ผู้บังคับบัญชารับฟังความคิดเห็น และเปิดโอกาสให้ ผู้ใต้บังคับบัญชามีส่วนร่วมในการเสนอความคิด	4.22	0.65	มากที่สุด
4. ผู้บังคับบัญชามีความยุติธรรมในการพิจารณาความ ดีความชอบ และการประเมินผลงาน	4.05	0.59	มาก
ภาพรวม	4.18	0.51	มาก

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านลักษณะ
การทำงานของข้าราชการกรมศุลกากร ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา โดยภาพรวม อยู่ในระดับ
มาก ($\bar{x} = 4.18$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่ามี 2 ข้อ อยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ การยอมรับและ
ปฏิบัติตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชาด้วยความเต็มใจ ($\bar{x} = 4.30$) และผู้บังคับบัญชารับฟังความคิดเห็น
และเปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีส่วนร่วมในการเสนอความคิด ($\bar{x} = 4.22$) และพบว่า มี 2 ข้อ
อยู่ในระดับมาก ได้แก่ รูปแบบการบริหารงานและการปกครองพนักงานของผู้บังคับบัญชามีความ
เหมาะสม ($\bar{x} = 4.15$) และผู้บังคับบัญชามีความยุติธรรมในการพิจารณาความดีความชอบ และการ
ประเมินผลงาน ($\bar{x} = 4.05$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านลักษณะการทำงานของข้าราชการ
กรมศุลกากร ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	\bar{x}	S.D.	การแปลผล
1. ท่านยอมรับในเรื่องของความรู้ความสามารถในการทำงานของเพื่อนร่วมงาน	4.30	0.64	มากที่สุด
2. ท่านให้ความร่วมมือ และช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานในการปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ	4.35	0.65	มากที่สุด
3. ในการปฏิบัติงานท่านเปิดใจที่จะยอมรับในด้านการให้คำชมและคำตักเตือนของเพื่อนร่วมงาน	4.38	0.62	มากที่สุด
4. ท่านมีโอกาสร่วมกิจกรรม และพบปะสังสรรค์กับเพื่อนร่วมงานนอกเหนือจากเวลาปฏิบัติงาน	3.90	0.83	มาก
ภาพรวม	4.23	0.59	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านลักษณะการทำงานของข้าราชการกรมศุลกากร ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน โดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.23$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่ามี 3 ข้อ อยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ การเปิดใจที่จะยอมรับในด้านการให้คำชมและคำตักเตือนของเพื่อนร่วมงาน ($\bar{x} = 4.38$) การให้ความร่วมมือ และช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานในการปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ($\bar{x} = 4.35$) และการยอมรับในเรื่องของความรู้ความสามารถในการทำงานของเพื่อนร่วมงาน ($\bar{x} = 4.30$) ตามลำดับ และพบว่ามี 1 ข้อ อยู่ในระดับมาก คือ การที่มีโอกาสร่วมกิจกรรม และพบปะสังสรรค์กับเพื่อนร่วมงานนอกเหนือจากเวลาปฏิบัติงาน ($\bar{x} = 3.90$)

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ระดับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการกรมศุลกากร

ผลการวิเคราะห์ระดับความผูกพันต่อองค์กร ในการศึกษาคั้งนี้ผู้ศึกษาได้วิเคราะห์เกี่ยวกับระดับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการกรมศุลกากร ทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความเชื่อมั่นและยอมรับในเป้าหมาย ค่านิยมขององค์กร ด้านความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มกำลังความสามารถ เพื่อประโยชน์ขององค์กร และด้านความต้องการที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป เป็นต้น ซึ่งได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ ดังรายละเอียดตามตารางที่ 4.8 – 4.11 ดังนี้

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการกรมศุลกากร โดยภาพรวม

ความผูกพันต่อองค์กร	\bar{x}	S.D.	การแปลผล
1. ด้านความเชื่อมั่นและยอมรับในเป้าหมาย ค่านิยมขององค์กร	4.00	0.77	มาก
2. ด้านความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มกำลังความสามารถ เพื่อประโยชน์ขององค์กร	3.92	0.79	มาก
3. ด้านความต้องการที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป	4.08	0.79	มาก
ภาพรวม	4.00	0.73	มาก

จากตารางที่ 4.8 พบว่ากลุ่มตัวอย่างข้าราชการกรมศุลกากร มีระดับความผูกพันต่อองค์กร โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.00$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทั้ง 3 ด้านอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านความต้องการที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป ($\bar{x} = 4.08$) รองลงมา คือ ด้านความเชื่อมั่นและยอมรับในเป้าหมาย ค่านิยมขององค์กร ($\bar{x} = 4.00$) และด้านความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มกำลังความสามารถ เพื่อประโยชน์ขององค์กร ($\bar{x} = 3.92$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการ
กรมศุลกากร ด้านความเชื่อมั่นและยอมรับในเป้าหมาย ค่านิยมขององค์กร

ด้านความเชื่อมั่นและยอมรับในเป้าหมาย ค่านิยมขององค์กร	\bar{x}	S.D.	การแปลผล
1. ท่านรู้สึกภาคภูมิใจที่ได้ทำงานในองค์กรแห่งนี้	4.27	0.78	มากที่สุด
2. ท่านเชื่อมั่นในเป้าหมาย และนโยบายในการ ดำเนินงานขององค์กร	4.08	0.82	มาก
3. ท่านรู้สึกว่าค่านิยมในการทำงานของท่านกับ ค่านิยมขององค์กรนั้นมีความสอดคล้องกัน	3.88	0.81	มาก
4. ท่านมักจะกล่าวถึงองค์กรในทางบวกเสมอ และ บอกกล่าวแก่บุคคลอื่นว่าเป็นองค์กรที่เยี่ยมมาก	3.93	0.93	มาก
5. เมื่อมีบุคคลอื่นกล่าวถึงองค์กรอย่างเสียหาย ท่าน จะรีบชี้แจงแก้ไขทันที	3.88	0.90	มาก
ภาพรวม	4.00	0.77	มาก

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการกรมศุลกากร ด้านความเชื่อมั่นและยอมรับในเป้าหมาย ค่านิยมขององค์กร โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.00$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่ามี 1 ข้อ อยู่ในระดับมากที่สุด คือ รู้สึกภาคภูมิใจที่ได้ทำงานในองค์กรแห่งนี้ ($\bar{x} = 4.27$) และอีก 4 ข้อ อยู่ในระดับมาก ได้แก่ เชื่อมั่นในเป้าหมาย และนโยบายในการดำเนินงานขององค์กร ($\bar{x} = 4.08$) มักจะกล่าวถึงองค์กรในทางบวกเสมอ และบอกกล่าวแก่บุคคลอื่นว่าเป็นองค์กรที่เยี่ยมมาก ($\bar{x} = 3.93$) รู้สึกว่าค่านิยมในการทำงานของท่านกับค่านิยมขององค์กรนั้นมีความสอดคล้องกัน และเมื่อมีบุคคลอื่นกล่าวถึงองค์กรอย่างเสียหาย จะรีบชี้แจงแก้ไขทันที ($\bar{x} = 3.88$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการกรมศุลกากร ด้านความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มกำลังความสามารถ เพื่อประโยชน์ขององค์กร

ด้านความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มกำลัง ความสามารถ เพื่อประโยชน์ขององค์กร	\bar{x}	S.D.	การแปลผล
1. ท่านพร้อมที่จะทำงานหนักเพื่อองค์กรแห่งนี้	4.10	0.74	มาก
2. เมื่อได้รับมอบหมายงาน ท่านจะทุ่มเทให้กับงานอย่างเต็มที่ เพื่อให้งานบรรลุผลสำเร็จ	4.15	0.57	มาก
3. ท่านเต็มใจที่จะทำงานนอกเวลาให้กับองค์กร แม้ว่าจะได้รับผลตอบแทนที่ไม่คุ้มค่า	3.73	1.03	มาก
4. ท่านพร้อมเสมอที่จะทำทุกอย่างเพื่อความก้าวหน้าขององค์กร	3.95	0.90	มาก
5. ท่านยินดีที่จะมาทำงานในวันหยุด เมื่อองค์กรขอความร่วมมือจากท่าน	3.68	1.04	มาก
ภาพรวม	3.92	0.79	มาก

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการกรมศุลกากร ด้านความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มกำลังความสามารถ เพื่อประโยชน์ขององค์กร โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.92$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าทั้ง 5 ข้อ อยู่ในระดับมาก ได้แก่ เมื่อได้รับมอบหมายงานจะทุ่มเทให้กับงานอย่างเต็มที่เพื่อให้งานบรรลุผลสำเร็จ ($\bar{x} = 4.15$) พร้อมที่จะทำงานหนักเพื่อองค์กรแห่งนี้ ($\bar{x} = 4.10$) พร้อมเสมอที่จะทำทุกอย่างเพื่อความก้าวหน้าขององค์กร ($\bar{x} = 3.95$) เต็มใจที่จะทำงานนอกเวลาให้กับองค์กร แม้ว่าจะได้รับผลตอบแทนที่ไม่คุ้มค่า ($\bar{x} = 3.73$) และยินดีที่จะมาทำงานในวันหยุด เมื่อองค์กรขอความร่วมมือจากท่าน ($\bar{x} = 3.68$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการ
กรมศุลกากร ด้านความต้องการที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป

ด้านความต้องการที่จะคงอยู่เป็นสมาชิก ขององค์กรต่อไป	\bar{x}	S.D.	การแปลผล
1. ท่านมีความปรารถนาที่จะทำงานอยู่ในองค์กรนี้ จนกว่าท่านจะเกษียณอายุราชการ	4.20	0.96	มาก
2. ท่านเชื่อมั่นว่าการทำงานในองค์กรนี้ จะทำให้ท่านมี ความสุขในการทำงานและรักที่จะทำงานอยู่ในองค์กร นี้ตลอดไป	3.90	1.00	มาก
3. ท่านรู้สึกภูมิใจที่ท่านเลือกทำงานกับองค์กร แม้ว่า ท่านจะมีโอกาสเลือกทำงานในองค์กรอื่นก็ตาม	4.10	0.94	มาก
4. ท่านยินดีหากต้องมีการเปลี่ยนหน้าที่ความรับผิดชอบ เพื่อความเหมาะสม	4.07	0.72	มาก
5. องค์กรนี้เป็นหน่วยงานที่ดีที่สุดที่จะเลือกปฏิบัติงาน เมื่อเทียบกับหน่วยงานอื่นที่มีลักษณะงานใกล้เคียงกัน	4.10	0.92	มาก
ภาพรวม	4.08	0.79	มาก

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการกรมศุลกากร ด้านความต้องการที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.08$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าทั้ง 5 ข้อ อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ความปรารถนาที่จะทำงานอยู่ในองค์กรนี้จนกว่าท่านจะเกษียณอายุราชการ ($\bar{x} = 4.20$) มีความรู้สึกภูมิใจที่ท่านเลือกทำงานกับองค์กร แม้ว่าท่านจะมีโอกาสเลือกทำงานในองค์กรอื่นก็ตาม และองค์กรนี้เป็นหน่วยงานที่ดีที่สุดที่จะเลือกปฏิบัติงาน เมื่อเทียบกับหน่วยงานอื่นที่มีลักษณะงานใกล้เคียงกัน ($\bar{x} = 4.10$) มีความยินดีหากต้องมีการเปลี่ยนหน้าที่ความรับผิดชอบเพื่อความเหมาะสม ($\bar{x} = 4.07$) และเชื่อมั่นว่าการทำงานในองค์กรนี้ จะทำให้มีความสุขในการทำงานและรักที่จะทำงานอยู่ในองค์กรนี้ตลอดไป ($\bar{x} = 3.90$) ตามลำดับ

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการ กรมศุลกากร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาได้วิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบระดับความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการกรมศุลกากร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และระยะเวลาการปฏิบัติงาน เป็นต้น ซึ่งได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ดังรายละเอียดตามตารางที่ 4.12 – 4.29 ดังนี้

ตารางที่ 4.12 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการกรมศุลกากร
จำแนกตามเพศ

(n=280)

