

ความผูกพันต่อองค์กรและความพึงพอใจในการทำงานที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของเจ้าหน้าที่กรมศุลกากร

Organizational Commitment and Job Satisfaction affecting Organizational Citizenship Behavior of Officers of Customs Department

ปภัสนันท์ ปรารมภ์

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของเจ้าหน้าที่กรมศุลกากร โดยงานวิจัยได้มุ่งเน้นการศึกษาถึงผลกระทบของตัวแปรจำนวนอิสระ ได้แก่ ความผูกพันต่อองค์กร และความพึงพอใจในการทำงานที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของเจ้าหน้าที่กรมศุลกากร ซึ่งผู้วิจัยได้สุ่มกลุ่มตัวอย่างเป็นเจ้าหน้าที่กรมศุลกากรจำนวน 400 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยการหาค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณในการหาค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางความสัมพันธ์ของตัวแปรตามกรอบแนวคิด

ผลการวิจัยพบว่า เจ้าหน้าที่กรมศุลกากรมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 ปัจจัยความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 และปัจจัยพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 เมื่อวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแล้วพบว่า มีเพียงตัวแปร 4 ตัวแปรเท่านั้นที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ได้แก่ ความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึกรักความผูกพันต่อองค์กรด้านความต่อเนื่อง ความพึงพอใจในการทำงานด้านการกำกับดูแลบังคับบัญชา และความพึงพอใจในการทำงานด้านเพื่อนร่วมงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

คำสำคัญ: พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร, ความผูกพันต่อองค์กร, ความพึงพอใจในการทำงาน, กรมศุลกากร

ABSTRACT

The purpose of this research was to study the factors affecting organizational citizenship behavior of officers of Customs Department. The research focused on the influences of independent factors which are an organizational commitment and a job satisfaction affecting organizational citizenship behavior of Customs officer. The sample was 400 officers work for the Customs Department and a questionnaire was used as an instrument of data collection. The statistical methods including mean, standard deviation, and multiple regression analysis were used for a data analysis. In addition, a path analysis was also used for analysis the variables in the conceptual framework.

The results of this study revealed that the opinion level of Customs officers related to the organizational commitment and job satisfaction in total are at a quite high level while the opinion level related to organizational citizenship behavior in total is at a high level. Moreover, the result from a multiple regression analysis indicated that there were only four independent factors which are affective commitment, normative commitment, supervision, and co-worker affected the organizational citizenship behavior at a significant level of 0.05. In conclusion, the organizational citizenship behavior was influenced by co-workers, affective commitment, normative commitment, and supervision, respectively.

Keywords: organizational citizenship behavior, organizational commitment, job satisfaction, Customs Department

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในช่วงเวลาที่ผ่านมาอัตราการขยายตัวทางเศรษฐกิจของไทยมีการเจริญเติบโตอย่างรวดเร็วโดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านการค้าระหว่างประเทศแต่เดิมกรมศุลกากรมีหน้าที่หลักคือการจัดเก็บภาษีอากรจากของที่นำเข้ามาและส่งออก ไปนอกราชอาณาจักรเพื่อนำรายได้ไปพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ นอกจากนี้ยังต้องป้องกันและปราบปรามการลักลอบหรือหลีกเลี่ยงหนีภาษีศุลกากร เพื่อให้การจัดเก็บภาษีอากรเป็นไปตามเป้าหมายและเกิดความเป็นธรรมแก่ผู้ประกอบการ

ปัจจุบันกรมศุลกากรได้รับบทบาทและหน้าที่เพิ่มเติม คือการมุ่งเน้นพัฒนาส่งเสริมด้านการค้าระหว่างประเทศ และการส่งออกของไทยให้มีศักยภาพมากยิ่งขึ้น สามารถแข่งขันกับตลาดการค้าระดับโลกได้ และในขณะเดียวกันก็ได้พัฒนาระบบการจัดการองค์การ โดยนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ในการบริหารงาน ตลอดจนพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานให้มีความสอดคล้องกับความเจริญก้าวหน้าทางเศรษฐกิจของประเทศอีกด้วย

ปีงบประมาณที่ผ่านมากรมศุลกากรได้มีการวางแผนยุทธศาสตร์ให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ของกรมศุลกากร คือ “องค์กรที่มุ่งมั่นให้บริการศุลกากรเป็นเลิศ เพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืนของเศรษฐกิจไทยและเชื่อมโยงการค้าโลก” ซึ่งยุทธศาสตร์ด้านการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรและการบริหารจัดการองค์การ ได้มีเป้าประสงค์ว่า เพื่อให้องค์กรมีคุณภาพ บุคลากรมีความเชี่ยวชาญ คุณธรรมและความสุข สามารถขับเคลื่อนกรมศุลกากรให้บรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของกรมศุลกากร จึงได้วางกลยุทธ์ในการพัฒนาบุคลากรให้มีคุณภาพโดยอาศัยการจัดโครงการต่าง ๆ เช่น โครงการอบรมให้ความรู้แก่บุคลากร โครงการกรอบเส้นทางความก้าวหน้า เป็นต้น (กรมศุลกากร, 2561) นอกจากนี้สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) ยังได้กำหนดแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐหมวดที่ 5 เรื่องการมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล ได้กำหนดว่าเป็นการประเมินระบบงาน ระบบการเรียนรู้ การสร้างความผาสุกและแรงจูงใจของบุคลากร เพื่อให้บุคลากรพัฒนาตนเองและใช้ศักยภาพอย่างเต็มที่ตามที่ทิศทางองค์การ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2561)

