

ปัจจัยจูงใจที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันในองค์กร  
ของเจ้าหน้าที่สำนักงานศุลกากรภาคที่ 1 กรมศุลกากร  
Motivation Factors that Influence Organizational Commitment's Officers of  
Regional Customs Bureau 1, The Customs Department.

นิรมล หล้าวรัตน์  
สาขาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง  
ผู้รับผิดชอบบทความ

Niramol Lamwarat  
Email : [name.la@hotmail.com](mailto:name.la@hotmail.com)

Faculty of Business Administration Program in Management, Ramkhamhaeng University  
Corresponding author

#### บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยจูงใจที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันในองค์กร ของเจ้าหน้าที่สำนักงานศุลกากรภาคที่ 1 กรมศุลกากร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยจูงใจที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันในองค์กร ของเจ้าหน้าที่สำนักงานศุลกากรภาคที่ 1 กรมศุลกากร ประชากรในการวิจัยนี้ คือเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในสำนักงานศุลกากรภาคที่ 1 กรมศุลกากร จำนวน 451 คน กลุ่มตัวอย่างได้จากการใช้สูตรของทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane) ซึ่งกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนร้อยละ 0.05 ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 250 คน และใช้วิธี การสุ่มแบบง่าย (Simple Random Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ หาค่า ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัย มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน 250 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในสำนักงานศุลกากรภาคที่ 1 กรมศุลกากร ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 41 ปี ขึ้นไป มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า มีระดับตำแหน่ง/ตำแหน่งงาน เป็นข้าราชการ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 45,001 บาท ขึ้นไป มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันในองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด จากการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ พบว่า ปัจจัยจูงใจ มีอิทธิพลต่อความผูกพันในองค์กรของเจ้าหน้าที่สำนักงานศุลกากรภาคที่ 1 กรมศุลกากร ที่นัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R Square = 0.656) ดังนั้นตัวแปรอิสระทั้งหมดสามารถอธิบายการผันแปรของตัวแปรตาม ได้ร้อยละ 65.60 ในบรรดาตัวแปรรายด้าน มีตัวแปรอิสระที่มีอิทธิพลต่อตัวแปรตาม คือความผูกพันในองค์กร ของเจ้าหน้าที่สำนักงานศุลกากรภาคที่ 1 กรมศุลกากร มี 5 ด้าน คือ ด้านความมั่นคง

ในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านนโยบายและการบริหาร และด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้า

**คำสำคัญ :** ปัจจัยจูงใจ; ความผูกพันในองค์กร; สำนักงานศุลกากรภาคที่ 1 กรมศุลกากร

#### **ABSTRACT**

Research subject “ Motivation factors that influence organizational commitment’s officers of Regional Customs Bureau 1, The Customs Department” The objective is to study the motivation factors that affect the commitment’s officers of Regional Customs Bureau 1, The Customs Department. Population in this research is the officers who works amount 451 of people in Regional Customs Bureau 1, The Customs Department. The samples were obtained by using the formula of Taro Yamane. In which the deviation of 0.05 percent is determined, the questionnaires are used for 250 people and use a Simple Random Sampling method, the research tools used for data collection were the questionnaire, analyzed data using computer software for frequency, percentage, mean, standard deviation, and multiple regression analysis.

The research were 250 people found that the people in the Regional Customs Bureau 1, The Customs Department. the most are female and older than 41 years, have a bachelor’s degree or equivalent, have position official, having an average monthly income of 45,001 bath or more. There was a high level of opinions regarding motivation factors. And the opinions about the commitment in the organization as a whole were at the highest level. From the analysis of multiple regression equations, it was found that the motivation factors had an influence on organizational commitment’s officers of Regional Customs Bureau 1, The Customs Department. The Statistical significance is 0.05, with the forecast Coefficient of Multiple Determination R Square = 0.656. Therefore, all independent variables can explain the variation of the variable according to 65.60% of the variables in each aspect. There are independent variables that influence the dependent variables. Is the commitment’s officers of Regional Customs Bureau 1, The Customs Department has 5 areas which are Work security, Relations with colleagues, Salary and welfare, Policy and Management and The opportunity to get progress.

**Keywords :** Motivation Factors; Commitment in the organization; Regional Customs Bureau 1, The Customs Department

## บทนำ

การบริหารองค์กรมีความสำคัญเป็นอย่างมาก จุดมุ่งหมายสำคัญขององค์กร คือ ต้องการให้งานบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เกิดประสิทธิผลและพัฒนาอยู่เสมอ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับทรัพยากรพื้นฐานในการบริหาร (administrative resource) คือ คน (man) เงิน (money) วัสดุสิ่งของ (material) และวิธีจัดการ (management) ซึ่งเป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไปว่าทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรจัดว่าเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าที่สุด บุคลากรที่มีความรู้ความสามารถมากจะสามารถบริหารองค์กรให้ก้าวหน้าไปยิ่งขึ้น ฉะนั้นการบริหารทรัพยากรมนุษย์จึงควรมุ่งเน้นให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจที่จะปฏิบัติงานกับองค์กร โดยองค์กรต้องตอบสนองความต้องการพื้นฐานให้ เช่น เงินเดือน สวัสดิการ หรือเงินโบนัส เป็นต้น ทั้งนี้ผู้บริหารจะต้องมีนโยบายการจัดการด้านทรัพยากรมนุษย์ตั้งแต่การสรรหาจนถึงการรักษาบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถและประสบการณ์ให้อยู่กับองค์กรให้นานที่สุด ในขณะที่เดียวกันองค์กรก็ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการลงทุนอีกหลาย ๆ ด้าน เพื่อสรรหา คัดเลือก ฝึกอบรม และพัฒนาบุคลากรที่จะเข้ามาทดแทน ทำให้องค์กรสูญเสียเวลาและผลประโยชน์มากพอสมควร (กรกฎ พลพานิช, 2540)

ดังนั้น การรักษาบุคลากรไว้ในองค์กรถือเป็นเป้าหมายที่สำคัญในการบริหารทรัพยากรบุคคล ผู้บริหารจะต้องสร้างความพึงพอใจและแรงจูงใจให้บุคลากรทุกระดับ เพื่อกระตุ้นให้บุคลากรให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร พร้อมทั้งจะปฏิบัติหน้าที่ให้เกิดประสิทธิภาพ ประสิทธิผล ส่งผลทำให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ ซึ่งบุคลากรเองก็แสวงหาสิ่งตอบแทนที่ตอบสนองความต้องการของตนเองด้วยเช่นกัน อีกทั้งหากผู้บริหารต้องการให้บุคลากรมีความผูกพันในองค์กร จะต้องคำนึงถึงสภาพความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรเป็นสำคัญ หากได้รับการตอบสนองที่เหมาะสม ถูกต้อง ก็จะเป็นแนวโน้มให้บุคลากรมีความกระตือรือร้นที่จะปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจและบรรลุจุดมุ่งหมายที่ตั้งไว้ อีกด้วย