ความผูกพันต่อองค์การ	เพศ				t	Sig.
	ชาย		หญิง			
	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.		
1. ด้านความเชื่อมั่นและยอมรับในเป้าหมาย ค่านิยมขององค์การ	4.18	0.69	3.86	0.81	3.46	0.37
2. ด้านความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มกำลังความสามารถเพื่อประโยชน์ขององค์การ	4.06	0.68	3.81	0.85	2.64	0.78
3. ด้านความต้องการที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกขององค์การต่อไป	4.33	0.63	3.86	0.85	5.30	0.03*
ภาพรวม	4.19	0.62	3.85	0.78	4.02	0.12

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ข้าราชการกรมศุลกากรที่มีเพศแตกต่างกัน มีระดับความผูกพันต่อองค์การ โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าระดับความผูกพันต่อองค์การ ด้านความเชื่อมั่นและยอมรับในเป้าหมาย ค่านิยมขององค์การ ด้านความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มกำลังความสามารถ เพื่อประโยชน์ขององค์การ ไม่แตกต่างกัน แต่สำหรับด้านความต้องการที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกขององค์การต่อไป มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.13 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการกรมศุลกากร
จำแนกตามอายุ

(n=280)

ความผูกพันต่อองค์กร	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านความเชื่อมั่นและยอมรับในเป้าหมาย ค่านิยมขององค์กร	ระหว่างกลุ่ม	15.48	3	5.16	9.46**	0.00
	ภายในกลุ่ม	150.55	276	0.54		
	รวม	166.03	279			
2. ด้านความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มกำลังความสามารถเพื่อประโยชน์ขององค์กร	ระหว่างกลุ่ม	0.49	3	0.16	0.26	0.85
	ภายในกลุ่ม	171.88	276	0.62		
	รวม	172.37	279			
3. ด้านความต้องการที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป	ระหว่างกลุ่ม	14.40	3	4.80	8.22**	0.00
	ภายในกลุ่ม	161.26	276	0.58		
	รวม	175.66	279			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	6.47	3	2.16	4.18**	0.01
	ภายในกลุ่ม	142.37	276	0.52		
	รวม	148.84	279			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ผลการเปรียบเทียบระดับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการกรมศุลกากร จำแนกตามอายุ โดยภาพรวม พบว่ามีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อจำแนกรายด้าน พบว่า อายุของข้าราชการกรมศุลกากรที่ต่างกัน มีระดับความผูกพันต่อองค์กร ในด้านความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มกำลังความสามารถ เพื่อประโยชน์ขององค์กรไม่แตกต่างกัน แต่สำหรับด้านความเชื่อมั่นและยอมรับในเป้าหมาย ค่านิยมขององค์กร และด้านความต้องการที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ตารางที่ 4.14 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference: LSD) โดยภาพรวม จำแนกตามอายุ

(n=280)

อายุ	อายุ	อายุ			
		21 – 30 ปี	31 – 40 ปี	41 – 50 ปี	50 ปีขึ้นไป
	\bar{x}	3.99	3.95	4.42	3.70
21 – 30 ปี	3.99	-	0.04	-0.42*	0.29
31 – 40 ปี	3.95	-	-	-0.47*	0.25
41 – 50 ปี	4.42	-	-	-	0.72*
50 ปีขึ้นไป	3.70	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.14 พบว่าข้าราชการกรมศุลกากรผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ มีระดับความผูกพันต่อองค์กร โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference : LSD) พบว่า คู่ที่มีความแตกต่างกัน ได้แก่ ข้าราชการกรมศุลกากรที่มีอายุ 41 – 50 ปี มีระดับความผูกพันต่อองค์กร โดยภาพรวมมากกว่า อายุ 50 ปีขึ้นไป และข้าราชการกรมศุลกากรที่มีอายุ 21 – 30 ปี และ 31 – 40 ปี มีระดับความผูกพันต่อองค์กร โดยภาพรวมน้อยกว่า อายุ 41 – 50 ปี

ตารางที่ 4.15 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference: LSD) ด้านความเชื่อมั่นและยอมรับในเป้าหมาย ค่านิยมขององค์กร จำแนกตามอายุ

(n=280)

อายุ	x̄	อายุ			
		21 – 30 ปี	31 – 40 ปี	41 – 50 ปี	50 ปีขึ้นไป
		4.08	3.91	4.50	3.30
21 – 30 ปี	4.08	-	0.16	-0.42*	0.78*
31 – 40 ปี	3.91	-	-	-0.59*	0.61*
41 – 50 ปี	4.50	-	-	-	1.20*
50 ปีขึ้นไป	3.30	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.15 พบว่าข้าราชการกรมศุลกากรผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ มีระดับความผูกพันต่อองค์กร ในด้านความเชื่อมั่นและยอมรับในเป้าหมาย ค่านิยมขององค์กร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference : LSD) พบว่า คู่ที่มีความแตกต่างกัน ได้แก่ ข้าราชการกรมศุลกากรที่มีอายุ 21 – 30 ปี, 31 – 40 ปี และ 41 – 50 ปี มีระดับความผูกพันต่อองค์กร ด้านความเชื่อมั่นและยอมรับในเป้าหมาย ค่านิยมขององค์กรมากกว่า อายุ 50 ปีขึ้นไป และข้าราชการกรมศุลกากรที่มีอายุ 21 – 30 ปี และ 31 – 40 ปี มีระดับความผูกพันต่อองค์กร ด้านความเชื่อมั่นและยอมรับในเป้าหมาย ค่านิยมขององค์กรน้อยกว่า อายุ 41 – 50 ปี

ตารางที่ 4.16 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference: LSD) ด้านความต้องการที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป จำแนกตามอายุ

(n=280)

อายุ	x̄	อายุ			
		21 – 30 ปี	31 – 40 ปี	41 – 50 ปี	50 ปีขึ้นไป
		4.02	3.99	4.75	3.90
21 – 30 ปี	4.02	-	0.04	-0.72*	0.12
31 – 40 ปี	3.99	-	-	-0.76*	0.09
41 – 50 ปี	4.75	-	-	-	0.85*
50 ปีขึ้นไป	3.90	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.16 พบว่าข้าราชการกรมศุลกากรผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ มีระดับความผูกพันต่อองค์กร ในด้านความต้องการที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference : LSD) พบว่า คู่ที่มีความแตกต่างกัน ได้แก่ ข้าราชการกรมศุลกากรที่มีอายุ 41 – 50 ปี มีระดับความผูกพันต่อองค์กร ด้านความต้องการที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป มากกว่า อายุ 50 ปีขึ้นไป และข้าราชการกรมศุลกากรที่มีอายุ 21 – 30 ปี และ 31 – 40 ปี มีระดับความผูกพันต่อองค์กร ด้านความต้องการที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป น้อยกว่า อายุ 41 – 50 ปี

ตารางที่ 4.17 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการกรมศุลกากร
จำแนกตามสถานภาพสมรส

(n=280)

ความผูกพันต่อองค์กร	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านความเชื่อมั่นและยอมรับในเป้าหมาย ค่านิยมขององค์กร	ระหว่างกลุ่ม	4.62	2	2.31	3.96*	0.02
	ภายในกลุ่ม	161.41	277	0.58		
	รวม	166.03	279			
2. ด้านความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มกำลังความสามารถเพื่อประโยชน์ขององค์กร	ระหว่างกลุ่ม	0.77	2	0.38	0.62	0.54
	ภายในกลุ่ม	171.60	277	0.62		
	รวม	172.37	279			
3. ด้านความต้องการที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป	ระหว่างกลุ่ม	0.36	2	0.18	0.29	0.75
	ภายในกลุ่ม	175.30	277	0.63		
	รวม	175.66	279			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	0.41	2	0.20	0.38	0.68
	ภายในกลุ่ม	148.43	277	0.54		
	รวม	148.84	279			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.17 ผลการเปรียบเทียบระดับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการกรมศุลกากร จำแนกตามสถานภาพสมรสที่ต่างกัน โดยภาพรวม พบว่ามีระดับความผูกพันต่อองค์กรที่ไม่แตกต่างกัน เมื่อจำแนกรายด้าน พบว่า สถานภาพสมรสของข้าราชการกรมศุลกากรที่ต่างกัน มีระดับความผูกพันต่อองค์กร ในด้านความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มกำลังความสามารถ เพื่อประโยชน์ขององค์กร และด้านความต้องการที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกขององค์กรต่อไปไม่แตกต่างกัน แต่สำหรับด้านความเชื่อมั่นและยอมรับในเป้าหมาย ค่านิยมขององค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.18 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference: LSD) ด้านความเชื่อมั่นและยอมรับในเป้าหมาย คำนิยมขององค์กร จำแนกตามสถานภาพสมรส

(n=280)

สถานภาพสมรส	\bar{x}	สถานภาพสมรส		
		โสด	สมรส	หม้าย/หย่าร้าง/ แยกกันอยู่
		4.09	3.81	4.11
โสด	4.09	-	0.28*	-0.02
สมรส	3.81	-	-	-0.30
หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่	4.11	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.18 พบว่า ข้าราชการกรมศุลกากรผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพสมรส มีระดับความผูกพันต่อองค์กร ในด้านความเชื่อมั่นและยอมรับในเป้าหมาย คำนิยมขององค์กร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference : LSD) พบว่า คู่ที่มีความแตกต่างกัน คือ ข้าราชการกรมศุลกากรที่มีสถานภาพโสด มีระดับความผูกพันต่อองค์กร ด้านความเชื่อมั่นและยอมรับในเป้าหมาย คำนิยมขององค์กร มากกว่า ข้าราชการกรมศุลกากรที่มีสถานภาพสมรส

ตารางที่ 4.19 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการกรมศุลกากร
จำแนกตามระดับการศึกษา

(n=280)

ความผูกพันต่อองค์กร	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านความเชื่อมั่นและยอมรับในเป้าหมาย ค่านิยมขององค์กร	ระหว่างกลุ่ม	13.05	3	4.35	7.85**	0.00
	ภายในกลุ่ม	152.98	276	0.55		
	รวม	166.03	279			
2. ด้านความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มกำลังความสามารถเพื่อประโยชน์ขององค์กร	ระหว่างกลุ่ม	11.36	3	3.78	6.49**	0.00
	ภายในกลุ่ม	161.01	276	0.58		
	รวม	172.37	279			
3. ด้านความต้องการที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป	ระหว่างกลุ่ม	10.34	3	3.45	5.75**	0.00
	ภายในกลุ่ม	165.32	276	0.60		
	รวม	175.66	279			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	9.28	3	3.09	6.12**	0.00
	ภายในกลุ่ม	139.56	276	0.51		
	รวม	148.84	279			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.19 ผลการเปรียบเทียบระดับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการกรมศุลกากร จำแนกตามระดับการศึกษาที่ต่างกัน โดยภาพรวม พบว่ามีระดับความผูกพันต่อองค์กรที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อจำแนกรายด้าน พบว่า ข้าราชการกรมศุลกากรที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับความผูกพันต่อองค์กร ในด้านความเชื่อมั่นและยอมรับในเป้าหมาย ค่านิยมขององค์กร ด้านความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มกำลังความสามารถ เพื่อประโยชน์ขององค์กร และด้านความต้องการที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป ทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ตารางที่ 4.20 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference: LSD) โดยภาพรวม จำแนกตามระดับการศึกษา

(n=280)

ระดับการศึกษา	ระดับการศึกษา				
	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	ปริญญาเอก	
	\bar{x}	4.57	4.02	3.86	4.51
ต่ำกว่าปริญญาตรี	4.57	-	0.55*	0.71*	0.06
ปริญญาตรี	4.02	-	-	0.16	-0.49*
ปริญญาโท	3.86	-	-	-	-0.65*
ปริญญาเอก	4.51	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.20 พบว่า ข้าราชการกรมศุลกากรผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา มีระดับความผูกพันต่อองค์กร โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference : LSD) พบว่า คู่ที่มีความแตกต่างกัน ได้แก่ ข้าราชการกรมศุลกากรที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี และปริญญาโท มีระดับความผูกพันต่อองค์กร โดยภาพรวมน้อยกว่า ข้าราชการที่มีระดับการศึกษาปริญญาเอก และข้าราชการกรมศุลกากรระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีระดับความผูกพันต่อองค์กร โดยภาพรวมมากกว่า ข้าราชการที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี และปริญญาโท