อย่างไรก็ตามจะเห็นว่าการทำงานของเจ้าหน้าที่กรมศุลกากรนอกจากจะมีหลากหลายหน้าที่ ทั้งการจัดเก็บภาษีนำเข้าและภาษีสินค้าส่งออก รวมไปถึงงานป้องกันและปราบปรามการกระทำความผิดตามกฎหมายศุลกากร กรมศุลกากรยังมีนโยบายโยกย้ายสับเปลี่ยนและหมุนเวียนเจ้าหน้าที่ไปหน่วยงานหรือด่านศุลกากรอื่นเมื่อปฏิบัติงานครบวาระในแต่ละจุด สิ่งเหล่านี้จะส่งผลโดยตรงกับความผูกพันต่อองค์การและความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่กรมศุลกากร และอาจเป็นปัจจัยที่กระทบถึงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอีกด้วย ดังนั้นนอกจากเจ้าหน้าที่จะต้องมีทักษะการทำงานที่หลากหลาย ครอบคลุมงานทุกด้านของกรมศุลกากรแล้ว ทักษะด้านอื่น เช่น การปรับตัวกับสภาพแวดล้อม เพื่อนร่วมงานและหัวหน้างานใหม่ เจ้าหน้าที่กรมศุลกากรจะต้องมีการพัฒนาทักษะดังกล่าวอยู่เสมอ เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานบรรลุวัตถุประสงค์หลักขององค์การได้

ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาความผูกพันต่อองค์การและความพึงพอใจในการทำงานที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของเจ้าหน้าที่กรมศุลกากร เพื่อนำข้อมูลผลการศึกษาที่ได้จากการศึกษามาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาบุคลากรในองค์การ และส่งผลให้การปฏิบัติงานของบุคลากรมีศักยภาพและเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์การของเจ้าหน้าที่กรมศุลกากร
2. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่กรมศุลกากร
3. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของเจ้าหน้าที่กรมศุลกากร

สมมติฐานของการวิจัย

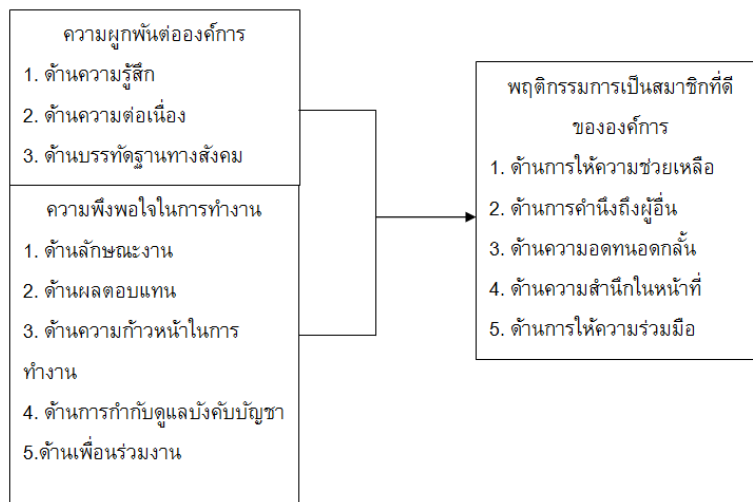
จากวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่นำเสนอข้างต้นนั้น ผู้วิจัยสามารถกำหนดสมมติฐานการวิจัยได้ ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ความผูกพันต่อองค์กรส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของเจ้าหน้าที่กรมศุลกากร
สมมติฐานที่ 2 ความพึงพอใจในการทำงานส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของเจ้าหน้าที่กรมศุลกากร

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อทราบถึงข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของเจ้าหน้าที่กรมศุลกากร
2. เพื่อเป็นข้อมูลให้ผู้บริหารได้นำไปประยุกต์ใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาเจ้าหน้าที่ในองค์กรให้มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมากยิ่งขึ้น
3. ผลจากการศึกษาสามารถใช้เป็นแนวทางในการศึกษาวิจัยเชิงลึกสำหรับงานวิจัยในเรื่องนี้ต่อไปได้
4. เพื่อใช้เป็นแนวทางแก่ผู้บริหารองค์กรอื่น ๆ ที่มีความสนใจในเรื่องนี้ นำไปประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์กับองค์กรของตน

กรอบแนวคิด



ภาพประกอบ 1 แสดงภาพรวมของตัวแปรที่ศึกษาและความสัมพันธ์ของตัวแปร

วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความผูกพันต่อองค์กรและความพึงพอใจในการทำงานที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของเจ้าหน้าที่กรมศุลกากรโดยมีขั้นตอนในการดำเนินการวิจัย ดังนี้

การกำหนดประชากรและการกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ เจ้าหน้าที่กรมศุลกากร รวมถึงข้าราชการกรมศุลกากร พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ และลูกจ้างชั่วคราว และได้เลือกใช้สูตรการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane (1973 อ้างถึงใน อรรถดี ธิติเสรี, 2559) จำนวนหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างออกมาได้ 378 คน เพื่อผลการวิจัยที่น่าเชื่อถือจึงเลือกกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาจำนวน 400 คน จากนั้นใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นโดยแบ่งกลุ่มตัวอย่างออกเป็นกลุ่มย่อย แล้วทำการสุ่มตัวอย่างในแต่ละกลุ่มย่อย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาวิจัยนี้ผู้วิจัยจะใช้แบบสอบถามแบบปลายปิดเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบบสอบถามแบ่งเนื้อหาออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยลักษณะของข้อคำถามเป็นแบบสำรวจรายการจำนวน 6 ข้อ

