

ความผูกพันต่อองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากร

กรมศุลกากร (ส่วนกลาง)

ORGANIZATIONAL COMMITMENT AFFECTING WORK PERFORMANCE OF PERSONNEL AT THE CUSTOMS DEPARTMENT (CENTRAL)

ปัทิดา อุ่นเจริญภักดิ์

สาขาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ผู้รับผิดชอบบทความ

Pathida Ounjarempugdee

Email: 6614154047@ru.ac.th

Faculty of Business Administration Program in Management, Ramkhamhaeng University

Corresponding author

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาความผูกพันต่อองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากร กรมศุลกากร (ส่วนกลาง) 2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากร กรมศุลกากร (ส่วนกลาง) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในศึกษาครั้งนี้ คือ บุคลากรกรมศุลกากร (ส่วนกลาง) จำนวน 370 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ การแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) สำหรับผลการทดสอบสมมติฐานใช้สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson Correlation) และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศชาย จำนวน 257 คน คิดเป็นร้อยละ 69.5 มีอายุ 30 – 39 ปี จำนวน 163 คน คิดเป็นร้อยละ 44.1 มีสถานภาพโสด จำนวน 207 คน คิดเป็นร้อยละ 55.9 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 249 คน คิดเป็นร้อยละ 67.3 มีอายุการทำงาน 1 – 4 ปี จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 32.7 ความผูกพันต่อองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากร กรมศุลกากร (ส่วนกลาง) โดยรวมอยู่ในระดับความคิดเห็นมาก ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร กรมศุลกากร (ส่วนกลาง) โดยรวมอยู่ในระดับความคิดเห็นมาก

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรทุกด้านมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากร กรมศุลกากร (ส่วนกลาง) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และยังพบอีกว่า ความผูกพันต่อองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากร กรมศุลกากร (ส่วนกลาง) ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กรมีผลมากที่สุด อันดับรองลงมา คือ ด้านความ

เชื่อมั่นอย่างแรงกล้าในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร และอันดับสุดท้าย คือ ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กร สามารถร่วมกันทำนายประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากร กรมศุลกากร (ส่วนกลาง) ได้ร้อยละ 70.6 อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

คำสำคัญ : ความผูกพันต่อองค์กร, ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน, กรมศุลกากร

ABSTRACT

This research study aimed to 1) investigate the organizational commitment that affects the operational effectiveness of personnel in the Customs Department (Central), and 2) study the relationship between organizational commitment and the operational effectiveness of 370 personnel in the Customs Department (Central). The data collection instrument was a questionnaire. The statistics used for data analysis were frequency, percentage, mean, and standard deviation. For hypothesis testing, Pearson Correlation Coefficient and Multiple Regression Analysis were used. The research results revealed that:

Most of the respondents were male, accounting for 257 people (69.5%). The largest age group was 30–39 years, accounting for 163 people (44.1%). The majority were single, accounting for 207 people (55.9%). The highest level of education was a bachelor's degree, accounting for 249 people (67.3%). The longest period of work experience was 1–4 years, accounting for 121 people (32.7%). The organizational commitment that affects the operational effectiveness of the Customs Department (Central) personnel, as a whole, was at a high level of opinion. The operational effectiveness of the Customs Department (Central) personnel, as a whole, was also at a high level of opinion.

The hypothesis testing results revealed that all aspects of organizational commitment have a positive relationship with the operational effectiveness of the Customs Department (Central) personnel, statistically significant at the 0.01 level. Furthermore, it was found that the dimension of organizational commitment that had the greatest effect on the operational effectiveness of the Customs Department (Central) personnel was the strong desire to maintain membership in the organization, followed by the strong belief in accepting the organization's goals and values, and finally, the willingness to exert considerable effort for the benefit of the organization. These dimensions together could predict the operational effectiveness of the Customs Department (Central) personnel by 70.6%, with a statistical significance level of 0.05.

Keywords: Organizational Commitment, Work Performance Effectiveness, The Customs Department

บทนำ

กรมศุลกากร อยู่ในสังกัดกระทรวงการคลัง โดยมีการเกี่ยวข้องกับจัดเก็บภาษีอากร จากการนำเข้าและส่งออก และการปราบปรามการกระทำความผิด ตามกฎหมายว่าด้วยศุลกากร กฎหมายว่าด้วยพิธีการศุลกากร และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งการเสนอขอขยายในการจัดเก็บอากร การส่งเสริมสนับสนุนการผลิตและการส่งออก การปกป้องผลประโยชน์ของประเทศและประชาชน