ตารางที่ 4.21 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference: LSD) ด้านความเชื่อมั่นและยอมรับในเป้าหมาย ค่านิยมขององค์กร จำแนกตามระดับการศึกษา

(n=280)

ระดับการศึกษา	ระดับการศึกษา				
	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	ปริญญาเอก	
	\bar{x}	4.78	4.07	3.79	4.41
ต่ำกว่าปริญญาตรี	4.78	-	0.70*	0.98*	0.36
ปริญญาตรี	4.07	-	-	0.28*	-0.34
ปริญญาโท	3.79	-	-	-	-0.62*
ปริญญาเอก	4.41	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.21 พบว่า ข้าราชการกรมศุลกากรผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา มีระดับความผูกพันต่อองค์กร ด้านความเชื่อมั่นและยอมรับในเป้าหมาย ค่านิยมขององค์กร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference : LSD) พบว่า คู่ที่มีความแตกต่างกันได้แก่ ข้าราชการกรมศุลกากรที่มีระดับการศึกษาปริญญาโท มีระดับความผูกพันต่อองค์กร ด้านความเชื่อมั่นและยอมรับในเป้าหมาย ค่านิยมขององค์กรน้อยกว่า ข้าราชการที่มีระดับการศึกษาปริญญาเอก และข้าราชการกรมศุลกากรที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี และต่ำกว่าปริญญาตรี มีระดับความผูกพันต่อองค์กร ด้านความเชื่อมั่นและยอมรับในเป้าหมาย ค่านิยมขององค์กรมากกว่า ข้าราชการที่มีระดับการศึกษาปริญญาโท และข้าราชการกรมศุลกากรที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีระดับความผูกพันต่อองค์กร ด้านความเชื่อมั่นและยอมรับในเป้าหมาย ค่านิยมขององค์กรมากกว่า ข้าราชการที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี

ตารางที่ 4.22 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference: LSD) ด้านความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มกำลังความสามารถ เพื่อประโยชน์ขององค์กร จำแนกตามระดับการศึกษา

(n=280)

ระดับการศึกษา	ระดับการศึกษา				
	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	ปริญญาเอก	
	\bar{x}	4.00	3.88	3.85	4.71
ต่ำกว่าปริญญาตรี	4.00	-	0.12	0.15	-0.71*
ปริญญาตรี	3.88	-	-	0.02	-0.83*
ปริญญาโท	3.85	-	-	-	-0.86*
ปริญญาเอก	4.71	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.22 พบว่า ข้าราชการกรมศุลกากรผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา มีระดับความผูกพันต่อองค์กร ด้านความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มกำลังความสามารถ เพื่อประโยชน์ขององค์กร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference : LSD) พบว่า คู่ที่มีความแตกต่างกัน ได้แก่ ข้าราชการกรมศุลกากรที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี และปริญญาโท มีระดับความผูกพันต่อองค์กร ด้านความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มกำลังความสามารถ เพื่อประโยชน์ขององค์กรน้อยกว่า ข้าราชการที่มีระดับการศึกษาปริญญาเอก

ตารางที่ 4.23 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference: LSD) ด้านความต้องการที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป จำแนกตามระดับการศึกษา

(n=280)

ระดับการศึกษา	ระดับการศึกษา				
	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	ปริญญาเอก	
	\bar{x}	4.92	4.10	3.92	4.41
ต่ำกว่าปริญญาตรี	4.92	-	0.82*	1.00*	0.51
ปริญญาตรี	4.10	-	-	0.18	-0.31
ปริญญาโท	3.92	-	-	-	-0.49*
ปริญญาเอก	4.41	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.23 พบว่า ข้าราชการกรมศุลกากรผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา มีระดับความผูกพันต่อองค์กร ด้านความต้องการที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference : LSD) พบว่า คู่ที่มีความแตกต่างกันได้แก่ ข้าราชการกรมศุลกากรที่มีระดับการศึกษาปริญญาโท มีระดับความผูกพันต่อองค์กร ด้านความต้องการที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกขององค์กรต่อน้อยกว่า ข้าราชการที่มีระดับการศึกษาปริญญาเอก และข้าราชการกรมศุลกากรที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีระดับความผูกพันต่อองค์กร ด้านความต้องการที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกขององค์กรต่อน้อยกว่า ข้าราชการที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี และปริญญาโท

ตารางที่ 4.24 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการกรมศุลกากร
จำแนกตามตำแหน่งงาน

(n=280)

ความผูกพันต่อองค์กร	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านความเชื่อมั่นและยอมรับในเป้าหมาย ค่านิยมขององค์กร	ระหว่างกลุ่ม	5.56	2	2.78	4.80**	0.01
	ภายในกลุ่ม	160.47	277	0.58		
	รวม	166.03	279			
2. ด้านความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มกำลังความสามารถเพื่อประโยชน์ขององค์กร	ระหว่างกลุ่ม	3.40	2	1.70	2.80	0.06
	ภายในกลุ่ม	168.97	277	0.61		
	รวม	172.37	279			
3. ด้านความต้องการที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป	ระหว่างกลุ่ม	2.49	2	1.24	2.00	0.14
	ภายในกลุ่ม	173.18	277	0.62		
	รวม	175.67	279			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	2.44	2	1.22	2.31	0.10
	ภายในกลุ่ม	146.39	277	0.53		
	รวม	148.84	279			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.24 ผลการเปรียบเทียบระดับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการกรมศุลกากร จำแนกตามตำแหน่งงานที่ต่างกัน โดยภาพรวม พบว่ามีระดับความผูกพันต่อองค์กรที่ไม่แตกต่างกัน เมื่อจำแนกรายด้าน พบว่า ตำแหน่งงานของข้าราชการกรมศุลกากรที่ต่างกัน มีระดับความผูกพันต่อองค์กร ในด้านความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มกำลังความสามารถเพื่อประโยชน์ขององค์กร และด้านความต้องการที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกขององค์กรต่อไปไม่แตกต่างกัน แต่สำหรับด้านความเชื่อมั่นและยอมรับในเป้าหมาย ค่านิยมขององค์กร มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ตารางที่ 4.25 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference: LSD) ด้านความเชื่อมั่นและยอมรับในเป้าหมาย ค่านิยมขององค์กร จำแนกตามตำแหน่งงาน

(n=280)

ตำแหน่งงาน	ค่าเฉลี่ย	ตำแหน่งงาน		
		ปฏิบัติการ/ ปฏิบัติงาน	ชำนาญการ/ ชำนาญงาน	ชำนาญการพิเศษ
	4.01	4.01	4.10	3.53
ปฏิบัติการ/ปฏิบัติงาน	4.01	-	-0.09	0.47*
ชำนาญการ/ชำนาญงาน	4.10	-	-	0.57*
ชำนาญการพิเศษ	3.53	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.25 พบว่า ข้าราชการกรมศุลกากรผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตำแหน่งงาน มีระดับความผูกพันต่อองค์กร ด้านความเชื่อมั่นและยอมรับในเป้าหมาย ค่านิยมขององค์กร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference : LSD) พบว่า คู่ที่มีความแตกต่างกัน ได้แก่ ข้าราชการกรมศุลกากรที่มีตำแหน่งปฏิบัติการ/ปฏิบัติงาน และชำนาญการ/ชำนาญงาน มีระดับความผูกพันต่อองค์กร ด้านความเชื่อมั่นและยอมรับในเป้าหมาย ค่านิยมขององค์กรมากกว่า ข้าราชการกรมศุลกากรที่มีตำแหน่งชำนาญการพิเศษ

ตารางที่ 4.26 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการกรมศุลกากร
จำแนกตามระยะเวลาการปฏิบัติงาน

(n=280)

ความผูกพันต่อองค์กร	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านความเชื่อมั่นและยอมรับในเป้าหมาย ค่านิยมขององค์กร	ระหว่างกลุ่ม	5.49	3	1.83	3.15*	0.03
	ภายในกลุ่ม	160.54	276	0.58		
	รวม	166.03	279			
2. ด้านความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มกำลังความสามารถเพื่อประโยชน์ขององค์กร	ระหว่างกลุ่ม	3.02	3	1.01	1.64	0.18
	ภายในกลุ่ม	169.35	276	0.61		
	รวม	172.37	279			
3. ด้านความต้องการที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป	ระหว่างกลุ่ม	10.67	3	3.56	5.95**	0.00
	ภายในกลุ่ม	164.99	276	0.60		
	รวม	175.66	279			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	4.63	3	1.54	2.95*	0.03
	ภายในกลุ่ม	144.21	276	0.52		
	รวม	148.84	279			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.26 พบว่า ผลการเปรียบเทียบระดับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการกรมศุลกากร จำแนกตามระยะเวลาการปฏิบัติงานที่ต่างกัน โดยภาพรวม พบว่ามีระดับความผูกพันต่อองค์กรที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อจำแนกรายด้าน พบว่าระยะเวลาการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมศุลกากรที่ต่างกัน มีระดับความผูกพันต่อองค์กร ในด้านความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มกำลังความสามารถ เพื่อประโยชน์ขององค์กรไม่แตกต่างกัน แต่สำหรับด้านความเชื่อมั่นและยอมรับในเป้าหมาย ค่านิยมขององค์กร และด้านความต้องการที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ 0.01

ตารางที่ 4.27 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference: LSD) โดยภาพรวม จำแนกตามระยะเวลาการปฏิบัติงาน

(n=280)

ระยะเวลาการปฏิบัติงาน	\bar{x}	ระยะเวลาการปฏิบัติงาน			
		ต่ำกว่า 1 ปี	1 - 5 ปี	6 - 10 ปี	10 ปีขึ้นไป
		4.27	3.87	4.05	4.11
ต่ำกว่า 1 ปี	4.27	-	0.39*	0.22	0.16
1 - 5 ปี	3.87	-	-	-0.18	-0.23
6 - 10 ปี	4.05	-	-	-	-0.06
10 ปีขึ้นไป	4.11	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.27 พบว่า ข้าราชการกรมศุลกากรผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาการปฏิบัติงาน มีระดับความผูกพันต่อองค์กร โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference : LSD) พบว่า คู่ที่มีความแตกต่างกัน ได้แก่ ข้าราชการกรมศุลกากรที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานต่ำกว่า 1 ปี มีระดับความผูกพันต่อองค์กร โดยภาพรวมมากกว่า ข้าราชการกรมศุลกากรที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน 1 – 5 ปี

ตารางที่ 4.28 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference: LSD) ด้านความเชื่อมั่นและยอมรับในเป้าหมาย ค่านิยมขององค์กร จำแนกตามระยะเวลาการปฏิบัติงาน

(n=280)

ระยะเวลาการปฏิบัติงาน	\bar{x}	ระยะเวลาการปฏิบัติงาน			
		ต่ำกว่า 1 ปี	1 - 5 ปี	6 - 10 ปี	10 ปีขึ้นไป
		4.40	3.91	4.02	4.00
ต่ำกว่า 1 ปี	4.40	-	0.49*	0.38*	0.40*
1 - 5 ปี	3.91	-	-	-0.10	-0.09
6 - 10 ปี	4.02	-	-	-	0.02
10 ปีขึ้นไป	4.00	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.28 พบว่า ข้าราชการกรมศุลกากรผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาการปฏิบัติงาน มีระดับความผูกพันต่อองค์กร ด้านความเชื่อมั่นและยอมรับในเป้าหมาย ค่านิยมขององค์กร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference : LSD) พบว่า คู่ที่มีความแตกต่างกัน ได้แก่ ข้าราชการกรมศุลกากรที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานต่ำกว่า 1 ปี มีระดับความผูกพันต่อองค์กร ด้านความเชื่อมั่นและยอมรับในเป้าหมาย ค่านิยมขององค์กรมากกว่า ข้าราชการกรมศุลกากรที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน 1 – 5 ปี, 6 – 10 ปี และ 10 ปีขึ้นไป

ตารางที่ 4.29 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference: LSD) ด้านความต้องการที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป จำแนกตามระยะเวลาการปฏิบัติงาน