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร โดยลักษณะของข้อคำถามเป็นแบบประเมินค่าเป็นมาตรวัด 1 – 5 ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ด้าน มีข้อคำถามจำนวน 12 ข้อ

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน โดยลักษณะของข้อคำถามเป็นแบบประเมินค่าเป็นมาตรวัด 1 – 5 ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ด้าน มีข้อคำถามจำนวน 20 ข้อ

ส่วนที่ 4 คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน โดยลักษณะของข้อคำถามเป็นแบบประเมินค่าเป็นมาตรวัด 1 – 5 ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ด้าน มีข้อคำถามจำนวน 20 ข้อ

ส่วนที่ 5 คำถามปลายเปิด โดยจะทำการสอบถามข้อเสนอแนะ ข้อปรับปรุงพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของเจ้าหน้าที่กรมศุลกากร

วิธีการสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างและตรวจหาคุณภาพของแบบสอบถามที่ใช้เป็นเครื่องมือในการศึกษาวิจัยเพื่อให้แบบสอบถามมีคุณภาพและตรงตามจุดประสงค์ โดยการศึกษาทบทวนวรรณกรรมและค้นคว้าจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย จากนั้นนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษามาสร้างแบบสอบถาม และเสนอแนะแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้วต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อทำการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหาว่าข้อคำถามในแบบสอบถามตรงตามจุดประสงค์และสอดคล้องกับการศึกษาวิจัยครั้งนี้หรือไม่ หลังจากแก้ไขแล้วจึงนำเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญจากกรมศุลกากรจำนวน 3 ท่าน เพื่อพิจารณาความเหมาะสมและถูกต้องชัดเจนของข้อคำถาม เมื่อปรับแก้ตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 แล้วจึงนำมาวิเคราะห์คุณภาพของเครื่องมือด้วยค่าดัชนีความสอดคล้อง ซึ่งค่าของแต่ละข้อคำถามมีค่าตั้งแต่ 0.67 – 1.00 หมายความว่าข้อคำถามมีความเที่ยงตรงของเนื้อหา จากนั้นจึงนำไปทดลองใช้กับประชากรที่ใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 40 คน และนำไปวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา และหาค่าอำนาจจำแนกของข้อคำถามแต่ละข้อ เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ของข้อคำถามแต่ละข้อกับข้อคำถามที่เหลือในแต่ละด้านของตัวแปร (ลิตธิ์ ธีรสรณ์, 2560) ซึ่งพบว่ามีข้อคำถามที่มีค่าอำนาจจำแนกมากกว่า 0.3 อยู่ 51 ข้อคำถามจากคำถามทั้งหมด 52 ข้อคำถาม และเมื่อตัดข้อที่มีค่าอำนาจจำแนกน้อยกว่า 0.3 ออก จะได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.976

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์สถิติพื้นฐานหาค่าร้อยละของผลการวิจัยพบว่า เจ้าหน้าที่กรมศุลกากรที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 52.2 มีอายุระหว่าง 30 – 39 ปีคิดเป็นร้อยละ 55.8 มีระดับการศึกษาสูงสุดคือ ระดับปริญญาตรีคิดเป็นร้อยละ 52 เป็นข้าราชการคิดเป็นร้อยละ 86 มีระยะเวลาการทำงานระหว่าง 1 – 5 ปีคิดเป็นร้อยละ 59.2 และสังกัดสำนักหรือสำนักงานอื่นในกรมศุลกากรคิดเป็นร้อยละ 68.7

เมื่อวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรพบว่า เจ้าหน้าที่กรมศุลกากรมีระดับพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือปัจจัยความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม และปัจจัยความพึงพอใจในการทำงาน ดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 1

ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรจำแนกเป็นรายด้าน (n = 400 คน)

ปัจจัย	\bar{X}	SD	แปลผล
พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (OCB)	4.21	0.484	มาก
1. ด้านการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น (ALT)	4.34	0.562	มากที่สุด
2. ด้านการคำนึงถึงผู้อื่น (COU)	4.35	0.585	มากที่สุด
3. ด้านความอดทนอดกลั้น (SPO)	4.19	0.604	มาก
4. ด้านความสำนึกในหน้าที่ (CONS)	4.23	0.564	มากที่สุด
5. ด้านการให้ความร่วมมือ (CIV)	3.95	0.655	มาก

ตาราง 1 (ต่อ)

ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยความผูกพันต่อองค์กรจำแนกเป็นรายด้าน ($n = 400$ คน)

ปัจจัย	\bar{X}	SD	แปลผล
ความผูกพันต่อองค์กร (COM)	4.14	0.591	มาก
1. ด้านความรู้สึกรัก (C1)	4.14	0.657	มาก
2. ด้านความต่อเนื่อง (C2)	4.12	0.642	มาก
3. ด้านบรรทัดฐานทางสังคม (C3)	4.18	0.551	มาก
ความพึงพอใจในการทำงาน (JOB)	3.90	0.589	มาก
1. ด้านลักษณะงาน (S1)	3.80	0.713	มาก
2. ด้านผลตอบแทน (S2)	3.95	0.665	มาก
3. ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน (S3)	3.74	0.788	มาก
4. ด้านการกำกับดูแลบังคับบัญชา (S4)	3.97	0.753	มาก
5. ด้านเพื่อนร่วมงาน (S5)	4.04	0.651	มาก

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยและการทดสอบสมมติฐาน

การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัยโดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณมาศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรและความพึงพอใจในการทำงานที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของเจ้าหน้าที่กรมศุลกากรใช้การหาค่าความสัมพันธ์จากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) และเพื่อสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน ดังนี้