กรมศุลกากร มีบทบาทและหน้าที่ในเรื่องการจัดเก็บภาษีอากร เพื่อนำรายได้ที่ได้จัดเก็บไปพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ นอกจากนี้ยังต้องทำหน้าที่ป้องกันและปราบปรามการลักลอบหนีศุลกากร เพื่อให้การจัดเก็บภาษีอากรเป็นไปตามเป้าหมาย และเป็นธรรมแก่ผู้ประกอบการ แต่ด้วยในปัจจุบันอัตราการขยายตัวทางเศรษฐกิจของประเทศไทยมีการเจริญเติบโตอย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะด้านการค้าระหว่างประเทศ กรมศุลกากรจึงเพิ่มบทบาทและหน้าที่เพื่อมุ่งเน้นที่จะพัฒนาส่งเสริมด้านการค้าระหว่างประเทศ ให้มีศักยภาพในการแข่งขันกับตลาดการค้าของโลก ควบคู่กันนั้นได้พัฒนาระบบงานต่าง ๆ ในองค์กร โดยการวางแผนยุทธศาสตร์กรมศุลกากร ระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2560 – 2564) เพื่อให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ของกรมศุลกากร คือ “องค์กรที่มุ่งมั่นให้บริการศุลกากรเป็นเลิศ เพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืนของเศรษฐกิจไทยและเชื่อมโยงการค้าโลก” ซึ่งยุทธศาสตร์ด้านการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรและการบริหารจัดการองค์กร มีเป้าประสงค์คือ เพื่อให้องค์กรมีคุณภาพบุคลากรมีความเชี่ยวชาญ คุณธรรมและความสุข สามารถขับเคลื่อนกรมศุลกากรให้บรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์

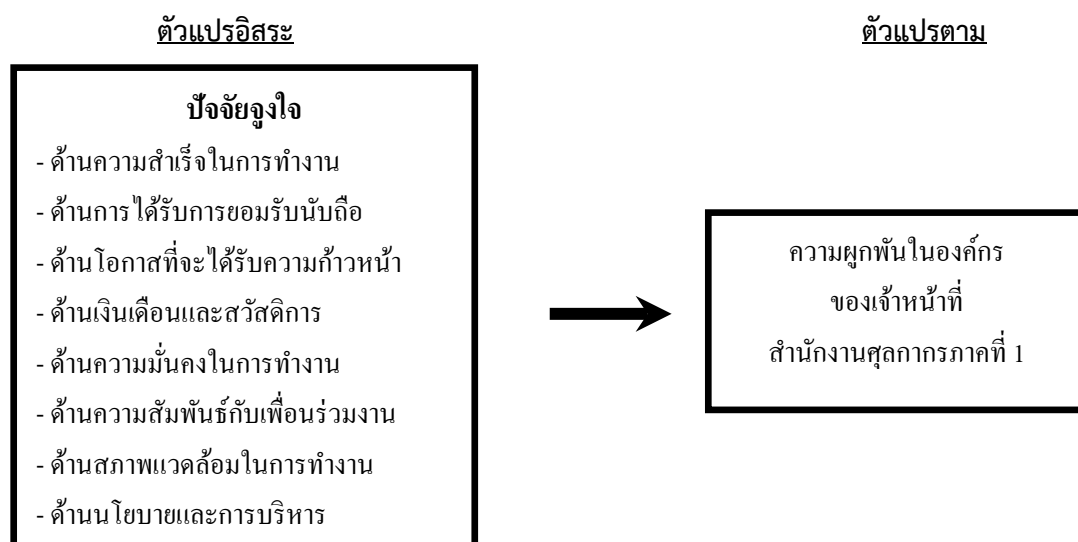
นอกจากการพัฒนาระบบงานต่าง ๆ และการวางแผนยุทธศาสตร์ ระยะ 5 ปี แล้ว กรมศุลกากรมีการแบ่งส่วนราชการ เพื่อรองรับภารกิจและรองรับปริมาณงานที่เพิ่มขึ้นให้ครอบคลุมทุกบทบาทอีกด้วย กรมศุลกากรจึงมีนโยบายให้เจ้าหน้าที่ที่มีการโยกย้ายสับเปลี่ยนและหมุนเวียนปฏิบัติงาน เมื่อครบวาระการปฏิบัติงานตามหน่วยงานหรือด่านศุลกากรต่าง ๆ ประกอบกับปริมาณงานที่เพิ่มขึ้นจากการปรับเปลี่ยนระบบการบริหารต่าง ๆ นโยบาย ยุทธศาสตร์ และโครงสร้างการแบ่งส่วนราชการ ทำให้เจ้าหน้าที่ต้องมีทักษะการทำงานที่หลากหลายเพื่อครอบคลุมงานทุกด้าน อีกทั้งยังต้องปฏิบัติงานหนักขึ้นจากปริมาณงานที่เพิ่มขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว จึงส่งผลให้เจ้าหน้าที่ต้องมีทักษะในด้านการปรับตัวกับสภาพแวดล้อมใหม่ ซึ่งทักษะและสวัสดิการต่าง ๆ ที่กรมศุลกากรมีให้กับเจ้าหน้าที่ อาจเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันในองค์กรได้

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยสนใจศึกษาปัจจัยจูงใจที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันในองค์กร ของเจ้าหน้าที่สำนักงานศุลกากรภาคที่ 1 กรมศุลกากร ว่ามีความผูกพันในองค์กรมากน้อยเพียงใด มีโอกาสที่เจ้าหน้าที่จะย้ายองค์กรและส่งผลกระทบต่อองค์กรหรือไม่อย่างไร อีกทั้งทำให้ทราบถึงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะของเจ้าหน้าที่ เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายและการดำเนินงานต่าง ๆ ในการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อผู้ปฏิบัติงาน คือ การประสบความสำเร็จในชีวิตการทำงาน อีกทั้งยังช่วยให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย นำไปสู่ความสำเร็จและบรรลุวัตถุประสงค์ที่องค์กรกำหนดไว้

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาปัจจัยจูงใจที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันในองค์กร ของเจ้าหน้าที่สำนักงานศุลกากรภาคที่ 1 กรมศุลกากร