ด้วยกรมศุลกากรเป็นหน่วยงานที่มีภารกิจหลักในการให้บริการที่เกี่ยวข้องกับพิธีการทางศุลกากร ซึ่งการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายตามที่กำหนดนั้น บุคลากรทุกระดับจำเป็นต้องใช้ความรู้ความสามารถและทักษะเฉพาะทางในการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ ทักษะการเชิงบวกต่อองค์กรและความพึงพอใจในงานก็มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการบรรลุประสิทธิผลการปฏิบัติงาน แม้ว่ากรมศุลกากรจะมุ่งมั่นในการพัฒนาองค์กรและบุคลากรอย่างต่อเนื่องเพื่ออำนวยความสะดวกทางการค้า แต่ก็ยังคงเผชิญกับปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ปัญหาด้านการปฏิบัติงาน การเกิดความล่าช้าหรือความผิดพลาดในการให้บริการนำไปสู่ความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ ซึ่งสร้างความเครียดและความเหนื่อยล้าให้แก่บุคลากรที่ต้องเผชิญกับสถานการณ์เหล่านั้น ปัญหาด้านสภาพแวดล้อมและอุปกรณ์เครื่องมือที่ไม่พร้อมใช้งาน กฎหมาย ระเบียบ หนังสือสั่งการที่เกี่ยวข้อง อาจเป็นสาเหตุของการร้องเรียนจากผู้รับบริการได้ ปัญหาเหล่านี้ไม่เพียงแต่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานลดลง แต่ยังอาจนำไปสู่การขาดความผูกพันของบุคลากรต่อองค์กรในระยะยาวได้

จากข้อมูลดังกล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความผูกพันต่อองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร กรมศุลกากร (ส่วนกลาง) ซึ่งผลการวิจัยที่ได้รับจะเป็นประโยชน์ต่อกรมศุลกากร เพราะสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง แก้ไขปัญหา พัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน และสามารถกำหนดแนวทางในการส่งเสริมความผูกพันเพื่อยกระดับประสิทธิภาพขององค์กรได้อย่างตรงจุดต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 1) เพื่อศึกษาความผูกพันต่อองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร กรมศุลกากร (ส่วนกลาง)
- 2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร กรมศุลกากร (ส่วนกลาง)

สมมติฐานของการวิจัย

1. ความผูกพันต่อองค์กรด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าในการยอมรับเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากร กรมศุลกากร (ส่วนกลาง)
2. ความผูกพันต่อองค์กรด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กร มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากร กรมศุลกากร (ส่วนกลาง)
3. ความผูกพันต่อองค์กรด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากร กรมศุลกากร (ส่วนกลาง)

ขอบเขตของการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากร กรมศุลกากร (ส่วนกลาง) มีขอบเขตการวิจัยดังนี้

ขอบเขตด้านเนื้อหา

ตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน
2. ความผูกพันต่อองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากร กรมศุลกากร (ส่วนกลาง) ได้แก่ ด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กร ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร

ตัวแปรตาม ประกอบด้วย

1. ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากร กรมศุลกากร (ส่วนกลาง) ได้แก่ ด้านความสามารถในการปรับตัว ด้านการเรียนรู้และการพัฒนา ด้านการบรรลุเป้าหมาย ด้านความมีประสิทธิภาพ

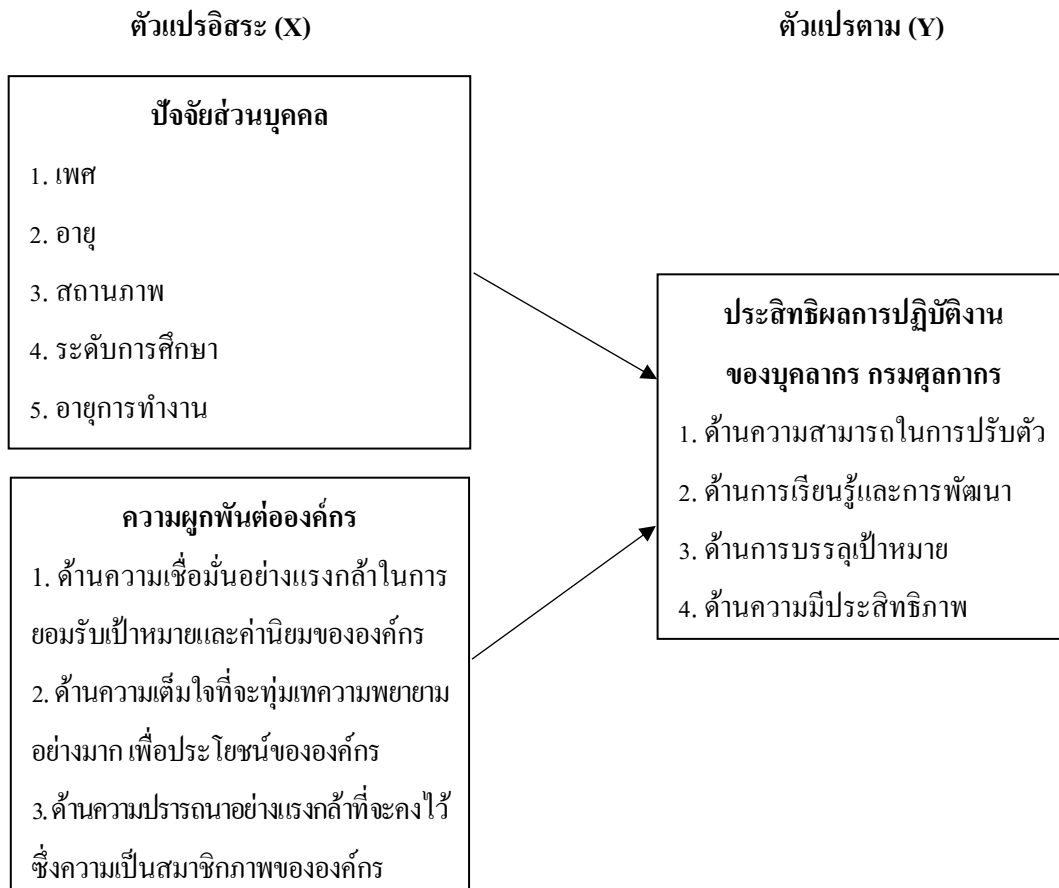
ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ บุคลากรกรมศุลกากร (ส่วนกลาง) จำนวน 2,570 คน (ที่มา : การจัดโครงสร้างการแบ่งงานภายในของส่วนราชการ กรมศุลกากร สิงหาคม พ.ศ. 2568) เนื่องจากทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ดังนั้น ผู้วิจัยจึงใช้วิธีการกำหนดตัวอย่างโดยใช้สูตรการคำนวณแบบทราบจำนวนประชากร โดยใช้สูตรการกำหนดขนาดตัวอย่างของ ทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane, 1973) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 347 คน โดยกำหนดระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และยอมรับความคลาดเคลื่อน จากการสุ่มตัวอย่าง 0.05 เพื่อความแม่นยำของข้อมูล ผู้วิจัยจึงใช้ขนาดตัวอย่างทั้งหมด 370 คน

