

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร สำนักงานศุลกากร  
ตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

Factors affecting organizational commitment of personnel in Suvarnabhumi  
airport cargo clearance customs office, Samut prakan province.

จิรนนท์ ฉันทวีริยา

หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง

Jiranan Chanviriya

Master of Business Administration, Ramkhamhaeng University

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยจำแนกออกเป็น 3 ปัจจัย ได้แก่ ลักษณะส่วนบุคคล ลักษณะงาน และประสบการณ์ที่ได้รับจากการทำงาน ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ข้าราชการ และพนักงานราชการ ประจำสำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จำนวนทั้งสิ้น 409 คน และมีกลุ่มตัวอย่างจำนวน 203 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม ในส่วนของการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ ดำเนินการโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อการวิจัย ในการหาค่าค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ค่าที (t-test) ค่าเอฟ (F-test) หรือการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One Way ANOVA) และการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

ผลการศึกษา พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามในครั้งนี้เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 31-40 ปี มีรายได้ต่อเดือนอยู่ที่ 30,001-40,000 บาท การศึกษาอยู่ในระดับสูงกว่าปริญญาตรี โดยเป็นตำแหน่งข้าราชการมากกว่าพนักงานราชการ และส่วนใหญ่มีระยะเวลาการทำงาน 6-10 ปี ทั้งนี้ยังพบว่าบุคลากร สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ มีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยความผูกพันด้านบรรทัดฐานทางสังคมมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด

ผลการวิเคราะห์และทดสอบสมมติฐาน พบว่า บุคลากรที่มี อายุ รายได้ ระยะเวลาการทำงานต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน แต่บุคลากรที่มีเพศ ระดับการศึกษา ตำแหน่งต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน และยังพบว่า ทั้งปัจจัยด้านลักษณะงานและปัจจัยด้านประสบการณ์ที่ได้รับจากการทำงานส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยมีประสิทธิภาพในการ

พยากรณ์คิดเป็นร้อยละ 64.70 และปัจจัยด้านประสบการณ์ที่ได้รับจากการทำงานส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าปัจจัยด้านลักษณะงาน

**คำสำคัญ:** ความผูกพันต่อองค์กร, ลักษณะงาน, ประสบการณ์ที่ได้รับจากการทำงาน

### **ABSTRACT**

The purpose of this research was to study factors affecting organizational commitment of personnel in Suvarnabhumi airport cargo clearance customs office, Samut prakan province. The factors include Personal Characteristics, Job Characteristics and Work Experiences. The population used in this research was 409 of civil servants and government employees at Suvarnabhumi airport cargo clearance customs office, Samut prakan province. and the sample group consisted of 203 personnel under Suvarnabhumi airport cargo clearance customs office. The instrument used in the research was a questionnaire. For the statistical data analysis carried out by using statistical software packages for research to find the frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, F-test or One Way ANOVA and Multiple Regression Analysis

The results showed that the respondents in this survey were more female than males. Most of them were in the age between 31-40 years, with monthly income at 30,001-40,000 Baht. Education background was at a postgraduate level. There were more civil servants than government employees with 6-10 years of work experience. The research also found that in overall the organizational commitment of personnel in Suvarnabhumi airport cargo clearance customs office was at high level and the Normative Commitment was the highest mean.

The results of the analysis and hypothesis testing indicated that personnel with different ages, incomes, and working periods have different levels of commitment to the organization. However, there were no difference in organizational commitment of personnel with different sexes, education background, and positions. The research also found that both of job characteristics and work experiences affect to the organizational commitment of personnel in Suvarnabhumi Airport Cargo Clearance Customs office. The efficiency of the forecast was 64.70% and work experiences have more effect on the commitment to the organization rather than job characteristics.

**Keywords:** organizational commitment, job characteristics, work experiences

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ด้วยรูปแบบการค้าในโลกปัจจุบันได้มีการเปลี่ยนแปลงไปจากสมัยก่อนเป็นอย่างมาก เนื่องจากความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีและระบบการสื่อสารผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (Internet Network) ส่งผลให้ผู้ซื้อและผู้ขายสามารถติดต่อสื่อสารกันได้ง่ายขึ้น แม้ว่าผู้ซื้อและผู้ขายจะอยู่ห่างกันคนละประเทศก็ตาม ทำให้การซื้อขายสินค้าระหว่างประเทศเกิดขึ้นเป็นประจำทุกวัน และสามารถเข้าถึงบุคคลทั่วไปได้ง่ายยิ่งขึ้น ส่งผลให้การค้าระหว่างประเทศโดยรวมของประเทศไทยในแต่ละปีมีอัตราการขยายตัวทางเศรษฐกิจเป็นอย่างมาก (กระทรวงพาณิชย์, สำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์, 2561)

กรมศุลกากรซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการนำเข้าและส่งออก นอกเหนือไปจากการจัดเก็บภาษีอากรสินค้าที่นำเข้ามาในประเทศและส่งออกไปยังนอกประเทศ เพื่อเป็นรายได้ให้แก่รัฐแล้ว กรมศุลกากรยังมีอีกหนึ่งบทบาทสำคัญซึ่งก็คือการมุ่งเน้นการอำนวยความสะดวกทางการค้า (Trade Facilitation) ทั้งทางตรงและทางอ้อม เพื่อดึงดูดนักลงทุนต่างประเทศ และส่งเสริมให้เกิดศักยภาพในการแข่งขันของผู้ประกอบการในประเทศ ดังนั้นเพื่อให้ดำเนินงานของกรมศุลกากรเป็นไปตามวัตถุประสงค์และเกิดประสิทธิภาพสูงสุด การพัฒนาเสริมสร้างศักยภาพและส่งเสริมให้บุคลากรของกรมศุลกากรมีความผูกพันต่อองค์กรจึงเป็นสิ่งสำคัญ เพราะบุคลากรที่มีความผูกพันต่อองค์กรที่สูงมักจะมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงอยู่กับองค์กรต่อไป เพื่อทำงานขององค์กรให้บรรลุเป้าหมาย (ภรณ์ กীরติบุตร, 2529, หน้า 17) แต่ปัจจุบันยังพบปัญหาจากการทำงานที่ไม่มีประสิทธิภาพเนื่องจากระบบการดำเนินงานที่ล่าช้า หรือการที่บุคลากรไม่ได้มีการทุ่มเทแรงกายแรงใจให้กับการทำงานเพื่อองค์กรอย่างเต็มที่ ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อศักยภาพในการแข่งขันทางการค้าระหว่างประเทศและการส่งออกของไทยได้ อีกทั้งปัญหาดังกล่าวยังส่งผลเสียในด้านภาพลักษณ์องค์กร ดังนั้นองค์กรจึงควรแก้ไขปัญหาที่ต้นเหตุซึ่งก็คือตัวบุคลากร โดยองค์กรควรเสริมสร้างแรงจูงใจทางบวกในการทำงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องของความผูกพันต่อองค์กร เพื่อให้บุคลากรเกิดความตั้งใจและทุ่มเทในการทำงานให้แก่องค์กรมากยิ่งขึ้น

ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ว่ามีปัจจัยในด้านใดบ้างที่จะส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร เพราะถ้าหากบุคลากรเกิดความผูกพันต่อองค์กรแล้ว ย่อมส่งผลดีต่อการทำงานและผู้บริหารขององค์กรยังสามารถนำผลการศึกษาไปประยุกต์ใช้ใน

การเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งจะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร นอกจากช่วยให้องค์กรบรรลุเป้าหมายแล้ว ยังสามารถช่วยให้ภาพลักษณ์ขององค์กรในมุมมองของประชาชนเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางที่ดีมากยิ่งขึ้นด้วย

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาลักษณะส่วนบุคคลของบุคลากร สำนักงานสุลการตรวจสินค้าทำอากาศยานสุวรรณภูมิ
2. เพื่อศึกษาระดับการรับรู้ลักษณะงานและระดับการรับรู้ประสบการณ์ที่ได้รับจากการทำงานของบุคลากร สำนักงานสุลการตรวจสินค้าทำอากาศยานสุวรรณภูมิ
3. เพื่อศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร สำนักงานสุลการตรวจสินค้าทำอากาศยานสุวรรณภูมิ
4. เพื่อเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสำนักงานสุลการตรวจสินค้าทำอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล
5. เพื่อศึกษาลักษณะงานและประสบการณ์ที่ได้รับจากการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร สำนักงานสุลการตรวจสินค้าทำอากาศยานสุวรรณภูมิ

### สมมติฐานของการวิจัย

1. บุคลากร สำนักงานสุลการตรวจสินค้าทำอากาศยานสุวรรณภูมิ ที่มีลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ รายได้ ระดับการศึกษาสูงสุด ตำแหน่ง และระยะเวลาการทำงานต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรที่แตกต่างกัน
2. ลักษณะงานของบุคลากร สำนักงานสุลการตรวจสินค้าทำอากาศยานสุวรรณภูมิ ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร
3. ประสบการณ์ที่ได้รับจากการทำงานของบุคลากร สำนักงานสุลการตรวจสินค้าทำอากาศยานสุวรรณภูมิ ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร

### ขอบเขตของการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้ มุ่งศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร สำนักงานสุลการตรวจสินค้าทำอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตการวิจัย ดังนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา ตัวแปรต้น ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ตามแนวคิดของ Steers (1977) ประกอบไปด้วย 3 ตัวแปร คือ ลักษณะส่วนบุคคล (Personal Characteristics) ลักษณะงาน (Job Characteristics) และประสบการณ์ที่ได้รับจากการทำงาน (Work Experiences) ตัวแปรตาม ศึกษาความผูกพันต่อองค์กร ตามแนวคิดของ Allen and Meyer (1990) ประกอบด้วย 3 ตัวแปร คือ ความผูกพันด้านความรู้สึก (Affective