### กรอบแนวความคิด



### สมมุติฐานของการวิจัย

ปัจจัยจูงใจมีอิทธิพลต่อความผูกพันในองค์กร ของเจ้าหน้าที่สำนักงานศุลกากรภาคที่ 1 กรมศุลกากร

## ขอบเขตของการวิจัย

### 1. ขอบเขตด้านเนื้อหา ประกอบด้วย

1.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) คือ ปัจจัยจูงใจ ได้แก่ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้า ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านนโยบายและการบริหาร

1.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variables) คือ ความผูกพันในองค์กร ของเจ้าหน้าที่สำนักงานศุลกากรภาคที่ 1

### 2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ขอบเขตด้านประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในสำนักงานศุลกากรภาคที่ 1 กรมศุลกากร รวมถึงด้านศุลกากรในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบ จำนวน 11 ด่าน จำนวนทั้งสิ้น 451 คน (อัตรากำลังตามโครงสร้างการแบ่งส่วนราชการ สำนักงานศุลกากรภาคที่ 1 ณ วันที่ 1 เมษายน 2563)

ขนาดกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ ใช้สูตรของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ในการคำนวณซึ่งกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนร้อยละ 0.05 ซึ่งได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 212 คน แต่เพื่อป้องกันความผิดพลาดจากการตอบแบบสอบถาม จึงใช้กลุ่มตัวอย่างเป็น จำนวน 250 คน

### 3. ขอบเขตด้านระยะเวลา

ระยะเวลาที่ทำการเก็บข้อมูลอยู่ในช่วงเดือนเมษายน 2563 ถึง เดือน พฤษภาคม 2563

### 4. ขอบเขตด้านพื้นที่

สำนักงานศุลกากรภาคที่ 1 กรมศุลกากร และด้านศุลกากรในพื้นที่ความรับผิดชอบ จำนวน 11 ด่าน

## ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงปัจจัยจูงใจที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันในองค์กร ของเจ้าหน้าที่สำนักงานศุลกากรภาคที่ 1 กรมศุลกากร

2. ทำให้สามารถนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการวางแผนและพัฒนาปัจจัยจูงใจเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคลากร ทำให้บุคลากรมีความผูกพันในองค์กรมากขึ้น

## การทบทวนวรรณกรรม

### แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันในองค์กร

Meyer, John P. & Allen, Natalie J. (1997) ได้แบ่งความผูกพันต่อองค์กร ออกเป็น 3 ประเภท คือ

1. Affective Commitment พนักงานที่มีความผูกพันเกิดขึ้นจากความรู้สึกภายใน จะมีความรู้สึกที่ดีต่อองค์กร รู้สึกผูกพันและเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กร ยินดีที่จะเสียสละและทุ่มเทให้กับองค์กรอย่างเต็มความสามารถ มีความภูมิใจที่ได้ทำงานกับองค์กรแห่งนี้ และไม่คิดที่จะไปทำงานที่อื่น

2. Continuance Commitment พนักงานที่มีความผูกพันเกิดขึ้นจากการคิดคำนวณถึงผลตอบแทนที่ได้รับจากองค์กร โดยรู้สึกว่าการทำงานในองค์กรแห่งนี้ด้วยเหตุผลความจำเป็นบางอย่าง เช่น รอบำนาญ รอเงินกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ ซึ่งมีปัจจัยด้านการเงินมาเกี่ยวข้อง เป็นต้น

3. Normative Commitment พนักงานที่มีความผูกพันเกิดขึ้นเพื่อตอบแทนสิ่งที่ได้รับจากองค์กร แสดงออกในรูปของความจงรักภักดีหรือการตอบแทนองค์กร เช่น การได้รับทุนการศึกษา การมีเพื่อนร่วมงานที่ดี หรือการได้รับความช่วยเหลือบางอย่างจากหน่วยงาน

นาริรัตน์ เอี่ยมตั้งพาณิชย์ (2555) ได้ให้ความหมายของความผูกพันว่า คือ ความรู้สึกของพนักงานที่รู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร มีความทุ่มเทที่จะปฏิบัติงานในทุก ๆ ด้านเพื่อประโยชน์ขององค์กรและยังปรารถนาที่จะทำงานอยู่ในองค์กรต่อไป โดยแบ่งองค์ประกอบออกเป็น 3 ด้าน คือ ความผูกพันด้านจิตใจ ความผูกพันด้านการคงอยู่ และความผูกพันด้านบรรทัดฐาน

#### แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อความผูกพัน

ทฤษฎีสองตัวประกอบของเฮอริชเบอร์ก (Herzberg's Two - Factor Theory, 1959) ทฤษฎีนี้เสนอว่าสิ่งที่บุคคลต้องการจากการทำงานนั้นสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 กลุ่ม ได้แก่

1. ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factor) เป็นปัจจัยที่กระตุ้นให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลในการสร้างแรงจูงใจให้บุคคลใช้ความพยายามและความทุ่มเทในการทำงานให้ประสบความสำเร็จ และหากมิได้จัดปัจจัยจูงใจให้มีขึ้น ก็ไม่ได้ส่งผลให้เกิดความไม่พอใจในการทำงาน ปัจจัยจูงใจสามารถสร้างแรงกระตุ้นจูงใจผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งประกอบด้วย

1.1 ลักษณะงานที่ปฏิบัติ (The Work Itself) เป็นงานที่น่าสนใจ ต้องอาศัยความริเริ่มสร้างสรรค์ ความท้าทายให้ลงมือปฏิบัติ เป็นสิ่งจูงใจให้บุคคลอยากทำงาน

1.2 ความสำเร็จของงาน (Achievement) คือ การที่บุคคลสามารถแก้ปัญหาและรู้จักการป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้น เมื่อทำสำเร็จจะเกิดความรู้สึกพอใจในผลสำเร็จของงานนั้น

1.3 การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) คือ การได้รับการยอมรับนับถือจากผู้บังคับบัญชา เพื่อร่วมงาน ผู้มาขอคำปรึกษา หรือจากบุคคลในหน่วยงาน เช่น การยกย่องชมเชย แสดงความยินดี การให้กำลังใจ หรือการแสดงออกที่ทำให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถ

1.4 ความรับผิดชอบ (Responsibility) คือ ความพอใจที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ ๆ และมีอำนาจรับผิดชอบอย่างเต็มที่ ไม่มีการตรวจหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด ทำให้บุคคลอยากทำงาน