ขอบเขตด้านระยะเวลา

การเก็บรวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยเริ่มตั้งแต่เดือน กันยายน ถึง ตุลาคม พ.ศ. 2568

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้มาเป็นแนวทางในการปรับปรุง แก้ไขปัญหา พัฒนาประสิทธิผลการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง
2. เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางเสริมสร้างระดับความผูกพันต่อองค์กร เพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
3. เพื่อใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานให้แก่องค์กรอื่น ๆ ที่มีลักษณะใกล้เคียงกันในการศึกษาและวางแผนการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ให้เกิดประสิทธิผลสูงสุด

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

ความผูกพันต่อองค์กร คือ การที่บุคคลแสดงพฤติกรรมความสัมพันธ์ที่แนบแน่นกับองค์กร และอุทิศตนเพื่อสร้างประโยชน์ไปสู่ความสำเร็จ (Mowday et al., 1979) การที่บุคลากรในองค์กรมีความเต็มใจที่จะเสียสละอุทิศตน มีความจงรักภักดี มีความภาคภูมิใจในการเป็นสมาชิก เพื่อให้ให้องค์กรบรรลุเป้าหมายและมีประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน (Porter et al., 1974) ซึ่งได้ทำการศึกษาความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ ด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กร และด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิผลการปฏิบัติงาน

ประสิทธิผลการปฏิบัติงาน คือ เป็นพฤติกรรมของบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการบรรลุเป้าหมายขององค์กร โดยสามารถจำแนกออกได้เป็นหลายมิติ Campbell (1990) ได้แก่ ด้านความสามารถในการปรับตัว ด้านการเรียนรู้ และการพัฒนา ด้านการบรรลุเป้าหมาย ด้านความริเริ่มสร้างสรรค์ ประเมินเกณฑ์การวัดประสิทธิผลขององค์กรจากเกณฑ์หลัก 4 ประการ (Gibson et al., 2006) ได้แก่ ผลผลิต ประสิทธิภาพ การปรับตัว การพัฒนา

ประวัติศาสตร์ศุลกากร

กรมศุลกากร ก่อตั้งเมื่อวันที่ 4 กรกฎาคม พ.ศ. 2417 อยู่ในสังกัดกระทรวงการคลัง มีภารกิจเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีอากรจากการนำสินค้าเข้า และส่งสินค้าออก และการปราบปรามการกระทำความผิด ตามกฎหมายว่าด้วยศุลกากร กฎหมายว่าด้วยพิกัดอัตราศุลกากร และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งการเสนอนโยบายในการจัดเก็บอากร การส่งเสริม สนับสนุนการผลิตและการส่งออก การปกป้องผลประโยชน์ของประเทศและประชาชน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ฉัฐพล วัฒนกุล (2560) ได้ทำการศึกษา ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร สถาบันเทคโนโลยีป้องกันประเทศ (องค์การมหาชน) พบว่า บุคลากรมีความเห็นเกี่ยวกับลักษณะงานในภาพรวมอยู่ในระดับดี ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การมีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น ด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ด้านความมีอิสระ ส่วนประสบการณ์ในงานที่ปฏิบัติในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กรมีค่าเฉลี่ยสูงสุด และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ด้านความรู้สึกว่าองค์กรเป็นที่พึ่งพาได้ ในส่วนของบุคลากรมีความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวมระดับมากด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กร ด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร และลักษณะงานและประสบการณ์ในงานที่ปฏิบัติมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ในระดับสูง ($r = 0.55$ และ $r = 0.72$ ตามลำดับ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