(n=280)

ระยะเวลาการปฏิบัติงาน	\bar{x}	ระยะเวลาการปฏิบัติงาน			
		ต่ำกว่า 1 ปี	1 - 5 ปี	6 - 10 ปี	10 ปีขึ้นไป
		4.45	3.90	4.09	4.36
ต่ำกว่า 1 ปี	4.45	-	0.55*	0.36*	0.09
1 - 5 ปี	3.90	-	-	-0.19	-0.46*
6 - 10 ปี	4.09	-	-	-	-0.27
10 ปีขึ้นไป	4.36	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.29 พบว่า ข้าราชการกรมศุลกากรผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาการปฏิบัติงาน มีระดับความผูกพันต่อองค์กร ด้านความต้องการที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference : LSD) พบว่า คู่ที่มีความแตกต่างกันได้แก่ ข้าราชการกรมศุลกากรที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน 1 – 5 ปี มีระดับความผูกพันต่อองค์กร ด้านความต้องการที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกขององค์กรต่อไปน้อยกว่า ข้าราชการกรมศุลกากรที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน 10 ปีขึ้นไป และข้าราชการกรมศุลกากรที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานต่ำกว่า 1 ปี มีระดับความผูกพันต่อองค์กร ด้านความต้องการที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกขององค์กรต่อไปมากกว่า ข้าราชการกรมศุลกากรที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน 1 – 5 ปี และ 6 – 10 ปี

**ตอนที่ 5 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านลักษณะการทำงานกับความผูกพัน
ต่อองค์กรของข้าราชการกรมศุลกากร**

ตารางที่ 4.30 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ (r) ของปัจจัยด้านลักษณะการทำงานกับความผูกพันต่อ
องค์กรของข้าราชการกรมศุลกากร

ปัจจัยด้านลักษณะการทำงาน	ความผูกพันต่อองค์กร โดยภาพรวม		
	Pearson Correlation (r)	Sig. (2-tailed)	ระดับ
1. ด้านนโยบายและการบริหารขององค์กร	0.498**	0.00	ปานกลาง
2. ด้านความมั่นคงในงาน	0.568**	0.00	ปานกลาง
3. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	0.636**	0.00	สูง
4. ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	0.588**	0.00	ปานกลาง
5. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	0.640**	0.00	สูง

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.30 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านลักษณะการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการกรมศุลกากร โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Correlation Coefficient : r) พบว่า ปัจจัยด้านลักษณะการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ($r = 0.640$) และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ($r = 0.636$) มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการกรมศุลกากร อยู่ในระดับสูง และในด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ($r = 0.588$) ด้านความมั่นคงในงาน ($r = 0.568$) และด้านนโยบายและการบริหารขององค์กร ($r = 0.498$) มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการกรมศุลกากร อยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ สรุปได้ว่า ปัจจัยด้านลักษณะการทำงาน ทั้ง 5 ด้าน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการกรมศุลกากร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

บทที่ 5

สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่อง ปัจจัยที่สัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการกรมศุลกากร เป็นการศึกษาวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ซึ่งผู้ศึกษาสามารถสรุปผลการศึกษาตามลำดับ ดังนี้

1. สรุปการวิจัย
2. อภิปรายผล
3. ข้อเสนอแนะ

1. สรุปการวิจัย

1.1 วัตถุประสงค์การศึกษา

- 1.1.1 เพื่อศึกษาปัจจัยด้านลักษณะการทำงานของข้าราชการกรมศุลกากร
- 1.1.2 เพื่อศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการกรมศุลกากร
- 1.1.3 เพื่อเปรียบเทียบระดับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการกรมศุลกากร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
- 1.1.4 เพื่อศึกษาปัจจัยที่สัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการกรมศุลกากร

1.2 วิธีดำเนินการศึกษา

1.2.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษา

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ ข้าราชการกรมศุลกากร จำนวน 8 หน่วยงาน ได้แก่ สำนักงานเลขานุการกรม กองบริหารทรัพยากรบุคคล กองกฎหมาย กองยุทธศาสตร์และแผนงาน กองพิทักษ์อัตราศุลกากร กองมาตรฐานพิธีการและราคาศุลกากร ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และกองบริหารจัดการและพัฒนาระบบเชื่อมโยงข้อมูลการนำเข้าส่งออก และโลจิสติกส์ เป็นต้น จำนวนทั้งหมด 736 คน กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง คำนวณโดยใช้สูตรของทาโร่ ยามานะ (Taro Yamane, 1970) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และค่าความคาดเคลื่อนร้อยละ 5 ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 280 คน

1.2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าอิสระครั้งนี้ ใช้เครื่องมือในการศึกษา คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และระยะเวลาการปฏิบัติงาน เป็นต้น โดยมีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ (Checklist) จำนวน 6 ข้อ

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านลักษณะการทำงาน ประกอบด้วย ปัจจัย 5 ด้าน ได้แก่ ด้านนโยบายและการบริหารขององค์กร ด้านความมั่นคงในงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ซึ่งเป็นคำถามแบบประเมินสัดส่วน (Rating Scale) โดยกำหนดค่าน้ำหนักตามวิธีของ Likert Scale มีจำนวน 20 ข้อ

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร ประกอบด้วย 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความเชื่อมั่นและยอมรับในเป้าหมาย ค่านิยมขององค์กร ด้านความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มกำลังความสามารถ เพื่อประโยชน์ขององค์กร และด้านความต้องการที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป เป็นต้น ซึ่งเป็นคำถามแบบประเมินสัดส่วน (Rating Scale) โดยกำหนดค่าน้ำหนักตามวิธีของ Likert Scale มีจำนวน 15 ข้อ

ส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามปลายเปิด (Open-Ended) เพื่อให้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

1.2.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาค้นคว้าอิสระครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามที่ได้ผ่านการอนุมัติจากอาจารย์ที่ปรึกษาแล้ว นำไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิซึ่งเป็นผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่านทำการตรวจสอบเพื่อหาค่าหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถามที่ได้จัดทำขึ้น พบว่า ค่าดัชนีความสอดคล้อง (Item-Objective Congruence Index : IOC) ของแต่ละข้อคำถามในแบบสอบถามนั้นมีค่ามากกว่า 0.50 จึงสามารถนำแต่ละข้อคำถามในแบบสอบถามไปใช้ในการศึกษาต่อไปได้ จากนั้นนำไปทดลองทำแบบสอบถาม (Try Out) จำนวน 30 ชุด และนำไปวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้วิธีการวิเคราะห์ค่า Cronbach's Alpha Coefficient พบว่าค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม เท่ากับ 0.962 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.70 จึงเป็นที่ยอมรับ จากนั้นผู้ศึกษาจึงได้นำ

แบบสอบถามไปแจกจ่ายให้กับกลุ่มตัวอย่าง คือ ข้าราชการกรมศุลกากร จำนวน 280 ชุด และได้รับแบบสอบถามกลับคืนทั้งหมด 280 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 ของแบบสอบถามที่ได้แจกจ่ายไป

1.2.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อได้รับแบบสอบถามครบแล้ว ผู้ศึกษาได้ดำเนินการตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม แล้วจึงนำไปวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยแบ่งการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 5 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลของแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของข้าราชการกรมศุลกากร ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และระยะเวลาการปฏิบัติงาน เป็นต้น โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลของแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านลักษณะการทำงานของข้าราชการกรมศุลกากร ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านนโยบายและการบริหารขององค์กร ด้านความมั่นคงในงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน เป็นต้น โดยการหาค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยด้านลักษณะการทำงานของข้าราชการกรมศุลกากรในแต่ละด้าน

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ระดับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการกรมศุลกากร ทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความเชื่อมั่นและยอมรับในเป้าหมาย ค่านิยมขององค์กร ด้านความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มกำลังความสามารถ เพื่อประโยชน์ขององค์กร และด้านความต้องการที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป เป็นต้น โดยการหาค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เพื่อให้ทราบถึงระดับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการกรมศุลกากร

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการกรมศุลกากร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และระยะเวลาการปฏิบัติงาน เป็นต้น โดยการใช้สถิติการทดสอบค่า t-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (F-test หรือ One-way ANOVA) แลทำการเปรียบเทียบรายคู่ด้วยผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference : LSD) เพื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการกรมศุลกากร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ตอนที่ 5 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านลักษณะการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการกรมศุลกากร โดยการทดสอบหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Correlation Coefficient : r) เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านลักษณะการทำงาน ใน 5 ด้าน กับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการกรมศุลกากร

1.3 ผลการศึกษา

1.3.1 ปัจจัยด้านลักษณะการทำงานของข้าราชการกรมศุลกากร

ผลการศึกษาปัจจัยด้านลักษณะการทำงานของข้าราชการกรมศุลกากร ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านนโยบายและการบริหารขององค์กร ด้านความมั่นคงในงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน พบว่า ปัจจัยด้านลักษณะการทำงานของข้าราชการกรมศุลกากร โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่า ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาด้านความมั่นคงในงาน ด้านนโยบายและการบริหารขององค์กร และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ตามลำดับ

สมมติฐานข้อที่ 1 ปัจจัยด้านลักษณะการทำงานของข้าราชการกรมศุลกากร อยู่ในระดับมากผลการศึกษา พบว่า สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

1.3.2 ระดับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการกรมศุลกากร

ผลศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กร ทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความเชื่อมั่นและยอมรับในเป้าหมาย ค่านิยมขององค์กร ด้านความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มกำลังความสามารถ เพื่อประโยชน์ขององค์กร และด้านความต้องการที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป พบว่า ระดับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการกรมศุลกากร โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่า ด้านความต้องการที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ ด้านความเชื่อมั่นและยอมรับในเป้าหมาย ค่านิยมขององค์กร และด้านความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มกำลังความสามารถ เพื่อประโยชน์ขององค์กร ตามลำดับ

สมมติฐานข้อที่ 2 ข้าราชการกรมศุลกากรมีระดับความผูกพันต่อองค์กรในระดับมาก ผลการศึกษา พบว่า สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

1.3.3 การเปรียบเทียบระดับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการกรมศุลกากร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ผลการศึกษาเปรียบเทียบระดับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการกรมศุลกากร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และระยะเวลาการปฏิบัติงาน สรุปได้ดังนี้

(1) เพศ พบว่าข้าราชการกรมศุลกากรที่มีเพศแตกต่างกัน มีระดับความผูกพันต่อองค์กร โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าความผูกพันต่อองค์กร ด้านความเชื่อมั่นและยอมรับในเป้าหมาย ค่านิยมขององค์กร และด้านความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มกำลังความสามารถ เพื่อประโยชน์ขององค์กร มีระดับความผูกพันต่อองค์กร ไม่แตกต่างกัน แต่สำหรับด้านความต้องการที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

(2) อายุ พบว่าข้าราชการกรมศุลกากรที่มีอายุต่างกัน มีระดับความผูกพันต่อองค์กร โดยภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อจำแนกรายด้าน พบว่าอายุของข้าราชการกรมศุลกากรที่ต่างกัน มีระดับความผูกพันต่อองค์กร ด้านความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มกำลังความสามารถ เพื่อประโยชน์ขององค์กร ไม่แตกต่างกัน สำหรับด้านความเชื่อมั่นและยอมรับในเป้าหมาย ค่านิยมขององค์กร และด้านความต้องการที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป มีระดับความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

(3) สถานภาพสมรส พบว่าข้าราชการกรมศุลกากรที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีระดับความผูกพันต่อองค์กร โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกัน เมื่อจำแนกรายด้าน พบว่า สถานภาพสมรสของข้าราชการกรมศุลกากรที่ต่างกัน มีระดับความผูกพันต่อองค์กร ด้านความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มกำลังความสามารถ เพื่อประโยชน์ขององค์กร และด้านความต้องการที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป ไม่แตกต่างกัน แต่สำหรับด้านความเชื่อมั่นและยอมรับในเป้าหมาย ค่านิยมขององค์กร มีระดับความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