1.5 ความก้าวหน้า (Advancement) คือ การได้รับเลื่อนขั้นหรือเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นของบุคคลในองค์กร หรือได้รับการฝึกอบรมจะเป็นสิ่งจูงใจให้บุคคลอยากทำงาน

1.6 โอกาสในการเจริญเติบโต (Possibility of Growth) เช่น การได้เพิ่มพูนความรู้ความสามารถและความชำนาญ ตลอดจนได้โอกาสในการเลื่อนตำแหน่งเลื่อนขั้น

2. ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factor) เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลในการป้องกันและลดความไม่พึงพอใจที่จะเกิดขึ้นในการทำงาน จึงจำเป็นต้องจัดให้มีขึ้นเพื่อเป็นสิ่งจรรโลงใจ ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งช่วยไม่ให้ประสิทธิภาพของการทำงานลดลง ประกอบด้วย

2.1 นโยบายและการบริหารของหน่วยงาน (Company Policy and Administration) หมายถึง การจัดการและการบริหารงานขององค์กร โดยผู้บริหารขององค์กรเป็นผู้กำหนดการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร

2.2 ความสัมพันธ์ส่วนตัวกับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน (Interpersonal Relation with Superior, Subordinate and Peers) หมายถึง การติดต่อไม่ว่าจะเป็นกิริยาหรือวาจาที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจซึ่งกันและกันเป็นอย่างดี

2.3 ความมั่นคงในงาน (Security) ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่องาน ความมั่นคงในการทำงาน หรือความมั่นคงขององค์กรย่อมมีผลต่อการปฏิบัติงาน

2.4 สวัสดิการ (Fringe Benefits) หมายถึง ผลตอบแทนชนิดใดชนิดหนึ่ง ซึ่งพนักงานได้รับเพิ่มเติมนอกเหนือจากผลตอบแทนพื้นฐาน เช่น สวัสดิการด้านสุขภาพ วันหยุดพักผ่อน บำนาญ เป็นต้น

2.5 สภาพการทำงาน (Working Conditions) ได้แก่ สภาพทางกายภาพของการทำงาน เช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน รวมถึงลักษณะสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ เช่น อุปกรณ์ เครื่องมือต่าง ๆ ซึ่งเป็นสิ่งที่ช่วยให้บุคคลเกิดความพึงพอใจต่อการทำงาน

2.6 ความเป็นอยู่ส่วนตัว (Personal Life) หมายถึง ความรู้สึกที่ดี หรือไม่ดีอันเป็นผลที่ได้รับจากงานในหน้าที่ของผู้ปฏิบัติงาน เช่น มีการเปลี่ยนระบบการทำงานใหม่ ซึ่งต้องทุ่มเทศึกษาการทำงาน ทำให้มีเวลาให้ครอบครัวลดน้อยลง ทำให้ไม่มีความสุข จึงเกิดความไม่พอใจในการทำงาน

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ฐิติมา หลักทอง (2557) ได้ศึกษาความผูกพันและปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานบริษัทผลิตชิ้นส่วนอุตสาหกรรมยานยนต์แห่งหนึ่ง ในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี ทำการสำรวจและรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม จำนวน 368 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติไคสแควร์ ผลการวิจัยพบว่าพนักงานมีความคิดเห็นด้านลักษณะของงานที่ทำในภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างดี โดยมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นด้านความหลากหลายของงาน สูงที่สุด ส่วนผลการวิจัยความคิดเห็นต่อประสบการณ์ในการทำงานพบว่า พนักงานมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อประสบการณ์ในการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างดี โดยมีค่าเฉลี่ยด้านทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กรสูงที่สุด ผลการวิจัยความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร พบว่าความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวมอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยความผูกพันต่อองค์กรในด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทพยายามเพื่อประโยชน์ขององค์กรสูงที่สุด ผลการวิจัยปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร พบว่า เพศ อายุ หน่วยงานที่สังกัด สถานภาพ ระดับการศึกษาของพนักงาน ไม่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กร ส่วนรายได้ต่อเดือน

ระยะเวลาการปฏิบัติงาน ลักษณะของงาน และประสบการณ์ในการทำงาน มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กร ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ศรารุช โภชนะสมบัติ (2559) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันในองค์กรของบุคลากร ของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 8 จังหวัดนครสวรรค์ ทำการสำรวจและรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจำนวน 118 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ความถี่ ร้อยละ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทำการทดสอบสมมุติฐานโดยสถิติ Independent Sample t-test สถิติ One Way ANOVA (F-test) และวิธีการเปรียบเทียบรายคู่โดยวิธีของเชฟเฟ (Scheffe test) และใช้ค่าไค-สแควร์ (chi-square) ผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ช่วงอายุมากกว่า 51 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 15 ปี ขึ้นไป ตำแหน่งข้าราชการ และมีเงินเดือนมากกว่า 25,000 บาท การวิเคราะห์เกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร พบว่าปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านลักษณะงาน ปัจจัยด้านลักษณะขององค์กร ปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงาน มีผลต่อความผูกพันในองค์กร โดยในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาทางด้านเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ย 3 ลำดับ มากที่สุดคือด้านบรรทัดฐาน รองลงมาคือด้านความรู้สึก และด้านการคงอยู่กับองค์กร

### วิธีดำเนินงานวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยจูงใจที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันในองค์กร ของเจ้าหน้าที่สำนักงานศุลกากรภาคที่ 1 กรมศุลกากร ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้เครื่องมือในการเก็บข้อมูลวิจัย คือแบบสอบถาม (Questionnaire) และทำการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ ประชากรที่ใช้ในการวิจัยคือ เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในสำนักงานศุลกากรภาคที่ 1 กรมศุลกากร รวมถึงด้านศุลกากรในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบ จำนวน 11 ด้าน รวมทั้งสิ้น 451 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของทาโร ยามานะ (Taro Yamanane) ซึ่งกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนร้อยละ 0.05 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เท่ากับ 212 คน แต่เพื่อป้องกันความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นจากการตอบแบบสอบถามไม่ครบถ้วน ผู้วิจัยจึงใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 250 คน โดยแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย 3 ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม แบบให้เลือกตอบ จำนวน 5 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง/ตำแหน่งงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามด้านปัจจัยจูงใจที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันในองค์กร ของเจ้าหน้าที่สำนักงานศุลกากรภาคที่ 1 กรมศุลกากร โดยมีเนื้อหา จำนวน 30 ข้อ แบ่งออกเป็น 8 ด้าน