ตาราง 2

ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรของปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร จำแนกเป็นรายด้าน

ตัวแปร	OCB	C1	C2	C3	S1	S2	S3	S4	S5
OCB	1.000	0.588	0.490	0.585	0.518	0.482	0.478	0.584	0.646
C1		1.000	0.571	0.682	0.511	0.449	0.501	0.474	0.458
C2			1.000	0.691	0.550	0.490	0.535	0.504	0.453
C3				1.000	0.556	0.479	0.507	0.513	0.466
S1					1.000	0.546	0.546	0.617	0.533
S2						1.000	0.636	0.601	0.577
S3							1.000	0.652	0.602
S4								1.000	0.702
S5									1.000

* ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตาราง 2 พบว่า ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายด้านจะได้ดังนี้

1. ความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึกรักมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.588 ซึ่งถือว่ามีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง

2. ความผูกพันต่อองค์กรด้านความต่อเนื่องมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.490 ซึ่งถือว่ามีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง

3. ความผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐานทางสังคมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.585 ซึ่งถือว่ามีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง

4. ความพึงพอใจในการทำงานด้านลักษณะงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.518 ซึ่งถือว่ามีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง

5. ความพึงพอใจในการทำงานด้านผลตอบแทนมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.482 ซึ่งถือว่ามีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง

6. ความพึงพอใจในการทำงานด้านความก้าวหน้าในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.478 ซึ่งถือว่ามีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง

7. ความพึงพอใจในการทำงานด้านการกำกับดูแลบังคับบัญชามีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.584 ซึ่งถือว่ามีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง

8. ความพึงพอใจในการทำงานด้านเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.646 ซึ่งถือว่ามีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง

จากนั้นผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณเพื่อทดสอบสมมติฐาน ซึ่งสามารถนำเสนอผลการวิเคราะห์ที่ได้ดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 3

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของเจ้าหน้าที่กรมศุลกากร

ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ	b	Beta	t	Sig.
1. ปัจจัยความผูกพันต่อองค์การ				
1.1 ด้านความรู้สึกรู้สึก (C1)	0.192	0.234	4.866	0.000*
1.2 ด้านความต่อเนื่อง (C2)	-0.002	-0.003	-0.054	0.957
1.3 ด้านบรรทัดฐานทางสังคม (C3)	0.146	0.194	3.580	0.000*
2. ปัจจัยความพึงพอใจในการทำงาน				
2.1 ด้านลักษณะงาน (S1)	0.034	0.050	1.041	0.298
2.2 ด้านผลตอบแทน (S2)	0.015	0.020	0.426	0.670
2.3 ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน (S3)	-0.051	-0.082	-1.605	0.109
2.4 ด้านการกำกับดูแลบังคับบัญชา (S4)	0.078	0.122	2.226	0.027*
2.5 ด้านเพื่อนร่วมงาน (S5)	0.278	0.375	7.474	0.000*

* ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

R = 0.749, Adjusted R² = 0.551, SEE = 0.32388, F = 62.289, Sig = 0.000

จากตาราง 24 สามารถสรุปได้ว่า มีตัวแปรที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 4 ค่า คือความผูกพันต่อองค์การด้านความรู้สึกรู้สึก (C1) ความผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐานทางสังคม (C3) ความพึงพอใจในการทำงานด้านการกำกับดูแลบังคับบัญชา (S4) และความพึงพอใจในการทำงานด้านเพื่อนร่วมงาน (S5)

สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย

ปัจจัยความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึก จากผลการศึกษาวิจัยพบว่าโดยรวมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก และมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 เมื่อพิจารณาผลในแต่ละข้อคำถามพบว่า การที่ผู้ตอบแบบสอบถามรู้สึกภาคภูมิใจที่ได้เข้ามาเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึกอยู่ในระดับสูงที่สุด โดยมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุดซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.59

ปัจจัยความผูกพันต่อองค์กรด้านความต่อเนื่อง จากผลการศึกษาวิจัยพบว่าโดยรวมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก และมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 เมื่อพิจารณาผลในแต่ละข้อคำถามพบว่า การที่ผู้ตอบแบบสอบถามได้ทำงานในองค์กรอย่างต่อเนื่องจะทำให้เกิดการสั่งสมประสบการณ์จนเกิดเป็นความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรด้านความต่อเนื่องอยู่ในระดับสูงที่สุด โดยมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุดซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34

ปัจจัยความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานทางสังคม จากผลการศึกษาวิจัยพบว่าโดยรวมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก และมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 เมื่อพิจารณาผลในแต่ละข้อคำถามพบว่า การที่ผู้ตอบแบบสอบถามยินดีที่จะปฏิบัติงานอย่างสุดความสามารถเพื่อสร้างชื่อเสียงที่ดีขององค์กรมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานทางสังคมอยู่ในระดับสูงที่สุด โดยมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุดซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45

ปัจจัยความพึงพอใจในการทำงานด้านลักษณะงาน จากผลการศึกษาวิจัยพบว่าโดยรวมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก และมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 เมื่อพิจารณาผลในแต่ละข้อคำถามพบว่า การที่ผู้ตอบแบบสอบถามรู้สึกพึงพอใจและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายอยู่ในขณะนี้ มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานด้านลักษณะงานอยู่ในระดับสูงที่สุด โดยมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04