(4) ระดับการศึกษา พบว่าข้าราชการกรมศุลกากรที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับความผูกพันต่อองค์กร โดยภาพรวม แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อจำแนกรายด้าน พบว่า ระดับการศึกษาของข้าราชการกรมศุลกากรที่ต่างกัน มีระดับความผูกพันต่อองค์กร ในด้านความเชื่อมั่นและยอมรับในเป้าหมาย ค่านิยมขององค์กร ด้านความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มกำลังความสามารถ เพื่อประโยชน์ขององค์กร และด้านความต้องการที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

(5) ตำแหน่งงาน พบว่าข้าราชการกรมศุลกากรที่มีตำแหน่งงานที่ต่างกัน มีระดับความผูกพันต่อองค์กร โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกัน เมื่อจำแนกรายด้าน พบว่า ตำแหน่งงานของข้าราชการกรมศุลกากรที่ต่างกัน มีระดับความผูกพันต่อองค์กร ในด้านความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มกำลังความสามารถ เพื่อประโยชน์ขององค์กร และด้านความต้องการที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกขององค์กรต่อไปไม่แตกต่างกัน แต่สำหรับด้านความเชื่อมั่นและยอมรับในเป้าหมาย ค่านิยมขององค์กร มีระดับความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

(6) ระยะเวลาการปฏิบัติงาน พบว่าข้าราชการกรมศุลกากรที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานต่างกัน ระดับความผูกพันต่อองค์กร โดยภาพรวม แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อจำแนกรายด้าน พบว่า ระยะเวลาการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมศุลกากรที่ต่างกัน มีระดับความผูกพันต่อองค์กร ในด้านความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มกำลังความสามารถ เพื่อประโยชน์ขององค์กรไม่แตกต่างกัน สำหรับด้านความเชื่อมั่นและยอมรับในเป้าหมาย ค่านิยมขององค์กร และด้านความต้องการที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป มีระดับความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ 0.01

สมมติฐานข้อที่ 3 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการกรมศุลกากรแตกต่างกัน ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ สมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรที่แตกต่างกันสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

1.3.4 ปัจจัยที่สัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการกรมศุลกากร

ผลการศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านลักษณะการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการกรมศุลกากร พบว่า ปัจจัยด้านลักษณะการทำงาน ทั้ง 5 ด้าน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการกรมศุลกากร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการกรมศุลกากร อยู่ในระดับสูง และในด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความมั่นคงในงาน และด้านนโยบายและการบริหารขององค์กร มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการกรมศุลกากร อยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

สมมติฐานข้อที่ 4 ปัจจัยด้านลักษณะการทำงานมีความสัมพันธ์กับระดับความผูกพันต่อองค์กร ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยด้านลักษณะการทำงาน ทั้ง 5 ด้าน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการกรมศุลกากร สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

2. อภิปรายผล

จากผลการศึกษา เรื่อง ปัจจัยที่สัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการกรมศุลกากร สามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

2.1 ความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการกรมศุลกากร

ความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการกรมศุลกากรโดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความเชื่อมั่นและยอมรับในเป้าหมาย ค่านิยมขององค์กร ด้านความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มกำลังความสามารถ เพื่อประโยชน์ขององค์กร และด้านความต้องการที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป พบว่าค่าเฉลี่ยรายด้าน ทั้ง 3 ด้าน อยู่ในระดับมาก โดยระดับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการกรมศุลกากร ด้านความต้องการที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกขององค์กรต่อไปมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมาอันดับ 2 คือ ด้านความเชื่อมั่นและยอมรับในเป้าหมาย ค่านิยมขององค์กร และอันดับ 3 คือ ด้านความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มกำลังความสามารถ เพื่อประโยชน์ขององค์กร ตามลำดับ อาจเป็นเพราะข้าราชการกรมศุลกากรมีความเชื่อมั่นในเป้าหมาย และนโยบายในการดำเนินงานขององค์กร และเกิดการยอมรับ จึงส่งผลให้มีความพร้อม และความเต็มใจที่จะทุ่มเทในการปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มกำลังความสามารถ เพื่อให้งานบรรลุผลสำเร็จ และทำให้มีความปรารถนาที่จะทำงานอยู่ใน

องค์กรนี้ต่อไป ทั้งนี้ เพื่อให้ข้าราชการกรมศุลกากรมีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับมากที่สุด ควรสร้างความเชื่อมั่นต่อองค์กรให้มากขึ้น และกำหนดการดำเนินงานที่ชัดเจน เพื่อให้มีการปฏิบัติงานที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ และทำให้การบริหารงานขององค์กรมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้นได้ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาวิจัยของ ขนิษฐา เพื่อนทอง (2559) ได้ทำการศึกษาวิจัย เรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรในส่วนกลาง กรมทรัพยากรน้ำ ผลการศึกษาพบว่าความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรในส่วนกลาง กรมทรัพยากรน้ำ โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับการศึกษาวิจัยของ เสาดะ แขวงคำ (2559) ที่ได้ทำการศึกษาวิจัย เรื่องความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรกรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศ ผลการศึกษาพบว่า ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรกรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก

2.2 การเปรียบเทียบระดับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการกรมศุลกากร

จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

2.2.1 เพศ ผลการศึกษาพบว่า ข้าราชการกรมศุลกากรที่มีเพศแตกต่างกัน มีระดับความผูกพันต่อองค์กร โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าความผูกพันต่อองค์กร ด้านความเชื่อมั่นและยอมรับในเป้าหมาย ค่านิยมขององค์กร และด้านความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มกำลังความสามารถ เพื่อประโยชน์ขององค์กร ไม่แตกต่างกัน แต่สำหรับด้านความต้องการที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป มีระดับความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 อาจเนื่องมาจากทัศนคติที่แตกต่างกันของทั้งเพศชายและเพศหญิง จึงส่งผลให้มีระดับความผูกพันที่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาวิจัยของ พิชญภา จารุเกียรติกุล (2560) ได้ทำการศึกษาวิจัย เรื่องปัจจัยที่สัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสำนักวิชาวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรสำนักวิชาวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ที่มีเพศแตกต่างกันมีความสัมพันธ์กับระดับความผูกพันต่อองค์กรที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสอดคล้องกับการศึกษาวิจัยของ จูติพันธ์ ปริดิณวัฒน์ (2561) ที่ได้ทำการศึกษาวิจัย เรื่องความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานมหาวิทยาลัยสาขาวิชาการ มหาวิทยาลัยพะเยา ผลการศึกษาพบว่า ผลการเปรียบเทียบข้อมูลเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานมหาวิทยาลัยสาขาวิชาการ มหาวิทยาลัยพะเยา จำแนกตามเพศ โดยภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.2.2 อายุ ผลการศึกษาพบว่า ข้าราชการกรมศุลกากรที่มีอายุต่างกัน มีระดับความผูกพันต่อองค์กร โดยภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อจำแนกรายด้าน พบว่า อายุของข้าราชการกรมศุลกากรที่ต่างกัน มีระดับความผูกพันต่อองค์กร ด้านความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มกำลังความสามารถ เพื่อประโยชน์ขององค์กร ไม่แตกต่างกัน สำหรับด้านความเชื่อมั่นและยอมรับในเป้าหมาย ค่านิยมขององค์กร และด้านความต้องการที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยจากผลการศึกษาพบว่าข้าราชการที่มีอายุมากจะมีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าข้าราชการที่มีอายุน้อย อาจเนื่องมาจากอายุเป็นสิ่งที่แสดงถึงวุฒิภาวะของบุคคล บุคคลที่มีอายุมากจะมีความคิด มีความรอบคอบในการตัดสินใจมากกว่าจึงมีความผูกพันต่อองค์กรที่สูง ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาวิจัยของ พิษญาภา จารุเกียรติกุล (2560) ได้ทำการศึกษาวิจัย เรื่องปัจจัยที่สัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสำนักวิชาวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรสำนักวิชาวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ที่มีอายุแตกต่างกันมีความสัมพันธ์กับระดับความผูกพันต่อองค์กรที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสอดคล้องกับการศึกษาวิจัยของ ณัชชา ชะรัตรัมย์ (2559) ได้ทำการศึกษาวิจัย เรื่องความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการกรมการปกครองจังหวัดบุรีรัมย์ ผลการศึกษาพบว่า ข้าราชการกรมการปกครองจังหวัดบุรีรัมย์ที่มีอายุแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กร โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.2.3 สถานภาพสมรส ผลการศึกษาพบว่า ข้าราชการกรมศุลกากรที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีระดับความผูกพันต่อองค์กร โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกัน เมื่อจำแนกรายด้าน พบว่า ด้านความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มกำลังความสามารถ เพื่อประโยชน์ขององค์กร และด้านความต้องการที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป มีระดับความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน และสำหรับด้านความเชื่อมั่นและยอมรับในเป้าหมาย ค่านิยมขององค์กร มีระดับความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยข้าราชการที่มีสถานภาพโสด จะมีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าข้าราชการที่มีสถานภาพสมรส อาจเป็นเพราะว่ามีความเชื่อมั่นต่อองค์กร และสามารถปรับตัวเข้ากับงาน ได้ดีกว่า ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาวิจัยของ ฐิติพันธ์ ปริดิณวัฒน์ (2561) ได้ทำการศึกษาวิจัย เรื่องความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานมหาวิทยาลัยสายวิชาการ มหาวิทยาลัยพะเยา ผลการศึกษาพบว่า ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานมหาวิทยาลัยสายวิชาการ มหาวิทยาลัยพะเยา จำแนกตามสถานภาพสมรสที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.2.4 ระดับการศึกษา ผลการศึกษาพบว่า ข้าราชการกรมศุลกากรที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีระดับความผูกพันต่อองค์กร โดยภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อจำแนกรายด้าน พบว่าทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความเชื่อมั่นและยอมรับในเป้าหมาย ค่านิยมขององค์กร ด้านความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มกำลังความสามารถ เพื่อประโยชน์ขององค์กร และด้านความต้องการที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป มีระดับความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 อาจเนื่องจากทัศนคติของแต่ละบุคคลต่างกัน ประกอบกับวุฒิภาวะทางการศึกษาที่ต่างกัน จึงส่งผลให้มีความผูกพันที่ต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาวิจัยของ ฉัชชา ชะรัตรมย์ (2559) ได้ทำการศึกษาวิจัย เรื่องความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการกรมการปกครองจังหวัดบุรีรัมย์ ผลการศึกษาพบว่า ข้าราชการกรมการปกครองจังหวัดบุรีรัมย์ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรที่แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสอดคล้องกับการศึกษาวิจัยของ ฐิติพันธ์ ปริดิณวัฒน์ (2561) ที่ได้ทำการศึกษาวิจัย เรื่องความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานมหาวิทยาลัยสายวิชาการ มหาวิทยาลัยพะเยา ผลการศึกษาพบว่า ผลการเปรียบเทียบข้อมูลเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานมหาวิทยาลัยสายวิชาการ มหาวิทยาลัยพะเยา จำแนกตามตามระดับการศึกษา โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.2.5 ตำแหน่งงาน ผลการศึกษาพบว่า ข้าราชการกรมศุลกากรที่มีตำแหน่งงานต่างกัน มีระดับความผูกพันต่อองค์กร โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกัน เมื่อจำแนกรายด้าน พบว่าด้านความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มกำลังความสามารถ เพื่อประโยชน์ขององค์กร และด้านความต้องการที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป มีระดับความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน สำหรับด้านความเชื่อมั่นและยอมรับในเป้าหมาย ค่านิยมขององค์กร พบว่ามีระดับความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยข้าราชการที่มีตำแหน่งงานในระดับที่ไม่สูงมากจะมีความผูกพันต่อองค์กรที่สูงกว่าตำแหน่งงานในระดับสูง อาจเป็นเพราะมีความเชื่อมั่นในองค์กร และสามารถปฏิบัติงานที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ ได้ดีซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาวิจัยของ ฉัชชา ชะรัตรมย์ (2559) ได้ทำการศึกษาวิจัย เรื่องความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการกรมการปกครองจังหวัดบุรีรัมย์ ผลการศึกษาพบว่า ข้าราชการกรมการปกครองจังหวัดบุรีรัมย์ที่มีระดับตำแหน่งแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.2.6 ระยะเวลาการปฏิบัติงาน ผลการศึกษาพบว่า ข้าราชการกรมศุลกากรที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานที่ต่างกัน มีระดับความผูกพันต่อองค์กร โดยภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อจำแนกรายด้าน พบว่า ด้านความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มกำลังความสามารถ เพื่อประโยชน์ขององค์กร มีระดับความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน และสำหรับด้านความเชื่อมั่นและยอมรับในเป้าหมาย ค่านิยมขององค์กร และด้านความต้องการที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป มีระดับความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาวิจัยของ ศิโรธร อยู่ฤทธิ (2560) ได้ทำการศึกษาวิจัย เรื่องความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานมหาวิทยาลัยสวนดุสิต ผลการศึกษาพบว่า พนักงานมหาวิทยาลัยสวนดุสิตที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีความสัมพันธ์กับระดับความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวม และรายด้านแตกต่างกัน