นาถรัตดา หาญชัย (2560) ได้ทำการศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะงานกับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการศาลยุติธรรมในจังหวัดสกลนคร ผลการวิจัยพบว่า ความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการศาลยุติธรรมในจังหวัดสกลนคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.11) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน

ดังนั้น ด้านความเชื่อมั่นยอมรับในเป้าหมายค่านิยมขององค์กร (ค่าเฉลี่ย 4.33) ด้านความต้องการที่จะคงอยู่ที่จะเป็นสมาชิกขององค์กร (ค่าเฉลี่ย 4.23) และด้านความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มกำลังความสามารถเพื่อประโยชน์ขององค์กร (ค่าเฉลี่ย 3.77) และการเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการศาลยุติธรรมในจังหวัดสกลนคร จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคลโดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

วสัน แก้วคำ (2561) ได้ทำการศึกษา ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหาร ที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร ผลการวิจัยพบว่า ด้านความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.62) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ความทุ่มเทความพยายามในการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย 3.91) รองลงมาคือ ด้านการยอมรับเป้าหมาย นโยบายการบริหารงานขององค์กร (ค่าเฉลี่ย 3.62) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านความต้องการที่จะดำรงความเป็นสมาชิกขององค์กร (ค่าเฉลี่ย 3.34) ซึ่งภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหาร มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยมีความสัมพันธ์ (R) เท่ากับ 0.431 สามารถพยากรณ์ระดับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้ร้อยละ 18.50 ส่วนอีกร้อยละ 81.50 เกิดจากอิทธิพลของตัวแปรอื่น ๆ

ภัทรนรินทร์ ยอดคำเหลือง (2563) ได้ทำการศึกษา ปัจจัยที่สัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการกรมศุลกากร ผลการศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการ กรมศุลกากร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความต้องการที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป ด้านความเชื่อมั่นและยอมรับในเป้าหมาย ค่านิยมขององค์กร และด้านความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มกำลังความสามารถเพื่อประโยชน์ขององค์กร มีความผูกพันอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ โดยปัจจัยส่วนบุคคล ข้าราชการกรมศุลกากรที่มีเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีระดับความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และปัจจัยด้านลักษณะการทำงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการกรมศุลกากร เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับสูง

ทิพย์ชนก เสนผดุง (2563) ได้ทำการศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรกรมการข้าว ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความผูกพันมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ ประสบการณ์ในการทำงาน รองลงมาคือ เพศ และระดับการศึกษา ตามลำดับ ซึ่งความคิดเห็นของปัจจัยด้านองค์กร ได้แก่ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน ด้านการมีส่วนร่วมในการบริหารงาน ด้านการได้รับการพัฒนาความรู้ความสามารถผู้ปฏิบัติงาน ด้านการกระจายอำนาจ และด้านสวัสดิการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมากและความคิดเห็นของความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ได้แก่ ด้านความรู้สึกเป็น

ส่วนหนึ่งขององค์กร ด้านการทุ่มเทในการปฏิบัติงาน และด้านความต้องการในการทำงานอย่างยาวนานโดยภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมากเช่นกัน ปัจจัยทางด้านองค์กร เช่น ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน การมีส่วนร่วมในการบริหารงาน การได้รับการพัฒนาความรู้ความสามารถผู้ปฏิบัติงาน การกระจายอำนาจ และสวัสดิการ มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยโดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้การวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) และใช้วิธีการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ที่ใช้ในการวิจัย คือ บุคลากรกรมศุลกากร (ส่วนกลาง) จำนวน 2,570 คน (ที่มา : การจัดโครงสร้างการแบ่งงานภายในของส่วนราชการ กรมศุลกากร สิงหาคม พ.ศ. 2568)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรของกรมศุลกากร (ส่วนกลาง) จำนวน 2,570 คน เนื่องจากทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ดังนั้นผู้วิจัยคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ซึ่งกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างเท่ากับ 5% ผู้วิจัยได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง 347 คน โดยกำหนดระดับค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และระดับความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 เพื่อความแม่นยำของข้อมูล ผู้วิจัยจึงใช้ขนาดตัวอย่างทั้งหมด 370 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาข้อมูลในครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม โดยประกอบไปด้วย 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากร กรมศุลกากร (ส่วนกลาง) โดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด = 5, มาก = 4, ปานกลาง = 3, น้อย = 2, น้อยที่สุด = 1