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามระดับความคิดเห็นด้านความผูกพันในองค์กร ของเจ้าหน้าที่สำนักงานศุลกากรภาคที่ 1 กรมศุลกากร โดยมีเนื้อหา จำนวน 10 ข้อ

แบบสอบถาม จะดำเนินการตรวจสอบความถูกต้องและปรับปรุงแก้ไข โดยให้อาจารย์ที่ปรึกษาและผู้เชี่ยวชาญเป็นผู้ตรวจสอบ อีกทั้งดำเนินการทดสอบความเที่ยงตรง (validity) โดยนำแบบสอบถามเสนอต่อผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความเชี่ยวชาญด้านการสร้างเครื่องมือวิจัย เพื่อทำการตรวจสอบความถูกต้องเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา



(content validity) ของข้อคำถามแต่ละข้อว่าตรงตามจุดมุ่งหมายของการวิจัยครั้งนี้หรือไม่ โดยวิธีการหาค่า IOC (item-objective congruence index) ดัชนีความสอดคล้องที่ 0.5 ขึ้นไป โดยแบบสอบถามที่สร้างขึ้นมีค่า IOC เท่ากับ 0.97 ส่วนการตรวจสอบความเชื่อมั่น ผู้วิจัยพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์ครอนบาค อัลฟา (Cronbach'Alpha Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นรวมของแบบสอบถาม เท่ากับ 0.96 ซึ่งมีค่าความเชื่อมั่น อยู่ระหว่างค่าไม่น้อยกว่า 0.7 ตามเกณฑ์ แบบสอบถามที่สร้างขึ้นจึงสามารถนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลได้

### สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) คือ ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าความถี่ (Frequency) ในการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลด้านประชากรศาสตร์ ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้วิเคราะห์วัดระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจ และระดับความผูกพันในองค์กร

2. การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics Analysis) เป็นสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยจูงใจที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันในองค์กร โดยจะใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

#### ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์เกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเจ้าหน้าที่ในสำนักงานศุลกากรภาคที่ 1 กรมศุลกากร โดยใช้สถิติพรรณนา คือความถี่และร้อยละ ผลการวิจัยพบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 56.80 อายุระหว่าง 41 ปี ขึ้นไป จำนวน 151 คน คิดเป็นร้อยละ 60.40 การศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 46.00 ระดับตำแหน่ง/ตำแหน่งงาน ระดับข้าราชการ จำนวน 203 คน คิดเป็นร้อยละ 81.20 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 45,001 บาท ขึ้นไป จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 31.20

#### ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันในองค์กร

ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเจ้าหน้าที่ในสำนักงานศุลกากรภาคที่ 1 กรมศุลกากร โดยใช้ค่าสถิติพื้นฐานเกี่ยวกับค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.53 เมื่อพิจารณาจำแนกตามรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานระดับมากที่สุด คือ ด้านความสำเร็จในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.59 รองลงมาคือ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.60 และด้านความมั่นคงในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.58 และกลุ่มตัวอย่างมีระดับ ความคิดเห็นต่อปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานระดับมาก คือ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.65 รองลงมาคือ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.63 ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17

ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.60 ด้านนโยบายและการบริหาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.69 และด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.73

### ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันในองค์กร

ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันในองค์กร ของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเจ้าหน้าที่ในสำนักงาน สุลกากรภาคที่ 1 กรมศุลกากร โดยใช้สถิติพรรณนา คือ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิเคราะห์พบว่า ระดับความผูกพันในองค์กร โดยภาพรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.55 เมื่อพิจารณารายชื่อ พบว่ามีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด 9 ข้อ คือ มีความรู้สึกภูมิใจที่ได้เข้ามาเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ( $\bar{X} = 4.64$ ) ยินดีและพร้อมที่จะตอบแทนบุญคุณองค์กร ด้วยการทำทุกอย่างเพื่อให้องค์กรก้าวหน้าและประสบความสำเร็จ ( $\bar{X} = 4.52$ ) คิดว่าองค์กรได้ให้สิ่งที่ท่านต้องการมากกว่าองค์กรอื่น ( $\bar{X} = 4.51$ ) มีความพร้อมที่จะเสียสละ อุทิศตน และให้ความร่วมมือกับองค์กร ( $\bar{X} = 4.49$ ) มองเห็นปัญหาขององค์กรเปรียบเสมือนเป็นปัญหาของตัวเอง และพร้อมจะชี้แจงหรือแก้ไขปัญหานั้น ( $\bar{X} = 4.49$ ) มีความตั้งใจที่จะปฏิบัติงานกับองค์กรไปจนเกษียณอายุราชการ ( $\bar{X} = 4.47$ ) ยังคงต้องการปฏิบัติงานกับองค์กรต่อไป เนื่องจากได้รับสวัสดิการและผลประโยชน์ที่เหมาะสม ( $\bar{X} = 4.44$ ) องค์กรนี้สมควรได้รับความจงรักภักดีจากท่าน ( $\bar{X} = 4.44$ ) และท่านมีความรู้สึกว่าเป็นร่วมงาน และผู้บังคับบัญชาเปรียบเสมือนบุคคลในครอบครัวของท่าน ( $\bar{X} = 4.28$ ) ส่วนความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก คือ ท่านจะมีชีวิตความเป็นอยู่ที่ลำบาก ถ้าหากท่านตัดสินใจลาออกจากองค์กร ( $\bar{X} = 4.16$ )

### ส่วนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน ปัจจัยจูงใจมีอิทธิพลต่อความผูกพันในองค์กร

การทดสอบสมมติฐาน เพื่อหาปัจจัยจูงใจที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันในองค์กร ของเจ้าหน้าที่สำนักงาน สุลกากรภาคที่ 1 กรมศุลกากร โดยตัวแปรอิสระทั้งหมดอธิบายการผันแปรของตัวแปรตาม ได้ร้อยละ 65.60 (R Square = 0.656) ซึ่งมีตัวแปรรายด้านที่มีอิทธิพลต่อตัวแปรตาม คือ ความผูกพันในองค์กร ของเจ้าหน้าที่สำนักงาน สุลกากรภาคที่ 1 กรมศุลกากร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 มี 5 ด้าน คือ ด้านความมั่นคงในการทำงาน (B = 0.322) ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (B = 0.222) ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ (B = 0.128) ด้านนโยบายและการบริหาร (B = 0.124) และด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้า (B = - 0.115)

#### การอภิปรายผล

การวิจัย เรื่อง ปัจจัยจูงใจที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันในองค์กร ของเจ้าหน้าที่สำนักงาน สุลกากรภาคที่ 1 กรมศุลกากร สามารถอภิปรายผลการศึกษาดังนี้