2.3 ปัจจัยด้านลักษณะการทำงานมีความสัมพันธ์กับระดับความผูกพันต่อองค์กร

ผลการทดสอบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Correlation Coefficient : r) พบว่า ปัจจัยด้านลักษณะการทำงาน ทั้ง 5 ด้าน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการกรมศุลกากร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการกรมศุลกากร อยู่ในระดับสูง อาจเป็นเพราะข้าราชการกรมศุลกากรมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน มีการช่วยเหลือกัน และเปิดใจยอมรับซึ่งกันและกัน ทำให้มีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี เกิดความสุขและสนุกกับการทำงาน ส่งผลให้ความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับสูง ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาวิจัยของ ชนิษฐกมนน์ แพทย์รัตนกุล (2560) ได้ทำการศึกษาวิจัย เรื่องปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กรของครู และบุคลากรทางการศึกษาที่ปฏิบัติงานในโรงเรียนเทพศิรินทร์ร่วมเกล้า ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านลักษณะงานด้านลักษณะองค์กร ด้านประสบการณ์ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับระดับความผูกพันต่อองค์กรของครูและบุคลากรทางการศึกษาที่ปฏิบัติงานในโรงเรียนเทพศิรินทร์ร่วมเกล้า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. ข้อเสนอแนะ

3.1 ข้อเสนอแนะจากการศึกษาคั้งนี้

จากการศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่อง ปัจจัยที่สัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการกรมศุลกากร ทำให้ทราบว่าปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยด้านลักษณะการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการกรมศุลกากร ดังนั้นผู้ศึกษาขอเสนอแนะแนวทางเพื่อให้สามารถนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนาองค์กร ให้บุคลากรปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ส่งผลให้บุคลากรมีความผูกพันต่อองค์กรเพิ่มขึ้น ดังนี้

3.1.1 ปัจจัยส่วนบุคคล จากผลการศึกษา พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร โดยหน่วยงานควรให้ความสนใจในเรื่องของความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคล เนื่องจากโดยภาพรวมปัจจัยดังกล่าวมีความสัมพันธ์กับระดับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการกรมศุลกากร โดยข้าราชการกรมศุลกากรที่มีอายุ 41 – 50 ปี มีระดับความผูกพันต่อองค์กร โดยภาพรวมมากกว่า ข้าราชการกรมศุลกากรที่มีอายุ 21 – 30 ปี, 31 – 40 ปี และ อายุ 50 ปีขึ้นไป และข้าราชการกรมศุลกากรที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี และปริญญาโท มีระดับความผูกพันต่อองค์กร โดยภาพรวมน้อยกว่า ข้าราชการที่มีระดับการศึกษาปริญญาเอก และระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และข้าราชการกรมศุลกากรที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานต่ำกว่า 1 ปี มีระดับความผูกพันต่อองค์กร โดยภาพรวมมากกว่า ระยะเวลาการปฏิบัติงาน 1 – 5 ปี ดังนั้นหน่วยงานควรให้ความสำคัญ โดยการสนับสนุน และส่งเสริม รวมทั้งพัฒนาบุคลากรให้มีประสิทธิภาพ สามารถนำความรู้มาใช้ในการปฏิบัติงานได้มากขึ้น ใช้ความสามารถให้เหมาะสมกับงานที่ทำ เพื่อส่งเสริมคุณค่าให้แก่บุคลากร ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะส่งผลให้บุคลากรมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร และเสริมสร้างให้บุคลากรเกิดความผูกพันต่อองค์กรได้มากยิ่งขึ้น

3.1.2 ปัจจัยด้านลักษณะการทำงาน จากผลการศึกษา พบว่าความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านลักษณะการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการกรมศุลกากร จากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Correlation Coefficient : r) พบว่า ปัจจัยด้านลักษณะการทำงานด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการกรมศุลกากร อยู่ในระดับสูง และในด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความมั่นคงในงาน และด้านนโยบายและการบริหารขององค์กร มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการกรมศุลกากร อยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้น

เพื่อให้ข้าราชการกรมศุลกากรมีความผูกพันต่อองค์กรมากขึ้น หน่วยงานควรเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย และวิธีการปฏิบัติงานขององค์กร ประกอบกับมีนโยบายและการบริหารขององค์กรที่มีความชัดเจนมากยิ่งขึ้น เพื่อให้บุคลากรยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร และสามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ และหน่วยงานควรมีการสนับสนุน และส่งเสริมให้บุคลากรเพิ่มความรู้ความสามารถในอาชีพ เช่น การฝึกอบรม การศึกษาดูงาน การศึกษาต่อ เป็นต้น ให้มากขึ้น ทั้งนี้ ผู้บังคับบัญชาควรเปิดใจรับฟังความคิดเห็น และเปิดโอกาสให้ผู้บังคับบัญชามีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็นมากขึ้น นอกจากนี้ สถานที่ในการปฏิบัติงานควรมีความเหมาะสม ประกอบกับวัสดุอุปกรณ์ และเครื่องใช้ในสำนักงานมีความเพียงพอ ซึ่งเป็นปัจจัยที่จะส่งผลทำให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร และมีความผูกพันต่อองค์กรมากยิ่งขึ้น

3.1.3 ความผูกพันต่อองค์กร จากผลการศึกษา พบว่าข้าราชการกรมศุลกากรมีความผูกพันต่อองค์กร โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความต้องการที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป ด้านความเชื่อมั่นและยอมรับในเป้าหมาย ค่านิยมขององค์กร และด้านความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มกำลังความสามารถ เพื่อประโยชน์ขององค์กร พบว่า อยู่ในระดับมาก ดังนั้น เพื่อให้ข้าราชการกรมศุลกากรมีความผูกพันต่อองค์กรมากขึ้น หน่วยงานควรมีการส่งเสริม และสนับสนุนบุคลากรให้ครบทั้ง 3 ด้าน โดยในด้านความเชื่อมั่นและยอมรับในเป้าหมาย ค่านิยมขององค์กร ควรเสริมสร้างให้บุคลากรมีความเชื่อมั่นในเป้าหมาย และนโยบายในการดำเนินงานขององค์กร ให้เกิดความรู้สึกภาคภูมิใจในองค์กร โดยการเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมมากยิ่งขึ้น เพื่อสร้างความร่วมมือภายในองค์กร และจัดช่องทางประชาสัมพันธ์และการสื่อสารเป้าหมาย และนโยบายในการดำเนินงานขององค์กรสู่การปฏิบัติงานของบุคลากรอย่างทั่วถึง เพื่อให้บุคลากรเข้าใจในเป้าหมายขององค์กร สำหรับด้านความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มกำลังความสามารถ เพื่อประโยชน์ขององค์กร ควรสร้างแรงผลักดันและกระตุ้นให้บุคลากรพร้อมทุ่มเทให้กับการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่เพื่อองค์กร โดยการสร้างแรงจูงใจ ในเรื่องของผลตอบแทนต่าง ๆ และความก้าวหน้าที่จะได้รับอย่างเหมาะสม เมื่อได้ปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มที่ เพื่อให้งานบรรลุผลสำเร็จ ประกอบกับมีระบบการประเมินผลงานที่เป็นรูปธรรม และยุติธรรม ซึ่งจะส่งผลให้บุคลากรมีความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มกำลังความสามารถมากยิ่งขึ้น และสำหรับด้านความต้องการที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป หน่วยงานควรสร้างความเชื่อมั่นในการ

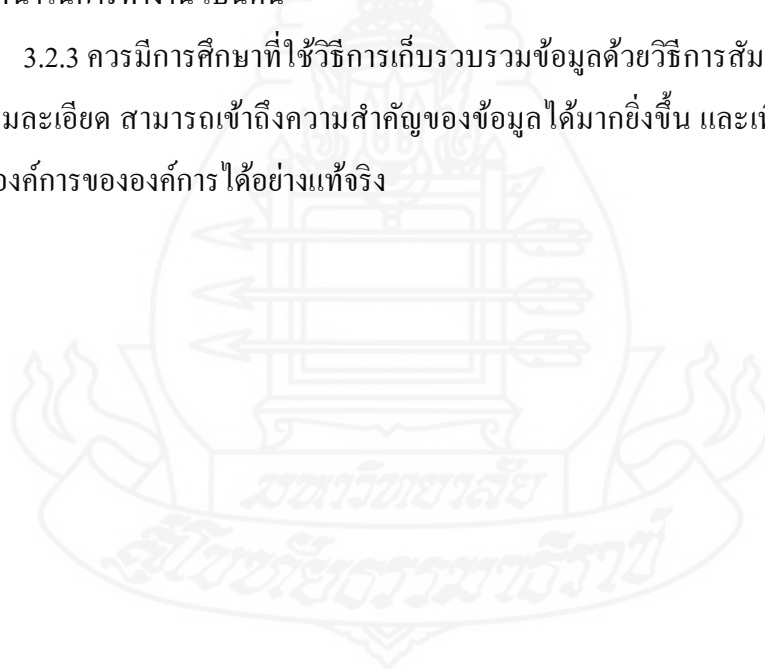
ทำงานให้แก่บุคลากร โดยการกำหนดตัวชี้วัดในการประเมินผลงานให้มีความเหมาะสม ให้บุคลากรมั่นใจในองค์กร ประกอบกับการสร้างสภาพแวดล้อมการทำงานให้มีบรรยากาศที่ดี เพื่อให้บุคลากรมีความสุขในการทำงานและรักที่จะทำงานอยู่ในองค์กรนี้ตลอดไป

3.2 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

3.2.1 สำหรับการศึกษารุ่นต่อไป ควรศึกษาโดยการเก็บข้อมูลจากบุคลากรให้ครอบคลุม บุคลากรทุกประเภทในกรมศุลกากร ได้แก่ ข้าราชการ รวมถึงบุคลากรอื่น ๆ เช่น พนักงานราชการ ลูกจ้าง เป็นต้น ของกรมศุลกากรที่เป็นหน่วยงานปฏิบัติ ในพื้นที่ต่างจังหวัด หรือพื้นที่อื่น ๆ เนื่องจากในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาเฉพาะกลุ่มตัวอย่างของข้าราชการกรมศุลกากรในส่วนกลาง ที่เป็นหน่วยงานทางวิชาการเท่านั้น

3.2.2 ควรทำการศึกษาปัจจัยด้านอื่น ๆ ที่อาจมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ของข้าราชการกรมศุลกากร เช่น ด้านความอิสระในการทำงาน ด้านความหลากหลายของงาน ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน เป็นต้น

3.2.3 ควรมีการศึกษาที่ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการสัมภาษณ์ เพื่อให้ข้อมูลที่ได้มีความละเอียด สามารถเข้าถึงความสำคัญของข้อมูลได้มากยิ่งขึ้น และเพื่อให้ทราบถึงความผูกพันต่อองค์กรขององค์กรได้อย่างแท้จริง





บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กรมศุลกากร. (2562). รายงานประจำปี กรมศุลกากร 2562. สืบค้นจาก <http://www.customs.go.th/> เมื่อวันที่ 27 เมษายน 2563.
- กิตติยาวัตติ พุทธก้อม. (2561). ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารทรัพยากรมนุษย์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท แอ็คต้า ฟู้ดแวร์ (ไทยแลนด์) จำกัด. (รายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยธนบุรี, กรุงเทพมหานคร.
- ขนิษฐา เพื่อนทอง. (2559). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรในสวนกลางกรมทรัพยากรน้ำ. (งานนิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- ชนิษฐกมลน์ แพทย์รัตนกุล. (2560). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันองค์กรของครู และบุคลากรทางการศึกษาที่ปฏิบัติงานในโรงเรียนเทพศิรินทร์ร่มเกล้า. (รายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, นนทบุรี.
- โชติรส คนรักษา. (2558). ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการธนาคารออมสิน ภาค 8. (รายงานการค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยแม่โจ้, เชียงใหม่.
- จิตติพันธ์ ปรีดิณวัฒน์. (2561). ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานมหาวิทยาลัยสายวิชาการ มหาวิทยาลัยพะเยา. (รายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยพะเยา, พะเยา.
- ณัฐพรรณ ชาญชัยธรรม. (2560). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรกรมชลประทาน (สามเสน). (รายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยเกริก, กรุงเทพมหานคร.