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากร กรมศุลกากร (ส่วนกลาง) โดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด = 5, มาก = 4, ปานกลาง = 3, น้อย = 2, น้อยที่สุด = 1

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

สร้างแบบสอบถามความผูกพันต่อองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากร กรมศุลกากร (ส่วนกลาง) และตรวจสอบเนื้อหาของแบบสอบถามว่าครอบคลุมวัตถุประสงค์หรือไม่ จากนั้นนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน พิจารณาตรวจสอบความเที่ยงตรงและความถูกต้องของเนื้อหาตลอดจนไปถึงความชัดเจนและการใช้ภาษาที่เหมาะสมของข้อคำถาม ซึ่งมีเกณฑ์ในการพิจารณาให้คะแนนในแต่ละข้อคำถาม ดังนี้

วัดผลโดยพิจารณาจากคะแนน IOC ดังนี้

1. ข้อคำถามที่มีคะแนน IOC ตั้งแต่ 0.50 – 1.00 มีค่าความเที่ยงตรงใช้ได้
2. ข้อคำถามที่มีคะแนน IOC ต่ำกว่า 0.50 ต้องปรับปรุง ยังใช้ไม่ได้

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูล โดยจัดทำแบบสอบถามออนไลน์ผ่านทาง Google Form และแจกแบบสอบถามให้กับบุคลากรที่ปฏิบัติงานในกรมศุลกากร (ส่วนกลาง) ตามจำนวนกลุ่มตัวอย่าง 370 คน นำแบบสอบถามทั้งหมดที่ได้จากการเก็บข้อมูลมาตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้องเพื่อนำมาประมวลคำตอบ โดยผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง พร้อมทั้งจัดทำรูปแบบและหมวดหมู่ของข้อมูลในแบบสอบถามเพื่อนำไปวิเคราะห์ทางสถิติ

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยทำการประมวลผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การคิดค่าหาความถี่ (Frequency)
2. ค่าร้อยละ (Percentage)
3. การหาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)
4. และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
5. ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Correlation)
6. การวิเคราะห์ถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ทั้งหมดจำนวน 370 คน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศชาย จำนวน 257 คน คิดเป็นร้อยละ 69.5 มีอายุ 30 – 39 ปี จำนวน 163 คน คิดเป็นร้อยละ 44.1 มีสถานภาพโสด จำนวน 207 คน คิดเป็นร้อยละ 55.9 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 249 คน คิดเป็นร้อยละ 67.3 มีอายุการทำงาน 1 – 4 ปี จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 32.7

ผลการวิเคราะห์ความผูกพันต่อองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร กรมศุลกากร (ส่วนกลาง) โดยรวมอยู่ในระดับความคิดเห็นมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับความคิดเห็นมาก คือ ด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร และด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กร ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากร กรมศุลกากร (ส่วนกลาง) โดยใช้สถิติการหาค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน Pearson Correlation ซึ่งได้ผลการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ ด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้า ในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ของ องค์กร ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร มีความสัมพันธ์ทางบวกกับ ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากร กรมศุลกากร (ส่วนกลาง) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากร กรมศุลกากร (ส่วนกลาง) ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กรมีผลมากที่สุด อันดับรองลงมา คือ ด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร และอันดับสุดท้าย คือ ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กร

อภิปรายผล

จากการศึกษา ความผูกพันต่อองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากร กรมศุลกากร (ส่วนกลาง) สามารถอภิปรายผล ได้ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ความผูกพันต่อองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากร กรมศุลกากร (ส่วนกลาง) โดยรวมอยู่ในระดับความคิดเห็นมาก ซึ่งทุกด้านอยู่ในระดับความคิดเห็นมาก คือ ด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร พบว่า ท่านคิดว่าเป้าหมายขององค์กรสามารถสร้างแรงบันดาลใจในการทำงานได้เป็นอย่างดี ท่านมีความภาคภูมิใจที่จะบอกกับคนอื่นว่าท่านเป็นบุคลากรในองค์กรนี้ การบริหารงานขององค์กรในปัจจุบันมีความสอดคล้องกับเป้าหมายในการปฏิบัติงาน ท่านคิดว่าเป้าหมายของ องค์กรสอดคล้องกับเป้าหมายของท่าน ท่านมีความเชื่อมั่นว่าเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรจะทำให้ท่านประสบความสำเร็จในการทำงาน ท่านมักจะแก้ต่างทุกครั้งเมื่อมีบุคคลวิจารณ์องค์กรในทางลบ ท่านมีความเชื่อมั่นในตัว ผู้บริหารในการนำองค์กรให้บรรลุเป้าหมาย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ณัฐพล วัฒนกุล (2560) ได้ทำการศึกษา ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร สถาบันเทคโนโลยีป้องกันประเทศ (องค์การมหาชน) พบว่า บุคลากรมี ความเห็นเกี่ยวกับลักษณะงานในภาพรวมอยู่ในระดับดี ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การมีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น ด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ด้านความมีอิสระ ส่วนประสบการณ์ในงานที่ปฏิบัติในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณา เป็นรายด้าน พบว่า ด้านความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กรมีค่าเฉลี่ยสูงสุด และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อย สุด คือ ด้านความรู้สึกว่าองค์กรเป็นที่พึ่งพาได้ ในส่วนของบุคลากรมีความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวมระดับมาก ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กร ด้านที่มี ค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร และลักษณะงาน และประสบการณ์ในงานที่ปฏิบัติมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ในระดับสูง ($r = 0.55$ และ $r = 0.72$ ตามลำดับ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพของ

องค์กร พบว่า ท่านเชื่อมั่นว่าการทำงานในองค์กรนี้จะทำให้ท่านมีความสุขในการทำงานและรักที่จะทำงานอยู่ในองค์กรนี้ตลอดไป ท่านมีความตั้งใจที่จะทำงานในองค์กรนี้นั้นเกี่ยยณอายุราชการ ท่านเห็นว่าการรักษาผลประโยชน์ขององค์กรเป็นเรื่องที่มีความสำคัญ ท่านยินดีหากต้องมีการเปลี่ยนหน้าที่ความรับผิดชอบเพื่อความเหมาะสม ท่านมีความยินดีที่จะปกป้องชื่อเสียงขององค์กร ท่านไม่คิดจะลาออกไม่ว่าองค์กรจะอยู่ในสภาวะปกติหรือสภาวะวิกฤติ ท่านไม่คิดที่จะลาออกจากองค์กรแม้ว่ามีโอกาสไปทำงานที่อื่นที่มีระดับตำแหน่ง เงินเดือน และสวัสดิการที่ดีกว่า ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นาถรัตดา หาญชัย (2560) ได้ทำการศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะงานกับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการศาลยุติธรรมในจังหวัดสกลนคร ผลการวิจัยพบว่า ความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการศาลยุติธรรมในจังหวัดสกลนคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.11) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน ดังนี้ ด้านความเชื่อมั่นยอมรับในเป้าหมายค่านิยมขององค์กร (ค่าเฉลี่ย 4.33) ด้านความต้องการที่จะคงอยู่ที่จะเป็นสมาชิกขององค์กร (ค่าเฉลี่ย 4.23) และด้านความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มกำลังความสามารถเพื่อประโยชน์ขององค์กร (ค่าเฉลี่ย 3.77) และการเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการศาลยุติธรรมในจังหวัดสกลนครจำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคลโดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กร พบว่า เมื่อท่านได้รับมอบหมายงานให้ท่านจะรีบทำงานให้เสร็จอย่างรวดเร็ว ท่านมีความขยันและตั้งใจที่จะทำงานให้เสร็จก่อนหรือภายในเวลาที่กำหนด ท่านใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จ ท่านพร้อมที่จะทำทุกอย่างเพื่อให้องค์กรมีความก้าวหน้ามากยิ่งขึ้น ท่านพร้อมที่จะทุ่มเทให้องค์กรแม้ในช่วงเวลาที่องค์กรตกอยู่ในสภาวะวิกฤติ ท่านมีความพยายามจะทำงานที่ค่อนข้างยาก ทำท่าย และมีอุปสรรคเพื่อให้งานมีประสิทธิภาพที่ดี ท่านเต็มใจที่จะทำงานหนัก หากการทำงานของท่านทำให้องค์กรประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ภัทธน์รินทร์ ยอดคำเหลือง (2563) ได้ทำการศึกษา ปัจจัยที่สัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการ กรมศุลกากร ผลการศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการ กรมศุลกากร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความต้องการที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป ด้านความเชื่อมั่นและยอมรับในเป้าหมาย ค่านิยมขององค์กร และด้านความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มกำลังความสามารถเพื่อประโยชน์ขององค์กร มีความผูกพันอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ โดยปัจจัยส่วนบุคคล ข้าราชการกรมศุลกากรที่มี เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีระดับความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และปัจจัยด้านลักษณะการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการกรมศุลกากร เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับสูง

2. ผลการวิเคราะห์ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากร กรมศุลกากร (ส่วนกลาง) แบ่งเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความสามารถในการปรับตัว ด้านการเรียนรู้และการพัฒนาด้านการบรรลุเป้าหมาย และด้านความมีประสิทธิภาพ ผลการวิเคราะห์เป็นรายด้าน โดยรวมอยู่ในระดับความคิดเห็นมาก พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับความคิดเห็นมาก คือ ด้านการเรียนรู้และการพัฒนา ด้านการบรรลุเป้าหมาย ด้านความมีประสิทธิภาพ ด้านความสามารถในการปรับตัว

ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ทิพย์ชนก เสนผดุง (2563) ได้ทำการศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรกรมการข้าว ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความผูกพันมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ ประสบการณ์ในการทำงาน รองลงมาคือ เพศ และระดับการศึกษาตามลำดับ ซึ่งความคิดเห็นของปัจจัยด้านองค์กร ได้แก่ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน ด้านการมีส่วนร่วมในการบริหารงาน ด้านการได้รับการพัฒนาความรู้ความสามารถผู้ปฏิบัติงาน ด้านการกระจายอำนาจ และด้านสวัสดิการโดยภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมากและความคิดเห็นของความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ได้แก่ ด้านความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ด้านการทุ่มเทในการปฏิบัติงาน และด้านความต้องการในการทำงานอย่างยาวนาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมากเช่นกัน ปัจจัยทางด้านองค์กร เช่น ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน การมีส่วนร่วมในการบริหารงาน การได้รับการพัฒนาความรู้ความสามารถผู้ปฏิบัติงาน การกระจายอำนาจ และสวัสดิการ มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

3. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากร กรมศุลกากร (ส่วนกลาง) พบว่า คือ ความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ ด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กร ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร มีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากร กรมศุลกากร (ส่วนกลาง) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ณัฐพล วัฒนกุล (2560) ได้ทำการศึกษา ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร สถาบันเทคโนโลยีป้องกันประเทศ (องค์การมหาชน) พบว่า บุคลากรมีความเห็นเกี่ยวกับลักษณะงานในภาพรวมอยู่ในระดับดี ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การมีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น ด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ด้านความมีอิสระ ส่วนประสบการณ์ในงานที่ปฏิบัติในภาพรวมอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กรมีค่าเฉลี่ยสูงสุด และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ด้านความรู้สึกว่าองค์กรเป็นที่พึ่งพาได้ ในส่วนของบุคลากรมีความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวมระดับมากด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กร ด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร และลักษณะงานและประสบการณ์ในงานที่ปฏิบัติมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง ($r = 0.55$ และ $r = 0.72$ ตามลำดับ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

4. การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย โดยใช้วิธีการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากร กรมศุลกากร (ส่วนกลาง) พบว่า ความผูกพันที่มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากร กรมศุลกากร (ส่วนกลาง) ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กรมีผลมากที่สุด อันดับรองลงมา คือ ด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร และอันดับสุดท้าย คือ ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วสัน แก้วท่า (2561)

ได้ทำการศึกษาภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหาร ที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอพรหมานิคม จังหวัดสกลนคร ผลการวิจัยพบว่า ด้านความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นฯ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.62) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ความทุ่มเทความพยายามในการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย 3.91) รองลงมาคือ ด้านการยอมรับเป้าหมาย นโยบายการบริหารงานขององค์กร (ค่าเฉลี่ย 3.62) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านความต้องการที่จะดำรงความเป็นสมาชิกขององค์กร (ค่าเฉลี่ย 3.34) ซึ่งภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหาร มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นฯ โดยมีความสัมพันธ์ (R) เท่ากับ 0.431 สามารถพยากรณ์ระดับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นฯ ได้ร้อยละ 18.50 ส่วนอีกร้อยละ 81.50 เกิดจากอิทธิพลของตัวแปรอื่น ๆ

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

จากผลการศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร กรมศุลกากร (ส่วนกลาง) ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะจากผลการวิจัยดังนี้

1. ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร ข้อเสนอแนะคือ ท่านเชื่อมั่นว่าการทำงานในองค์กรนี้จะทำให้ท่านมีความสุขในการทำงานและรักที่จะทำงานอยู่ในองค์กรนี้ตลอดไป ควรมีการพัฒนาองค์กรให้เป็น “ที่ทำงานแห่งความสุข” โดยใช้ความสุขพื้นฐาน 8 ประการ จะเป็นแรงเสริมที่เข้มแข็งความปรารถนาที่จะอยู่ตลอดไป ท่านมีความตั้งใจที่จะทำงานในองค์กรนี้จนเกษียณอายุราชการให้บุคลากรได้เกษียณมีการช่วยส่งต่อความรู้แก่บุคลากรรุ่นใหม่ ผ่านกิจกรรม “พี่อยากบอก น้องอยากเล่า ท่านเห็นว่าการรักษาผลประโยชน์ขององค์กรเป็นเรื่องที่มีความสำคัญ องค์กรควรกำหนดและสื่อสารคุณค่าร่วม โดยจัดทำคู่มือพนักงาน ท่านยินดีหากต้องมีการเปลี่ยนหน้าที่ความรับผิดชอบเพื่อความเหมาะสม องค์กรควรมีการสื่อสารให้บุคลากรเข้าใจว่าการเปลี่ยนหน้าที่เป็นการเปลี่ยนเพื่อพัฒนาศักยภาพ