#### ด้านความสำเร็จในการทำงาน

ความผูกพันในองค์กรด้านความสำเร็จในการทำงาน อยู่ในระดับมากที่สุด เนื่องจากบุคลากร รู้สึกมีความตั้งใจมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานและการแก้ปัญหาให้สำเร็จลุล่วงอย่างเต็มความสามารถ จนส่งผลให้ งานประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ ปัจจัยดังกล่าวจึงมีอิทธิพลต่อความผูกพันในองค์กรนี้อย่างมาก

ซึ่งสอดคล้องกับ ศราวุธ โภชนะสมบัติ (2559, หน้า 100) กล่าวว่า จากการที่บุคลากรมีความภาคภูมิใจในการเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้หน่วยงานประสบความสำเร็จ บุคลากรจึงมีความมุ่งมั่น เต็มใจและยินดีในการใช้ความสามารถที่มีอย่างเต็มความสามารถและสุดความสามารถ เพื่อชื่อเสียงที่ดีของหน่วยงาน เพื่อให้งานลุล่วงทันเวลาแม้จะไม่ได้รับค่าตอบแทนพิเศษหรือปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ถึงแม้จะมีอุปสรรค หรือกรณีได้รับมอบหมายงานนอกเหนือจากงานในหน้าที่รับผิดชอบ ก็ยินดีทำด้วยความเต็มใจ และมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติงาน

#### ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ

ความผูกพันในองค์กรด้านการได้รับการยอมรับนับถือ อยู่ในระดับมาก เนื่องจากบุคลากรมีอิสระในการวางแผนขั้นตอนในการปฏิบัติงาน รวมถึงสามารถแสดงความคิดเห็นในเรื่องต่าง ๆ ในองค์กร อีกทั้งเมื่อปฏิบัติงานนั้น ๆ สำเร็จลุล่วงแล้ว เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา และผู้ใต้บังคับบัญชา ก็แสดงความชื่นชมยินดีและยอมรับกับความสำเร็จของงาน ปัจจัยด้านนี้จึงไม่มีอิทธิพลต่อความผูกพันในองค์กร ซึ่งขัดแย้งกับ ศราวุธ โภชนะสมบัติ (2559, หน้า 100) กล่าวว่า งานที่ปฏิบัติอยู่จำเป็นต้องใช้ความรู้ความสามารถและความชำนาญหลายด้าน ในด้านความอิสระในการทำงานทำให้สามารถพิจารณาญาณของตนเองในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นด้านความท้าทายของงานในเรื่องงานที่รับผิดชอบเป็นงานที่องค์กรให้ความสำคัญ รวมถึงด้านโอกาสในการปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นในเรื่องการยอมรับฟังความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงาน

#### ด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้า

ความผูกพันในองค์กรด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้า อยู่ในระดับมาก เนื่องจากบุคลากรได้รับโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งตามความรู้ ความสามารถ และตามสายงานอย่างเป็นธรรม อีกทั้งในการเพิ่มพูนความรู้นั้น องค์กรจัดให้มีการอบรมในด้านต่าง ๆ รวมถึงสนับสนุนทุนการศึกษา เพื่อเพิ่มพูนและพัฒนาศักยภาพของเจ้าหน้าที่ให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างครอบคลุมทุกด้านขององค์กร ปัจจัยดังกล่าวข้างต้นจึงมีอิทธิพลต่อความผูกพันในองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับ ปรีกมัน จินตนา นนท์ และสุพาดดา สิริฤกตดา (2557, หน้า 130) กล่าวว่า ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรในเรื่องความผูกพันทางด้านจิตใจของข้าราชการสำนักงานกรมสรรพากร พื้นที่จังหวัดนครปฐม แสดงว่าภายในองค์กรที่มีสิ่งจูงใจที่ทำให้พนักงานเกิดความผูกพันทางด้านจิตใจขึ้นต่อองค์กร

#### ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ

ความผูกพันในองค์กรด้านเงินเดือนและสวัสดิการ อยู่ในระดับมาก เนื่องจากบุคลากรได้รับผลตอบแทนตามความรู้ ความสามารถ ตามตำแหน่งงานอย่างยุติธรรมและเหมาะสม แต่เนื่องจากค่าครองชีพในปัจจุบันมีค่าใช้จ่ายต่าง ๆ สูงขึ้นตามสภาวะเศรษฐกิจที่เจริญเติบโตอย่างรวดเร็ว ทำให้เงินเดือน อาจไม่เพียงพอกับค่าครองชีพในปัจจุบัน หรืออาจเพียงพอแต่ไม่มีเหลือไว้เก็บออมได้ เนื่องจากเงินเดือนค่าตอบแทนที่ได้รับถูกกำหนดให้เป็นอัตรามาตรฐานเดียวกัน แต่ก็ต้องยอมรับว่าปัจจัยด้านนี้มีอิทธิพลต่อความผูกพันในองค์กรด้วยเช่นกัน ซึ่งสอดคล้องกับ นิชาธิย์ แก้วไชยษา (2559, หน้า 75) ได้กล่าวถึง การกำหนดยุทธศาสตร์ในด้าน การมอบรางวัลสำหรับพนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มความสามารถและบรรลุสำเร็จตามเป้าหมาย เช่น การประเมินผลการทำงานโดยการเพิ่มโบนัสประจำปี และการขึ้นเงินเดือน การเพิ่มสวัสดิการในด้านเกี่ยวกับ

ครอบครัว อาทิ การประกันสุขภาพพ่อและแม่ เพื่อเป็นการเพิ่มความมั่นคงในการทำงานว่า หากพนักงานทำงานในองค์กรนี้ ไม่เพียงแต่ตนเองเท่านั้นที่ได้รับการประกันด้านสุขภาพ แต่ครอบครัวของพนักงานก็จะได้รับเช่นกัน หรือการมอบของขวัญในวันจัดกิจกรรมวันปีใหม่ โดยเพิ่มมูลค่าของรางวัล เป็นต้น เพื่อเป็นขวัญและกำลังใจการทำงาน ทำให้พนักงานรู้สึกหายเหนื่อยกับงาน และพร้อมที่จะปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้นไป