- ณัชชา ษะรัตรัมย์. (2559). ความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการกรมการปกครองจังหวัดบุรีรัมย์. (รายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, นนทบุรี.
- ณัฐสุดา ศรีภิรมย์. (2562). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานธนาคารออมสินภาค 7. (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์, อุตรดิตถ์.
- ชนรัฐ นาทอง. (2556). ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงานธนาคารออมสินภาค 5. (รายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยศิลปากร, นครปฐม.
- ธาดา ราชกิจ. (2562). แนวคิดและทฤษฎีด้านการบริหารจัดการ (*Management Concept*). สืบค้นจาก <https://th.hrnote.asia/orgdevelopment/190419-management-concept/> เมื่อ 27 เมษายน 2563
- นันทวรรณ ทองแสน. (2557). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน กลุ่มธุรกิจผลิตเครื่องสำอางในเขตจังหวัดปทุมธานี (รายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, ปทุมธานี.
- ปวีณา ทรงนุวัต, ธนธัส ทัทมมงคล และประสงค์ แสงพ่ายพ์. (2559). ความผูกพันต่อองค์การของพนักงานธนาคารกสิกรไทย. วารสารวิชาการบัณฑิตศึกษาและสังคมศาสตร์ (ปีที่ 6 ฉบับที่ 2). มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์.
- พงศ์ศักดิ์ วังเรีว. (2559). คุณภาพชีวิตการทำงานและความผูกพันต่อองค์การของเจ้าหน้าที่สำนักงานคุมประพฤติจังหวัดสมุทรปราการ. (งานนิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- พรรัตน์ ทองมี. (2559). ความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรโรงเรียนเทศบาลวัดมเหยงคณ์. (รายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, นนทบุรี.

- พลอยบุษรา ปัญญาพิทักษ์. (2558). *คุณภาพชีวิตการทำงานกับการรักษาความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรต่างวัย*. (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพมหานคร.
- พิชญภา จารุเกียรติกุล. (2560). *ปัจจัยที่สัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร สำนักวิชาวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์*. (รายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, นนทบุรี.
- พิญภรณ์ เต็งพานิชกุล. (2558). *ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม สำนักงานเขตบางแค*. (สารนิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยสยาม, กรุงเทพมหานคร.
- ลลิตาจันทร์งาม. (2559). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ กลุ่มลูกค้าบุคคล*. (รายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.
- วรภัตสร รดาวงค์. (2561). *ปัจจัยการบริหารสมาคมกีฬาโอลิมปิกแห่งประเทศไทยที่มีผลต่อความผูกพันของนักกีฬาโอลิมปิกชายหาดที่ทีมชาติไทย*. (รายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์, ปทุมธานี.
- วันดี บัวปรังค์. (2561). *ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสายปฏิบัติการในจังหวัดสระบุรี*. (รายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, นนทบุรี.
- วันวิสาข์ โปธิ์สุวรรณ. (2556). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน กรมศึกษาธิการเกียรตินาคนิ สำนักงานใหญ่ (สำนักอัมรินทร์)*. (รายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย, กรุงเทพมหานคร.
- ศิโรธร อยู่ฤทธิ. (2560). *ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานมหาวิทยาลัยสวนดุสิต*. (รายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, นนทบุรี.

- สมเกียรติ อินยอม. (2560). ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายผลิตบริษัทแห่งหนึ่งในนิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด จังหวัดระยอง. (งานนิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- สุกฤตา เชื้อจันสา. (2562). การศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทบริหารจัดการอสังหาริมทรัพย์. (รายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ, กรุงเทพมหานคร.
- สุคนธ์ แจ่มจัน. (2560). ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานรายเดือน บริษัท ศรีไทยซูเปอร์แวร์ จำกัด (มหาชน). (รายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, นนทบุรี.
- สุชาพร ประเสริฐชาติ. (2561). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษามัธยมศึกษา เขต 3. (วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- สุปรียา สังข์ทอง. (2559). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันของบุคลากรต่อมหาวิทยาลัย ศรีปทุม. (รายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, นนทบุรี.
- สุภาพัฒน์ ภูกล้าผา. (2561). ความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สังกัดตำรวจภูธรจังหวัดนครพนม. (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยราชภัฏ สกลนคร, สกลนคร.
- เสาดะ แวงดำ. (2559). ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรกรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศ. (รายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, นนทบุรี.
- โสมย์สิริ มูลทองทิพย์. (2556). ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรที่ปฏิบัติงานใน โรงเรียนมัธยมศึกษา อำเภอนาทม. (วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยศิลปากร, นครปฐม.

อรัญญา สุวรรณวิก. (2541). *ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทยุคอม.* (วิทยานิพนธ์
ปริญญาบริหารธุรกิจบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต, กรุงเทพมหานคร.

Baron, R. A. (1986). *Behavior in Organization*. Boston: Allyn and Bacon.

Buchanan, B. (1974). *Building Organizational Commitment: The Socialization of Managers in
Work Organization*. *Administrative Science Quarterly*, 19 (March 1974): 533-546.

Evans, J. D. (1996). *Straightforward statistics for the behavioral sciences*. Pacific Grove, CA:
Brooks/Cole Publishing.

Greenberg, J., & Baron, R. A. (1997). *Behavior in Organization: Understanding and Managing
the Human Side of Work (6th ed.)*. Upper Saddle River, NJ: Prentice-Hall.

Hrebiniak, L. G., & Alutto, J. A. (1972). *Personal and role-related factors in the development of
organizational commitment*. *Administrative Science Quarterly*, 17(4), 555–573.

Iverson, R. D. (1996). *Employee acceptance of organizational change: The role of organizational
commitment*. *International Journal of Human Resource Management*, 7, 122–149.

Meyer, J. P., & Allen, N. J. (1997). *Advanced topics in organization behavior series. Commitment
in the workplace: Theory, research, and application*. Sage Publications, Inc.

Mitchell, T. R., & Larson, J. R. (1987). *People in Organizations: An Introduction to Organization
Behavior (3rd ed.)*. New York: McGraw-Hill.

Mowday, R. T., L. W. Porter, and R. M. Steers. (1982). *Employee – Organization Linkages: The
Psychology of Commitment, Absenteeism and Turnover*. New York: Academic Press.

Mowday, R. T., Steers, R. M., & Porter, L. W. (1979). *The measurement of organizational
commitment*. *Journal of Vocational Behavior*, 14(2), 224–247.

Porter, L.W.; Steers, R.M.; Mowday, R.T.; & Boulian, P.V. (1974) *Organizational commitment, job
satisfaction, and turnover among psychiatric technicians*. *Journal of Applied Psychology*,
1974, 59, 603-609.

Sheldon, Mary (1971). *Investments and involvements as mechanisms producing commitment to the organization*. *Administrative Science Quarterly*. 16; 143-150.

Steer, (1991). *Introduction to Organization Behavior*. (4th ed.). New York: Harper Collins.

Steers, R. M (1977). *Antecedents and Outcomes of Organizational Commitment*. *Administrative Science Quarterly*, 22-46.

Taro Yamane. (1970). *Statistic: An Introductory Analysis*. 2nd ed. New York: Harper & Row.





ภาคผนวก

มหาวิทยาลัย

สกลนครราชภัฏ



ภาคผนวก ก
แบบสอบถาม



แบบสอบถาม

เรื่อง ปัจจัยที่สัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการกรมศุลกากร

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าอิสระของนักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ปัจจัยที่สัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการกรมศุลกากร เพื่อเป็นประโยชน์ในการศึกษาวิจัย และให้การศึกษาวิจัยครั้งนี้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ทางผู้ศึกษาใคร่ขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามด้วยข้อมูลที่ตรงตามความเป็นจริง ความคิดเห็น และความรู้สึกของท่านมากที่สุด เพื่อผู้ศึกษาสามารถนำผลที่ได้ไปใช้ประโยชน์ทางการศึกษาต่อไป และขอขอบคุณในความร่วมมือที่ดีของท่าน ทั้งนี้ข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามดังกล่าว จะถูกเก็บเป็นความลับ และใช้ประโยชน์เฉพาะงานวิจัยนี้ โดยนำเสนอผลการวิจัยในลักษณะรวมเท่านั้น

แบบสอบถามนี้ แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2 ปัจจัยด้านลักษณะการทำงาน

ส่วนที่ 3 ความผูกพันของบุคลากรที่มีต่อองค์กร

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน หรือเติมข้อความลงในช่องว่างให้สมบูรณ์ที่ตรงกับความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่านมากที่สุด และกรุณาตอบให้ครบทุกข้อ

1. เพศ

1. ชาย 2. หญิง

2. อายุ

1. 21-30 ปี 2. 31-40 ปี
 4. 41-50 ปี 5. 50 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพสมรส

1. โสด 2. สมรส 3. หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่

4. ระดับการศึกษา

1. ต่ำกว่าปริญญาตรี
 2. ปริญญาตรี
 3. ปริญญาโท
 4. ปริญญาเอก
 5. อื่นๆ โปรดระบุ.....

5. ตำแหน่งงาน

1. ปฏิบัติการ/ปฏิบัติงาน
 2. ชำนาญการ/ชำนาญงาน
 3. ชำนาญการพิเศษ
 4. อื่นๆ โปรดระบุ.....