ปัจจัยความพึงพอใจในการทำงานด้านผลตอบแทน จากผลการศึกษาวิจัยพบว่าโดยรวมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก และมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 เมื่อพิจารณาผลในแต่ละข้อคำถามพบว่า การที่ผู้ตอบแบบสอบถามพอใจกับสวัสดิการต่าง ๆ เช่น ค่ารักษาพยาบาล วันหยุดพักผ่อนและเงินช่วยเหลือในกรณีต่าง ๆ ที่ได้รับจากองค์กรมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานด้านผลตอบแทนอยู่ในระดับสูงที่สุด โดยมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11

ปัจจัยความพึงพอใจในการทำงานด้านความก้าวหน้าในการทำงาน จากผลการศึกษาวิจัยพบว่าโดยรวมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก และมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 เมื่อพิจารณาผลในแต่ละข้อคำถามพบว่า การที่องค์กรมีการจัดอบรม ประชุมหรือสัมมนาต่าง ๆ ให้แก่บุคลากรเพื่อเพิ่มความรู้ความสามารถอย่างสม่ำเสมอมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานด้านความก้าวหน้าในการทำงานอยู่ในระดับสูงที่สุด โดยมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97

ปัจจัยความพึงพอใจในการทำงานด้านการกำกับดูแลบังคับบัญชา จากผลการศึกษาวิจัยพบว่าโดยรวมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก และมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 เมื่อพิจารณาผลในแต่ละข้อคำถามพบว่า การที่องค์กรของท่านมีสายการบังคับบัญชาอย่างชัดเจนและง่ายต่อการติดต่อสื่อสารภายในมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานด้านการกำกับดูแลบังคับบัญชาอยู่ในระดับสูงที่สุด โดยมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04

ปัจจัยความพึงพอใจในการทำงานด้านเพื่อนร่วมงาน จากผลการศึกษาวิจัยพบว่าโดยรวมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก และมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 เมื่อพิจารณาผลในแต่ละข้อคำถามพบว่า การที่ผู้ตอบแบบสอบถามได้รับความร่วมมือและความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานเป็นอย่างดี เมื่อพบอุปสรรคในการทำงานมีผล

ต่อความพึงพอใจในการทำงานด้านเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับสูงที่สุด โดยมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18

ปัจจัยพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น จากผลการศึกษาวิจัยพบว่าโดยรวมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุดและมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 เมื่อพิจารณาผลในแต่ละข้อคำถามพบว่า การที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานที่ทำงานหนักด้วยความเต็มใจมีผลต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านการให้ความช่วยเหลือผู้อื่นอยู่ในระดับสูงที่สุด โดยมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุดซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39

ปัจจัยพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านการคำนึงถึงผู้อื่น จากผลการศึกษาวิจัยพบว่าโดยรวมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุดและมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 เมื่อพิจารณาผลในแต่ละข้อคำถามพบว่า การที่ผู้ตอบแบบสอบถามรับฟังความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงานเสมอมีผลต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านการคำนึงถึงผู้อื่นอยู่ในระดับสูงที่สุด โดยมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุดซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43

ปัจจัยพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านความอดทนอดกลั้น จากผลการศึกษาวิจัยพบว่าโดยรวมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก และมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 เมื่อพิจารณาผลในแต่ละข้อคำถามพบว่า การที่ผู้ตอบแบบสอบถามมักนำคำตำหนิเมื่อทำงานผิดพลาดมาพิจารณาแก้ไขและปรับปรุงตนเองโดยไม่ท้อแท้มีผลต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านความอดทนอดกลั้นอยู่ในระดับสูงที่สุด โดยมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุดซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24

ปัจจัยพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านความสำนึกในหน้าที่ จากผลการศึกษาวิจัยพบว่าโดยรวมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุดและมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 เมื่อพิจารณาผลในแต่ละข้อคำถามพบว่า การที่ผู้ตอบแบบสอบถามปฏิบัติงานด้วยความตั้งใจเพื่อไม่ให้เกิดความผิดพลาดหรือเกิดข้อผิดพลาดน้อยที่สุดมีผลต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านความสำนึกในหน้าที่อยู่ในระดับสูงที่สุด โดยมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุดซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42

ปัจจัยพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านการให้ความร่วมมือ จากผลการศึกษาวิจัยโดยรวมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก และมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 เมื่อพิจารณาผลในแต่ละข้อคำถามพบว่า การที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความร่วมมือและพยายามทำความเข้าใจเกี่ยวกับขั้นตอนการทำงานใหม่ๆ ขององค์การอยู่เสมอมีผลต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านการให้ความร่วมมืออยู่ในระดับสูงที่สุด โดยมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11

ผลการทดสอบสมมติฐาน

พบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของเจ้าหน้าที่กรมศุลกากรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีทั้งหมด 4 ปัจจัย คือ ความผูกพันต่อองค์การด้านความรู้สึก ความผูกพันต่อองค์การด้านความต่อเนื่อง ความพึงพอใจในการทำงาน ด้านการกำกับดูแลบังคับบัญชา และความพึงพอใจในการทำงานด้านเพื่อนร่วมงาน โดยมีผลการทดสอบสมมติฐานแจกแจง ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ความผูกพันต่อองค์การส่งผลต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของเจ้าหน้าที่กรมศุลกากร

สมมติฐานที่ 1.1 ปัจจัยความผูกพันต่อองค์การด้านความรู้สึกมีผลเชิงบวกต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของเจ้าหน้าที่กรมศุลกากรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่า t เท่ากับ 4.866 และค่า $sig. = 0.000$ ดังนั้น ยอมรับสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1.2 ปัจจัยความผูกพันต่อองค์การด้านความต่อเนื่องมีผลเชิงลบต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของเจ้าหน้าที่กรมศุลกากรอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่า t เท่ากับ -0.054 และค่า $sig. = 0.957$ ดังนั้น ไม่ยอมรับสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1.3 ความผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐานทางสังคมมีผลเชิงบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของเจ้าหน้าที่กรมศุลกากรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่า t เท่ากับ 3.580 และค่า $sig. = 0.000$ ดังนั้น ยอมรับสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 2 ความพึงพอใจในการทำงานส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของเจ้าหน้าที่กรมศุลกากร