2. ด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ข้อเสนอแนะคือ ท่านคิดว่าเป้าหมายขององค์กรสามารถสร้างแรงบันดาลใจในการทำงานได้เป็นอย่างดี สร้างผู้นำในระดับหน่วยงานที่เข้าใจเป้าหมายขององค์กรและถ่ายทอดได้อย่างมีประสิทธิภาพ ท่านมีความภาคภูมิใจที่จะบอกกับคนอื่นว่าท่านเป็นบุคลากรในองค์กรนี้ มีการเสริมสร้างภาพลักษณ์ขององค์กรให้เข้มแข็งทั้งภายในและภายนอก การบริหารงานขององค์กรในปัจจุบันมีความสอดคล้องกับเป้าหมายในการปฏิบัติงาน องค์กรมีการจัดทำแผนกลยุทธ์ที่ชัดเจน และเผยแพร่แก่บุคลากรทุกระดับทราบ ท่านคิดว่าเป้าหมายขององค์กรสอดคล้องกับเป้าหมายของท่าน เปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมาย

3. ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กร ข้อเสนอแนะคือ ท่านได้รับมอบหมายงานให้ทำท่านจะรีบทำงานให้เสร็จอย่างรวดเร็ว องค์กรควรมีการจัดสภาพแวดล้อมการทำงานที่เอื้อต่อความเร็ว ท่านมีความขยันและตั้งใจที่จะทำงานให้เสร็จก่อนหรือภายในเวลาที่กำหนด มีการยกย่องและชื่นชม

บุคลากรที่ปฏิบัติงานตรงเวลาหรือเสร็จก่อนเวลา ท่านใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จ มอบหมายงานที่ท้าทายและเหมาะสมกับความสามารถ เพื่อให้บุคลากรได้แสดงศักยภาพเต็มที่ ท่านพร้อมที่จะทำทุกอย่างเพื่อให้องค์กรมีความก้าวหน้ามากยิ่งขึ้น เปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการเสนอแนวทางพัฒนาองค์กร

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาเฉพาะประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากร กรมศุลกากร (ส่วนกลาง) เท่านั้น ในการศึกษารoundต่อไป ควรศึกษาไปยัง ด้านศุลกากรภูมิภาค หรือหน่วยงานภาคสนาม เพื่อเปรียบเทียบระดับความผูกพันต่อองค์กร ที่มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานในบริบทที่ต่างกัน
2. การศึกษางานวิจัยในครั้งนี้มุ่งเน้นศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน เท่านั้น ในการศึกษารoundต่อไปควรศึกษาความพึงพอใจในงาน ภาวะผู้นำของผู้บังคับบัญชา แรงจูงใจในการทำงาน หรือแม้แต่ความเครียดจากภาระงาน เพื่อให้เข้าใจกลไกภายในของบุคลากรได้อย่างลึกซึ้งยิ่งขึ้น
3. ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ใช้วิธีการเชิงปริมาณ ซึ่งสามารถอธิบายความสัมพันธ์เชิงสถิติได้ชัดเจน แต่ยังไม่สามารถเข้าถึงความรู้สึก และแรงจูงใจภายในของบุคลากรควรมีการศึกษาด้วยวิธีวิจัยเชิงคุณภาพควบคู่กัน ซึ่งจะช่วยให้สามารถวิเคราะห์ข้อมูล ของบุคลากรต่อค่านิยมองค์กร แรงจูงใจในการทุ่มเท และเหตุผลความปรารถนาในการอยู่กับองค์กร ได้อย่างชัดเจนยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- ณัฐพล วัฒนกุล. (2560). ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร สถาบันเทคโนโลยีป้องกันประเทศ (องค์การมหาชน). (การค้นคว้าอิสระ). หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต : มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ทิพย์ชนก เสนผดุง. (2563). ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรกรมการข้าว. (การค้นคว้าอิสระ). หลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- นาถรัตดา หาญชัย. (2560). ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะงานกับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการศาลยุติธรรมในจังหวัดสกลนคร. (วิทยานิพนธ์). หลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต : มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
- ภัทรนรินทร์ ยอดคำเหลือง. (2563). ปัจจัยที่สัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการกรมศุลกากร. (การค้นคว้าอิสระ). หลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- วสัน แก้วก่า. (2561). ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร. (วิทยานิพนธ์). หลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต : มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.
- Campbell, J. P., McHenry, J. J., & Wise, L. L. (1990). Modeling job performance in a population of jobs. *Personnel Psychology*, 43(2), 313–333.
- Gibson, J. L., Ivancevich, J. M., Donnelly, J. H., & Konopaske, R. (2006). *Organizations: Behavior, structure, processes* (12th ed.). McGraw-Hill/Irwin.
- Porter, L.W., & Parsom, T. (1974). Organizational commitment job satisfaction and turnover among psychiatric technicians. *Journal of Applied Psychology*, 59, 603-609.
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An introductory analysis*. Harper & Row.