6. ระยะเวลาการปฏิบัติงาน

1. ต่ำกว่า 1 ปี
 2. 1-5 ปี
 3. 6-10 ปี
 4. 10 ปีขึ้นไป

ส่วนที่ 2 ปัจจัยด้านลักษณะการทำงาน

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ท่านเห็นว่าตรงกับความคิดเห็นหรือความรู้สึกของท่านมากที่สุด เพียงคำตอบเดียว โดยให้ค่าคะแนน ดังนี้

- 5 หมายถึง ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านลักษณะการทำงานมากที่สุด
- 4 หมายถึง ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านลักษณะการทำงานมาก
- 3 หมายถึง ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านลักษณะการทำงานกลาง
- 2 หมายถึง ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านลักษณะการทำงานน้อย
- 1 หมายถึง ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านลักษณะการทำงานน้อยที่สุด

ปัจจัยด้านลักษณะการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
1. นโยบายและการบริหารขององค์กร					
1.1 ท่านมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย และวิธีการปฏิบัติงานขององค์กร					
1.2 ท่านสามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ขององค์กร					
1.3 นโยบายและการบริหารขององค์กรมีความชัดเจน					
1.4 ท่านยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร					
2. ความมั่นคงในงาน					
2.1 ท่านมีโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงานที่สูงขึ้น					
2.2 ลักษณะงานมีความเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของท่าน					
2.3 หน่วยงานมีการสนับสนุน และส่งเสริมให้บุคลากรเพิ่มความรู้ความสามารถในอาชีพ เช่น การฝึกอบรม การศึกษาดูงาน การศึกษาต่อ เป็นต้น					
2.4 หน่วยงานมีความยุติธรรมในการพิจารณาความดีความชอบ และการปรับเลื่อนเงินเดือน					

ปัจจัยด้านลักษณะการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
3. สภาพแวดล้อมในการทำงาน					
3.1 สถานที่ในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสม					
3.2 สภาพแวดล้อมภายในบริเวณห้องปฏิบัติงานมีความสะอาด และปลอดภัย					
3.3 วัสดุอุปกรณ์ และเครื่องใช้ในสำนักงานมีความเพียงพอ					
3.4 ห้องรับประทานอาหารและสถานที่พักผ่อนมีความเหมาะสม					
4. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา					
4.1 รูปแบบการบริหารงานและการปกครองพนักงานของผู้บังคับบัญชามีความเหมาะสม					
4.2 ท่านยอมรับและปฏิบัติตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชาด้วยความเต็มใจ					
4.3 ผู้บังคับบัญชารับฟังความคิดเห็น และเปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีส่วนร่วมในการเสนอความคิด					
4.4 ผู้บังคับบัญชามีความยุติธรรมในการพิจารณาความดีความชอบ และการประเมินผลงาน					
5. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน					
5.1 ท่านยอมรับในเรื่องของความรู้ความสามารถในการทำงานของเพื่อนร่วมงาน					
5.2 ท่านให้ความร่วมมือ และช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานในการปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ					
5.3 ในการปฏิบัติงานท่านเปิดใจที่จะยอมรับในด้านการให้คำชมและคำติเตียนของเพื่อนร่วมงาน					
5.4 ท่านมีโอกาสร่วมกิจกรรม และพบปะสังสรรค์กับเพื่อนร่วมงานนอกเหนือจากเวลาปฏิบัติงาน					

ส่วนที่ 3 ความผูกพันของบุคลากรที่มีต่อองค์กร

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ท่านเห็นว่าตรงกับความคิดเห็นหรือความรู้สึกของท่านมากที่สุด เพียงคำตอบเดียว โดยให้ค่าคะแนน ดังนี้

- 5 หมายถึง ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรมากที่สุด
- 4 หมายถึง ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรมาก
- 3 หมายถึง ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรปานกลาง
- 2 หมายถึง ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรน้อย
- 1 หมายถึง ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรน้อยที่สุด

ความผูกพันของบุคลากรที่มีต่อองค์กร	ระดับความผูกพันต่อองค์กร				
	5	4	3	2	1
1. ความเชื่อมั่นและยอมรับในเป้าหมาย ค่านิยมขององค์กร					
1.1 ท่านรู้สึกภาคภูมิใจที่ได้ทำงานในองค์กรแห่งนี้					
1.2 ท่านเชื่อมั่นในเป้าหมาย และนโยบายในการดำเนินงานขององค์กร					
1.3 ท่านรู้สึกว่าค่านิยมในการทำงานของท่านกับค่านิยมขององค์กรนั้นมีความสอดคล้องกัน					
1.4 ท่านมักจะกล่าวถึงองค์กรในทางบวกเสมอ และบอกกล่าวแก่บุคคลอื่นว่าเป็นองค์กรที่เยี่ยมมาก					
1.5 เมื่อมีบุคคลอื่นกล่าวถึงองค์กรอย่างเสียหาย ท่านจะรีบชี้แจงแก้ไขทันที					
2. ความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มที่กำลังความสามารถ เพื่อประโยชน์ขององค์กร					
2.1 ท่านพร้อมที่จะทำงานหนักเพื่อองค์กรแห่งนี้					
2.2 เมื่อได้รับมอบหมายงาน ท่านจะทุ่มเทให้กับงานอย่างเต็มที่ เพื่อให้งานบรรลุผลสำเร็จ					
2.3 ท่านเต็มใจที่จะทำงานนอกเวลาให้กับองค์กร แม้ว่า จะได้รับผลตอบแทนที่ไม่คุ้มค่า					
2.4 ท่านพร้อมเสมอที่จะทำทุกอย่างเพื่อความก้าวหน้าขององค์กร					

ความผูกพันของบุคลากรที่มีต่อองค์กร	ระดับความผูกพันต่อองค์กร				
	5	4	3	2	1
2.5 ท่านยินดีที่จะมาทำงานในวันหยุด เมื่อองค์กรขอความร่วมมือจากท่าน					
3. ความต้องการที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป					
3.1 ท่านมีความปรารถนาที่จะทำงานอยู่ในองค์กรนี้ จนกว่าท่านจะเกษียณอายุราชการ					
3.2 ท่านเชื่อมั่นว่าการทำงานในองค์กรนี้ จะทำให้ท่านมีความสุขในการทำงานและรักที่จะทำงานอยู่ในองค์กรนี้ ตลอดไป					
3.3 ท่านรู้สึกภูมิใจที่ท่านเลือกทำงานกับองค์กร แม้ว่าท่านจะมีโอกาสเลือกทำงานในองค์กรอื่นก็ตาม					
3.4 ท่านยินดีหากต้องมีการเปลี่ยนหน้าที่ความรับผิดชอบ เพื่อความเหมาะสม					
3.5 องค์กรนี้เป็นหน่วยงานที่ดีที่สุดที่จะเลือกปฏิบัติงาน เมื่อเทียบกับหน่วยงานอื่นที่มีลักษณะงานใกล้เคียงกัน					

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

☺ ขอขอบพระคุณทุกท่านในการตอบแบบสอบถามงานวิจัยครั้งนี้ ☺



ภาคผนวก ข

ผลการคำนวณหาค่าดัชนีความสอดคล้อง

ผลการคำนวณค่าดัชนีความสอดคล้อง (Item-Objective Congruence Index : IOC) ของข้อคำถาม

คำถามข้อที่	ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ			รวม	ค่า IOC = $\Sigma R/N$	สรุปผล
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล						
1	1	1	1	3	1.00	สามารถใช้ได้
2	1	1	1	3	1.00	สามารถใช้ได้
3	1	1	1	3	1.00	สามารถใช้ได้
4	1	1	1	3	1.00	สามารถใช้ได้
5	1	1	1	3	1.00	สามารถใช้ได้
6	1	1	1	3	1.00	สามารถใช้ได้
ส่วนที่ 2 ปัจจัยด้านลักษณะการทำงาน						
1. ด้านนโยบายและบริหารขององค์กร						
1.1	1	1	1	3	1.00	สามารถใช้ได้
1.2	1	1	0	2	0.667	สามารถใช้ได้
1.3	1	1	1	3	1.00	สามารถใช้ได้
1.4	1	1	0	2	0.667	สามารถใช้ได้
2. ด้านความมั่นคงในงาน						
2.1	1	1	1	3	1.00	สามารถใช้ได้
2.2	1	1	1	3	1.00	สามารถใช้ได้
2.3	1	1	1	3	1.00	สามารถใช้ได้
2.4	1	1	1	3	1.00	สามารถใช้ได้
3. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน						
3.1	1	1	1	3	1.00	สามารถใช้ได้
3.2	1	1	1	3	1.00	สามารถใช้ได้
3.3	1	1	1	3	1.00	สามารถใช้ได้
3.4	1	1	1	3	1.00	สามารถใช้ได้

คำถามข้อที่	ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ			รวม	ค่า IOC = $\Sigma R/N$	สรุปผล
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
4. ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา						
4.1	1	1	1	3	1.00	สามารถใช้ได้
4.2	1	1	1	3	1.00	สามารถใช้ได้
4.3	1	1	1	3	1.00	สามารถใช้ได้
4.4	1	1	1	3	1.00	สามารถใช้ได้
5. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน						
5.1	1	1	1	3	1.00	สามารถใช้ได้
5.2	1	1	1	3	1.00	สามารถใช้ได้
5.3	1	1	1	3	1.00	สามารถใช้ได้
5.4	1	1	1	3	1.00	สามารถใช้ได้
ส่วนที่ 3 ความผูกพันของบุคลากรที่มีต่อองค์กร						
1. ความเชื่อมั่นและยอมรับในเป้าหมาย ค่านิยมขององค์กร						
1.1	1	1	1	3	1.00	สามารถใช้ได้
1.2	1	1	1	3	1.00	สามารถใช้ได้
1.3	1	1	1	3	1.00	สามารถใช้ได้
1.4	1	1	1	3	1.00	สามารถใช้ได้
1.5	1	1	1	3	1.00	สามารถใช้ได้
2. ความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มกำลังความสามารถ เพื่อประโยชน์ขององค์กร						
2.1	1	1	1	3	1.00	สามารถใช้ได้
2.2	1	1	1	3	1.00	สามารถใช้ได้
2.3	1	1	1	3	1.00	สามารถใช้ได้
2.4	1	1	1	3	1.00	สามารถใช้ได้
2.5	1	1	1	3	1.00	สามารถใช้ได้

คำถามข้อที่	ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ			รวม	ค่า IOC = $\Sigma R/N$	สรุปผล
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
3. ความต้องการที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป						
3.1	1	1	1	3	1.00	สามารถใช้ได้
3.2	1	1	1	3	1.00	สามารถใช้ได้
3.3	1	1	1	3	1.00	สามารถใช้ได้
3.4	1	1	1	3	1.00	สามารถใช้ได้
3.5	1	1	1	3	1.00	สามารถใช้ได้

รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบแบบสอบถาม

1. ชื่อ นายมงคล เกียรติทวีมันคง
ตำแหน่ง ผู้อำนวยการส่วนอุทธรณ์พิทักษ์อัตราบุคลากร
หน่วยงาน กรมศุลกากร
2. ชื่อ นางนริศรา ชาติวานิช
ตำแหน่ง นักวิชาการศุลกากรชำนาญการพิเศษ
หน่วยงาน กรมศุลกากร
3. ชื่อ นางสาวธนัญญา ตันตยกุล
ตำแหน่ง นักวิชาการศุลกากรชำนาญการพิเศษ
หน่วยงาน กรมศุลกากร

ภาคผนวก ค

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม



ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์ Cronbach's alpha ของแบบสอบถาม

Scale: ALL VARIABLES

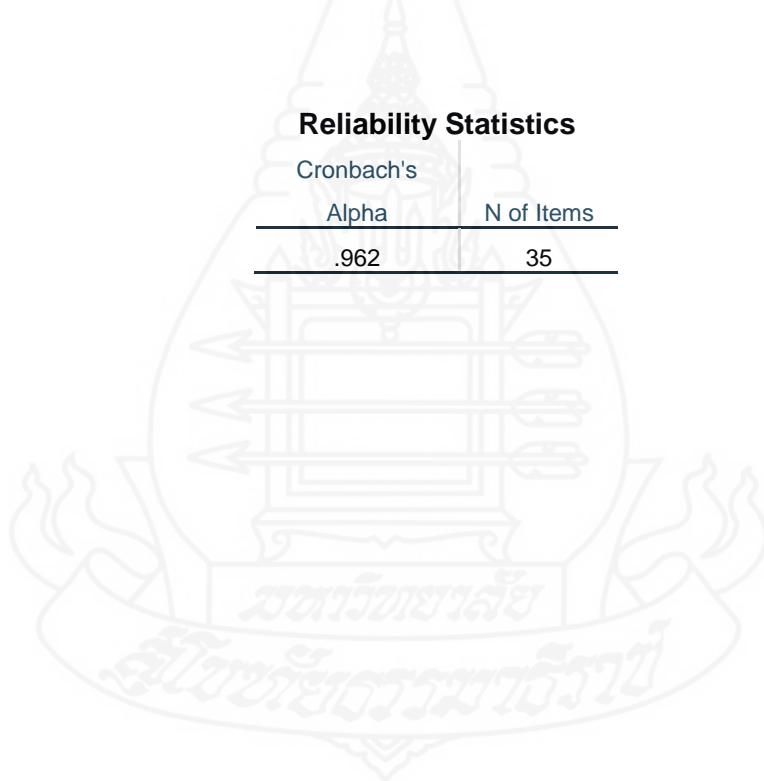
Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.962	35



ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ	นางสาวภัทรนรินทร์ ยอดคำเหลือง
วัน เดือน ปีเกิด	17 มีนาคม 2533
สถานที่เกิด	จังหวัดเชียงใหม่
ประวัติการศึกษา	วิทยาศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พ.ศ.2555
สถานที่ทำงาน	กรมศุลกากร
ตำแหน่ง	นักวิชาการศุลกากรปฏิบัติการ