สมมติฐานที่ 2.1 ความพึงพอใจในการทำงานด้านลักษณะงานมีผลเชิงบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของเจ้าหน้าที่กรมศุลกากรอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่า t เท่ากับ 1.041 และค่า $sig. = 0.298$ ดังนั้น ไม่ยอมรับสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 2.2 ความพึงพอใจในการทำงานด้านผลตอบแทนมีผลเชิงบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของเจ้าหน้าที่กรมศุลกากรอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่า t เท่ากับ 0.426 และค่า $sig. = 0.670$ ดังนั้น ไม่ยอมรับสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 2.3 ความพึงพอใจในการทำงานด้านความก้าวหน้าในการทำงานมีผลเชิงลบต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของเจ้าหน้าที่กรมศุลกากรอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่า t เท่ากับ -1.605 และค่า $sig. = 0.109$ ดังนั้น ไม่ยอมรับสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 2.4 ความพึงพอใจในการทำงานด้านการกำกับดูแลบังคับบัญชา มีผลเชิงบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของเจ้าหน้าที่กรมศุลกากรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่า t เท่ากับ 2.226 และค่า $sig. = 0.027$ ดังนั้น ยอมรับสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 2.5 ความพึงพอใจในการทำงานด้านเพื่อนร่วมงานมีผลเชิงบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของเจ้าหน้าที่กรมศุลกากรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่า t เท่ากับ 7.474 และค่า $sig. = 0.000$ ดังนั้น ยอมรับสมมติฐาน

การอภิปรายผลการวิจัย

การวิจัยนี้ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการนำตัวแปรอิสระทุกตัวตามกรอบแนวความคิดมาทำการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ โดยตัวแปรอิสระที่ตรงตามสมมติฐานการวิจัย ได้แก่ ปัจจัยความผูกพันต่อองค์การที่ตามแนวคิดของเมย์เยอร์และอัลเลน (Meyer and Allen, 1990 อ้างถึงใน อารีญา เสงทวีทรัพย์, 2558) ที่ได้นำเสนอแนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การว่า หากบุคลากรมีความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์การและมีความมุ่งมั่นตั้งใจทำงานอย่างเต็มที่เพื่อให้องค์การประสบความสำเร็จ พร้อมทั้งต้องการจะทำงานในองค์การนี้ต่อไป ซึ่งถือว่าเป็นทัศนคติที่ดี และยิ่งบุคลากรมีความผูกพันมากก็ยิ่งผลักดันให้มีพฤติกรรมที่ดียิ่งขึ้นไป แนวคิดของลูธานส์ (Luthans, 2005) สมิท เค็นดอลและฮูลิน (Smith, Kendall & Hulin, 1969 อ้างถึงใน มนตรี ดวงแก้ว, 2552) ที่ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน กล่าวหาว่าหากบุคลากรมีความรู้สึกทางบวกกับงานของตนและสภาพแวดล้อมการทำงาน จนก่อเป็นแรงกระตุ้นให้เกิดความทุ่มเททำงานอย่างเต็มประสิทธิภาพและก่อให้เกิดพฤติกรรมที่ดีของบุคลากรต่อไป และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การตามแนวคิดของออร์แกน (Organ อ้างถึงใน วัลลพ ล้อมตะคุ, 2554) ที่ได้ให้แนวคิดว่าเป็นพฤติกรรมที่เกิดจากความสมัครใจของ บุคลากรที่จะกระทำบางอย่างที่อยู่นอกเหนือบทบาทหน้าที่ประจำของตน เพื่อส่งเสริมให้องค์การเจริญก้าวหน้า

เมื่อพิจารณาแต่ละปัจจัยสามารถอภิปรายผลการวิจัยได้ ดังนี้

1. ปัจจัยความผูกพันต่อองค์การที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ เมื่อพิจารณาตัวแปรความผูกพันต่อองค์การพบว่า เจ้าหน้าที่กรมศุลกากรมีความผูกพันต่อองค์การโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยองค์ประกอบของปัจจัยความผูกพันต่อองค์การที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีมีสองด้าน คือ ด้านความรู้สึกและด้านบรรทัดฐานทางสังคม แสดงให้เห็นว่า เจ้าหน้าที่กรมศุลกากรมีความรู้สึกภาคภูมิใจที่ได้เข้ามาเป็นส่วนหนึ่งขององค์การเป็นอย่างมาก ทั้งยังรู้สึกเปรียบเสมือนองค์การเป็นส่วนหนึ่งของครอบครัวพวกเขา ต้องการที่จะตอบแทน

องค์กรโดยการเสียสละอุทิศตนทำเพื่อประโยชน์สูงสุดขององค์กรและแสดงให้เห็นว่าต้องการที่จะทำงานในองค์กรต่อไป ส่งผลให้เกิดเป็นความจงรักภักดีต่อองค์กร ต้องการปกป้องชื่อเสียงที่ดีขององค์กรในท้ายที่สุด ดังนั้นหากเมื่อเจ้าหน้าที่กรมศุลกากรมีระดับความผูกพันทั้งสองด้านนี้มากเท่าใดก็จะยิ่งส่งผลให้มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมากขึ้นเท่านั้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปาริชาติ ปานสำเนียง (2555) ที่ศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงานและการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกต่อองค์กรผ่านความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน กรณีศึกษาคณะแพทย์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร พบว่าความผูกพันต่อองค์กรที่มีอิทธิพลทางบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกต่อองค์กรของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนของคณะแพทย์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร และสอดคล้องกับงานวิจัยของ นายวัลลพ ล้อมตะคุ (2554) ได้ทำการศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานสายปฏิบัติการมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ พบว่าตัวแปรที่เป็นสาเหตุสำคัญที่สุดที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรคือความผูกพันต่อองค์กร