#### ด้านความมั่นคงในการทำงาน

ความผูกพันในองค์กรด้านความมั่นคงในการทำงาน อยู่ในระดับมากที่สุด เนื่องจากเป็นองค์กรในหน่วยงานของภาครัฐ จึงเป็นที่น่าเชื่อถือได้ว่าองค์กรมีความมั่นคงและยั่งยืนในสังคม เมื่อบุคลากรได้เข้ามาเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรจึงเกิดความรู้สึกมั่นคงในตำแหน่งหน้าที่การงานขณะที่ปฏิบัติงานอยู่ รวมถึงรู้สึกมั่นคงในอนาคตอีกด้วย อีกทั้งในการปฏิบัติหน้าที่ในองค์กรของภาครัฐ บุคลากรมีโอกาที่จะโยกย้ายไปปฏิบัติงานในส่วนราชการตามโครงสร้าง หรือนโยบายขององค์กร เพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยที่บุคลากรอาจไม่เต็มใจหรือสมัครใจ แต่การโยกย้ายนี้ไม่มีอิทธิพลต่อความผูกพันในองค์กร ซึ่งขัดแย้งกับสมจิตร์ จันท์เพ็ญ (2557, หน้า 97) กล่าวว่า สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชนมีการปรับเปลี่ยนโครงสร้างภายในองค์กรอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง จึงมีการโยกย้ายสับเปลี่ยนผู้บริหาร ผู้จัดการภาค หมุนเวียนการดำรงตำแหน่งไม่เกิน 2 ปี ต่อครั้ง เพื่อให้เกิดความเหมาะสมและความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน จึงเป็นสาเหตุที่ส่งผลให้เจ้าหน้าที่สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชนที่มีภาวะผู้นำของบังคับบัญชาต่างกัน แต่ความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน

#### ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

ความผูกพันในองค์กรด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน อยู่ในระดับมากที่สุด เนื่องจากองค์กรได้จัดกิจกรรมให้มีการส่งเสริมเชื่อมความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา และผู้ใต้บังคับบัญชา ทำให้เกิดความสามัคคี การช่วยเหลือซึ่งกันและกัน มีความเต็มใจที่จะมาปฏิบัติหน้าที่ร่วมกัน ทำให้บุคลากรรู้สึกมีความสุขร่วมกันระหว่างปฏิบัติงานในองค์กร ซึ่งปัจจัยดังกล่าวมีอิทธิพลให้เกิดความผูกพันในองค์กรตามมา ซึ่งสอดคล้องกับ อุทุมพร รุ่งเรือง (2555, หน้า 85) กล่าวว่า ในแต่ละองค์กรควรมีการส่งเสริมให้พนักงานมีตำแหน่งหน้าที่ที่ดี ได้มีโอกาสแสดงความคิดเห็น พัฒนาความรู้ความสามารถอย่างต่อเนื่อง มีการสนับสนุนการทำงานเป็นทีมให้มีประสิทธิภาพ รวมทั้งสร้างสัมพันธ์ภาพอันดีระหว่างผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อทำให้พนักงานมีความมุ่งมั่นปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายอย่างตั้งใจ ทำให้เกิดความผูกพันกับเพื่อนร่วมงานจนสามารถพึ่งพากันได้ และเพื่อให้พนักงานยังคงอยู่กับองค์กรต่อไป

#### ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

ความผูกพันในองค์กรด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน อยู่ในระดับมาก เนื่องจากองค์กร มีการจัดบริเวณปฏิบัติงานที่เป็นสัดส่วน แสงสว่าง เสียง และอุณหภูมิ ให้อยู่ในสภาพที่เหมาะสม จัดให้มีอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ อุปกรณ์สำนักงาน เพื่อความสะดวกในการปฏิบัติงาน อีกทั้งคำนึงถึงความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน ทำให้บุคลากรไม่รู้สึกกังวลระหว่างปฏิบัติงาน ประกอบกับองค์กรมีการบำรุงรักษาซ่อมแซม วัสดุอุปกรณ์ให้อยู่ในสภาพที่ดีและใช้งานได้ดีอยู่เสมอ ทำให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างราบรื่น ส่งผลให้ปัจจัยด้านนี้ไม่มีอิทธิพลต่อความผูกพันในองค์กร ซึ่งขัดแย้งกับ พิมพ์กมล จักรานุกุล (2559, หน้า 57)

กล่าวว่า หากปัจจัยด้านนี้มีคุณสมบัติที่เหมาะสมกับงานที่ปฏิบัติก็จะมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ด้านความปลอดภัย และเงื่อนไขทางกายภาพในการทำงาน พนักงานจะรู้สึกว่ามีบริเวณที่ปฏิบัติงานมีความสะอาด อากาศถ่ายเทได้ดี และมีแสงสว่างเพียงพอ ทำให้สามารถทำงานได้แล้วเสร็จภายในเวลาที่กำหนด

#### ด้านนโยบายและการบริหาร

ความผูกพันในองค์กรด้านนโยบายและการบริหาร อยู่ในระดับมาก เนื่องจากองค์กรมีนโยบายการบริหารที่ชัดเจน สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ ยุทธศาสตร์ ทำให้ขั้นตอนการทำงานเป็นไปอย่างมีระบบ ง่ายต่อการนำไปเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน และสามารถปฏิบัติงานได้ในทิศทางเดียวกันจนเกิดผลสำเร็จของงานได้รวดเร็วและตรงตามวัตถุประสงค์ที่องค์กรวางไว้ แต่เนื่องจากโครงสร้างขององค์กรมีการขยายขึ้น ทำให้บุคลากรไม่เพียงพอที่จะปฏิบัติงาน บุคลากรต้องทำงานเพิ่มมากขึ้น จึงเกิดความเหนื่อยล้า ท้อแท้ องค์กรจึงควรเปิดรับบุคลากรเพิ่มเพื่อให้เพียงพอกับปริมาณงาน ปัจจัยด้านนี้จึงมีอิทธิพลต่อความผูกพันในองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับ อุทุมพร รุ่งเรือง (2555, หน้า 85) กล่าวว่า เมื่อพนักงานมีความพึงพอใจในนโยบาย การบริหารของบริษัทเพิ่มขึ้น จะส่งผลให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรเพิ่มขึ้น ดังนั้น องค์กรควรมีการชี้แจง เป้าหมายหรือนโยบายในการทำงานขององค์กรให้พนักงานทราบอย่างชัดเจน ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของกฎระเบียบ ข้อบังคับ ตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบ ขั้นตอนการทำงาน เพื่อให้พนักงานมีความกระตือรือร้นในการทำงาน และเพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกันกับองค์กร รวมทั้งควรเปิดโอกาสให้พนักงานแสดงความคิดเห็น

#### ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

1. องค์กรควรมีความยุติธรรมในการเลื่อนขั้นหรือเลื่อนตำแหน่งงาน และการปรับเงินเดือน โดยพิจารณาตามความสามารถและความเหมาะสม จะช่วยให้บุคลากรรู้สึกว่าไม่ถูกเอารัดเอาเปรียบโดยระบบอุปถัมภ์
2. องค์กรควรจัดสรรสวัสดิการให้มีความเหมาะสม โดยพิจารณาจากสภาพเศรษฐกิจ ความเดือดร้อน ความจำเป็น รวมถึงรายได้ของบุคลากรที่ได้รับนั้นเพียงพอในการดำรงชีวิตหรือไม่
3. องค์กรควรรับบรรจุบุคลากรเพิ่มขึ้น เพื่อให้เพียงพอกับปริมาณงานที่เพิ่มขึ้นจากการวางแผนนโยบายในการบริหาร แผนงาน ยุทธศาสตร์หรือโครงสร้างขององค์กร ซึ่งจะช่วยให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ไม่เกิดความเหนื่อยล้า หรือรู้สึกท้อใจขณะปฏิบัติงาน
4. องค์กรควรปรับปรุงสถานที่ในการปฏิบัติงาน เครื่องมือ อุปกรณ์ อุปกรณ์สำนักงาน และสภาพแวดล้อมให้เหมาะสม เพื่อให้เกิดความปลอดภัยและความสะดวกในการปฏิบัติงาน
5. องค์กรควรสนับสนุนให้บุคลากรได้รับการศึกษา การฝึกอบรมหลักสูตรต่าง ๆ เพื่อเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ ทำให้บุคลากรสามารถนำไปใช้ในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ
6. องค์กรควรรับฟังความคิดเห็นของบุคลากร เพื่อนำความคิดเห็นต่าง ๆ ที่ได้รับฟัง ไปหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาเหล่านั้น
7. องค์กรควรมีนโยบายในการบริหาร และระเบียบการปฏิบัติงานที่ชัดเจน เหมาะสม และมีการประกาศให้บุคลากรในองค์กรทราบล่วงหน้าก่อนใช้บังคับ

8. องค์กรควรจัดกิจกรรมระหว่างบุคลากรในองค์กร เพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างกัน  
ในองค์กร เพื่อให้เกิดความรักใคร่ สามัคคีต่อกัน

9. องค์กรควรทำแบบสอบถามทุก ๆ 1 ปี เพื่อศึกษาความผูกพันที่บุคลากรมีให้กับองค์กร ซึ่งจะ  
ทำใหทราบถึงสิ่งที่บุคลากรต้องการ เพื่อหาแนวทางที่จะสามารถแก้ไขปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ  
ที่ส่งผลต่อความผูกพันในองค์กร

#### **ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป**

1. ควรศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตของบุคลากรกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน  
ของบุคลากรในองค์กร เพื่อเสริมปัจจัยในการสร้างคุณภาพชีวิตของบุคลากรในองค์กรให้ดีขึ้น อีกทั้งยัง  
เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรได้อีกด้วย

2. ควรศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กร เพื่อนำมาส่งเสริมให้  
การปฏิบัติงานของบุคลากรมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น

3. ควรศึกษาเพิ่มเติม เกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันในองค์กรในด้านลบ ว่ามีปัจจัยด้านใดบ้าง  
เพื่อนำผลที่ได้มาปรับปรุงแก้ไข และส่งเสริมให้เกิดความผูกพัน ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อองค์กรต่อไป

4. ควรศึกษาความพึงพอใจของบุคคลภายนอกที่เข้ามาใช้บริการจากองค์กร ว่าเกิดความพึงพอใจ  
ในการเข้ามาใช้บริการมากน้อยเพียงใด ต้องการบริการด้านใดเพิ่มเติม หรือให้ปรับปรุง การให้บริการด้านใด  
เพื่อนำผลที่ได้มาวิเคราะห์และทำการปรับปรุงแก้ไขการให้บริการขององค์กรต่อไป

## เอกสารอ้างอิง

- กรกฎ พลพานิช. (2540). **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบังคับบัญชาและพนักงานวิชาชีพการตลาด บริษัทปูนซีเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน)** วิทยานิพนธ์ วิทยาศาสตร์ มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ฐิติมา หลักทอง. (2557). **ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทผลิตชิ้นส่วนอุตสาหกรรมยานยนต์แห่งหนึ่งในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี**, งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ณิชารีย์ แก้วไชยษา. (2559). **ความสุขในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในบริษัทนำเข้าและจัดจำหน่ายสินค้าแห่งหนึ่ง**. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาสุขภาพจิต ภาควิชาจิตเวชศาสตร์ คณะแพทยศาสตร์, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นารินทร์ เอี่ยมตั้งพาณิชย์. (2555). **ทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก ความผูกพันต่อองค์กร และความตั้งใจที่จะลาออกของบุคลากร สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจกระทรวงการคลัง**. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์, สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ปรีกมณ จินตนาพันธ์, สุพาดา สิริกุตตา. (2557). **ปัจจัยจูงใจ ปัจจัยค้ำจุน วัฒนธรรมองค์กรที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กร ของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม**.วารสารบริหารธุรกิจ ศรีนครินทร์วิโรฒน ปีที่ 5 ฉบับที่ 1 มกราคม - มิถุนายน 2557.
- พิมพ์กมล จักรานุกุล. (2559). **อิทธิพลของความผูกพันต่อองค์กรและคุณภาพชีวิตการทำงานที่มีต่อการดำรงรักษา พนักงานโรงแรมระดับ 5 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร**. การค้นคว้าอิสระ หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ศราวุธ โภชนะสมบัติ. (2559). **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันในองค์กรของบุคลากร สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 8 จังหวัดนครสวรรค์**. หลักสูตรสาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- สมจิตร จันทร์เพ็ญ. (2557). **ความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน)**. การค้นคว้าอิสระ หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (การบริหารพัฒนาสังคม) คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม, สถาบันบัณฑิตพัฒน บริหารศาสตร์.
- อุทุมพร รุ่งเรือง. (2555). **ความพึงพอใจในการทำงาน ที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทอุตสาหกรรมแปรรูปโครงสร้างเหล็ก**. ปริญญาโท วิทยาลัยการศึกษาด้านบริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- Macshane, S. L., and Von Glinow, M. A. (2005). **Organizational Behavior**. (3rd ed.). New York: McGraw-Hill.
- Meyer, John P. & Allen, Natalie J. (1997). **Commitment in the workplace: Theory, research, and application**. Thousand Oaks, CA: Sage.