2. ปัจจัยความพึงพอใจในการทำงานที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เมื่อพิจารณาตัวแปรความพึงพอใจในการทำงานพบว่า เจ้าหน้าที่กรมศุลกากรมีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก และองค์ประกอบของความพึงพอใจในการทำงานที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีสองด้าน คือ ด้านการกำกับดูแลบังคับบัญชาและด้านเพื่อนร่วมงาน แสดงว่าเจ้าหน้าที่กรมศุลกากรมีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน นอกจากนี้เจ้าหน้าที่กรมศุลกากรยังรับรู้ถึงนโยบายการปกครองและนโยบายการบริหารที่เหมาะสม การได้รับการยอมรับ ชื่นชมและยกย่องจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานในองค์กร ตลอดจนการคอยช่วยเหลือซึ่งกันและกันระหว่างเพื่อนร่วมงานยามประสบกับปัญหาหรืออุปสรรคในการทำงาน มีความสามัคคีในหมู่เจ้าหน้าที่ขององค์กร เนื่องจากกรมศุลกากรมีวัฒนธรรมองค์กรที่เปรียบเสมือนเป็นพี่เป็นน้องกัน ดังนั้นระหว่างเพื่อนร่วมงานในองค์กรหรือผู้บังคับบัญชาจึงทำงานร่วมกันด้วยความถ้อยทีถ้อยอาศัย สามารถการพึ่งพาอาศัยกันได้ยามมีปัญหา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปกรณ์ ลิ้มโยธิน (2557) ที่ศึกษาเรื่องพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในธุรกิจโรงแรม: การวิจัยแบบผสมผสานวิธี พบว่าปัจจัยความพึงพอใจในงานส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และสอดคล้องกับงานวิจัยของ รัตนา เลียงพานิชย์ (2556) ที่ศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการของสำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง พบว่าความพึงพอใจในการทำงานด้านบังคับบัญชาและด้านเพื่อนร่วมงานสามารถรวมพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

1. ปัจจัยความผูกพันต่อองค์กร จากการศึกษาจะเห็นว่าเจ้าหน้าที่กรมศุลกากรมีระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก แต่หากพิจารณาเป็นรายด้านจะพบว่าระดับความคิดเห็นด้านความต่อเนื่องมีค่าต่ำที่สุด อาจจะเนื่องมาจากกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาวิจัยครั้งนี้มีระยะเวลาการทำงานในกรมศุลกากรอยู่ระหว่าง 1 – 5 ปี ซึ่งถือว่าเป็นระยะเวลาเพียงไม่นานที่เจ้าหน้าที่จะเห็นถึงเส้นทางอาชีพระยะยาวของตน ประกอบกับการที่ต้องโยกย้ายสังกัดอยู่บ่อยครั้งจึงอาจเกิดความไม่ต่อเนื่องในหน้าที่ที่ตนปฏิบัติ ส่งผลให้ระดับความคิดเห็นในด้านนี้ต่ำกว่าด้านอื่น ดังนั้นเพื่อช่วยส่งเสริมและพัฒนาความผูกพันให้แก่เจ้าหน้าที่ในองค์กร ผู้บริหารควรมีการวางนโยบายทางด้านสายงานและหน้าที่ของเจ้าหน้าที่กรมศุลกากรให้ชัดเจน รวมถึงผลตอบแทนที่ให้แก่เจ้าหน้าที่ควรเหมาะสมกับลักษณะงานและระยะเวลาการปฏิบัติงาน พร้อมทั้งปลูกฝังวัฒนธรรมองค์กรที่เปรียบเสมือนครอบครัวเดียวกัน จนเกิดเป็นความจงรักภักดีต่อองค์กรในที่สุด

2. ปัจจัยความพึงพอใจในการทำงาน จากการศึกษาจะเห็นว่าเจ้าหน้าที่กรมศุลกากรมีระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก แต่หากพิจารณาเป็นรายด้านจะพบว่าระดับความคิดเห็นด้านความก้าวหน้าในการทำงานมีค่าต่ำที่สุด จากที่กล่าวมาแล้วข้างต้นว่ากลุ่มตัวอย่างเป็นเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอยู่ระหว่าง 1 – 5 ปี และระดับการศึกษา

สูงสุดคือปริญญาตรี ดังนั้นกรณีเจ้าหน้าที่ซึ่งยังไม่ครบกำหนดในการเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น บางรายรู้สึกว่ายังมีความรู้ไม่ครอบคลุมเพียงพอแก่หน้าที่ปฏิบัติอยู่ ดังนั้นเพื่อปรับปรุงด้านนี้ องค์กรควรมีการจัดอบรมให้แก่เจ้าหน้าที่สม่ำเสมอและต่อเนื่อง เนื่องจากเพื่อให้เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจที่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน และสามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องตามพระราชบัญญัติศุลกากรและกฎหมายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ จะเห็นว่าหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ที่มีความหลากหลาย ดังนั้นจึงต้องอาศัยความรู้และความรอบรู้ในด้านต่าง ๆ เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างถูกต้อง ราบรื่นและสมบูรณ์ที่สุด

3. ปัจจัยพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร จากการศึกษาจะเห็นว่าเจ้าหน้าที่กรมศุลกากรมีระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด แต่หากพิจารณาเป็นรายด้านจะพบว่าระดับความคิดเห็นด้านการให้ความร่วมมือมีค่าต่ำที่สุด อาจเนื่องมาจากสถานที่ปฏิบัติงานของกรมศุลกากรมีการกระจายอยู่รอบประเทศไทย ดังนั้นจึงค่อนข้างเป็นอุปสรรคในการที่เจ้าหน้าที่จะเข้าร่วมกิจกรรมในส่วนกลาง นอกจากนี้ในการประชุมที่สำคัญส่วนใหญ่จะเป็นเจ้าหน้าที่ระดับสูงและเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานวิชาการเข้าร่วม ส่งผลให้ความคิดเห็นของผู้ที่ปฏิบัติงานจริงไม่สามารถนำเสนอต่อที่ประชุมได้ เพื่อแก้ไขปัญหานี้ ผู้บริหารอาจจัดให้มีการประชุมย่อยเพื่อระดมความคิดเห็นหรือผลย้อนกลับ รวมถึงปัญหาและอุปสรรคที่พบเจอระหว่างปฏิบัติงานจากเจ้าหน้าที่ในจุดต่าง ๆ

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. เนื่องจากการวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยไม่ได้กำหนดตำแหน่งหรือระดับของผู้ตอบแบบสอบถาม ดังนั้นอาจจะขาดความคิดเห็นของผู้บริหารระดับสูงไป ดังนั้นควรขอความคิดเห็นจากเจ้าหน้าที่ระดับสูงเพิ่มเติมเพื่อให้การศึกษารั้งต่อไปมีประสิทธิภาพ อาจมีการกำหนดจำนวนของผู้ตอบแบบสอบถามแต่ละระดับ เพื่อให้กลุ่มตัวอย่างมีความครอบคลุมมากที่สุด

2. การศึกษาวิจัยครั้งนี้ไม่ได้ศึกษาถึงความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคล ดังนั้นในการศึกษารั้งต่อไปควรมีการศึกษาถึงความสัมพันธ์ของปัจจัยดังกล่าวเพิ่มเติม เพื่อทราบว่าความแตกต่างของกลุ่มตัวอย่างย่อยส่งผลต่อตัวแปรหรือไม่

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้เนื่องจากความช่วยเหลือจาก อาจารย์ ดร.นรพล จินันท์เดช อาจารย์ที่ปรึกษาที่ให้คำปรึกษาและแนะนำ ผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่านที่ประเมินแบบสอบถามที่ใช้เป็นเครื่องมือในการศึกษาวิจัย เจ้าหน้าที่กรมศุลกากรทุกท่านที่สละเวลาในการตอบแบบสอบถาม และเสนอข้อเสนอนี้ที่เป็นประโยชน์ ครอบครวัเพื่อนร่วมงาน และเพื่อน ๆ ที่คอยสนับสนุน และเป็นกำลังใจที่ดีเสมอมา และทำยที่สุตมมหาวิทยาลัยรามคำแหงที่เปิดโอกาสในการศึกษา และเป็นแหล่งสืบค้นในการทำรายงานการค้นคว้าอิสระเล่มนี้ให้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

เอกสารอ้างอิง

กรมศุลกากร. (2561). ประวัติและความเป็นมา. ค้นเมื่อ ธันวาคม 8, 2561. จาก <http://www.customs.go.th/>

กรมศุลกากร. (2561). แผนยุทธศาสตร์กรมศุลกากร ระยะ ๕ ปี(พ.ศ.๒๕๖๐ - ๒๕๖๔). ค้นเมื่อ ธันวาคม 8, 2561. จาก http://plan-inter.customs.go.th/data_files/

ปกรณ์ ลิ้มโยธิน. (2557). พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในธุรกิจโรงแรม: การวิจัยแบบผสมผสานวิธี. วิจัยการจัดการ, มหาวิทยาลัยหาดใหญ่.

ปาริชาติ ปานสำเนียง. (2555). การศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานและการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกต่อองค์กรผ่านความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนกรณีศึกษาคณะแพทยแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร.

- มนตรี แก้วดวง. (2552). ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์กร และคุณภาพชีวิตการทำงาน: กรณีศึกษาบริษัทนำเข้า และจัดจำหน่ายเสื้อผ้าแบรนด์. งานวิจัยศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- รัตนา เลียงพาณิชย์. (2556). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการของสำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง. วารสารสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์, 39(1), หน้า 186 - 208.
- วัลลพ ล้อมตะคุ. (2554). ปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ. วิทยานิพนธ์การจัดการมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี. สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.). การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ. ฉบับเมื่อ ธันวาคม 8, 2561. จาก <https://www2.opdc.go.th/>.
- สิทธิ์ ชีรสรณ์. (2560). เคล็ดลับการเขียนรายงานวิจัยและวิทยานิพนธ์. กรุงเทพฯ. สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อรุณี ธิติเสรี. (2559). อิทธิพลของพฤติกรรมที่ดีของสมาชิกในองค์กรและความผูกพันต่อองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่. การศึกษาค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- อาริญา เสงทวิทรัพย์ศิริ. (2558). ความผูกพันต่อองค์กร บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบและความสุขในการทำงานของพยาบาล โดยมีพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเป็นตัวแปรสื่อ : กรณีศึกษาโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐแห่งหนึ่ง. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.