Commitment) ความผูกพันด้านความต่อเนื่อง (Continuance Commitment) และความผูกพันด้านบรรทัดฐานทางสังคม (Normative Commitment)

2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ในการศึกษานี้ ได้แก่ บุคลากร ซึ่งเป็นข้าราชการ และพนักงานราชการ ประจำสำนักงานบุคลากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จำนวนทั้งสิ้น 409 คน กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 203 คน

## แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร

Steers (1977) ได้แบ่งปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันขององค์กรเป็น 3 กลุ่ม คือ

1. ลักษณะส่วนบุคคล (Personal Characteristic) ประกอบด้วย เพศ อายุ รายได้ ระดับการศึกษาสูงสุด ตำแหน่ง และระยะเวลาการทำงาน

2. ลักษณะงาน (Job Characteristics) ลักษณะงานที่แตกต่างกัน จะส่งผลต่อระดับความยึดมั่น ความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน ซึ่งลักษณะงานที่ดีจะทำให้บุคลากรรู้สึกมีแรงจูงใจอยากทำงานเพื่อเพิ่มคุณค่าให้กับตนเอง หากแม้ว่าผลงานจะยังออกมาไม่ดี บุคลากรก็จะทุ่มเทความพยายามให้มากขึ้นเพื่อคุณภาพงานที่ดีขึ้นและเป็นการเพิ่มรางวัลให้กับตนเอง ซึ่งลักษณะงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ ความเป็นอิสระในงาน (Autonomy) ความหลากหลายทางทักษะในงาน (Variety) ความเป็นเอกลักษณ์ของงาน (Task Identity) ผลสะท้อนกลับของงาน (Feedback) และโอกาสได้ปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นในการทำงาน (Opportunity for Optional Interaction)

3. ประสบการณ์ที่ได้รับจากการทำงาน (Work Experiences) หมายถึง การรับรู้ของบุคลากรต่อสิ่งแวดล้อมในช่วงที่ปฏิบัติงาน หรือประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับจากการทำงานในองค์กร ทั้งที่เป็นคุณหรือเป็นโทษ ซึ่งจะมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร แบ่งออกเป็น 4 ลักษณะ คือ ทศนคติของกลุ่มต่อองค์กร (Group Attitude) ความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กร (Met Expectation) ความรู้สึกที่ตนเองมีความสำคัญต่อองค์กร (Personal Importance) และความรู้สึกว่าองค์กรเป็นที่พึ่งได้ (Organization Dependability)

ผู้วิจัยเห็นว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของ Steers (1977) เป็นแนวคิดที่มีการยอมรับและใช้ในงานวิจัยอย่างแพร่หลายและมีองค์ประกอบของปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรที่ชัดเจน ได้แก่ ลักษณะส่วนบุคคล ลักษณะงาน และประสบการณ์ที่ได้รับจากการทำงาน ซึ่งมีความสอดคล้องกับสภาวะการณ์ในปัจจุบันขององค์กรที่ต้องการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรผ่านการส่งเสริมทักษะการทำงานและการเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ เพื่อนำไปสู่การให้บริการบุคลากรเป็นเลิศ ผู้วิจัยจึงนำองค์ประกอบดังกล่าวมาใช้เป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้

## แนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

ลลิตา จันทรัมย์ (2559) กล่าวว่า ความรู้สึกผูกพันจะนำไปสู่ผลที่สัมพันธ์กับความมีประสิทธิภาพขององค์กร กล่าวคือ เมื่อบุคลากรมีความรู้สึกอย่างแท้จริงกับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรแล้ว ก็ย่อมจะมีแนวโน้มที่จะเต็มใจเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กร และถ้าหากบุคลากรมีความผูกพันต่อองค์กรและมีความเลื่อมใสศรัทธาในเป้าหมายขององค์กร บุคลากรก็จะเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานให้แก่องค์กร ซึ่งมีหลายกรณีที่ความพยายามดังกล่าวส่งผลให้การปฏิบัติงานโดดเด่นกว่าคนอื่น นอกจากนี้บุคลากรที่มีความผูกพันต่อองค์กรสูงก็มักตั้งใจที่จะอยู่กับองค์กรต่อไป

Allen and Meyer (1990) กล่าวว่าความผูกพันของบุคลากรต่อองค์กร หมายถึง ความรู้สึกทางจิตใจของแต่ละบุคคลที่ผูกติดกับองค์กร โดยแบ่งลักษณะของความผูกพันต่อองค์กรเป็น 3 ลักษณะ คือ

1. ความผูกพันด้านความรู้สึก (Affective Commitment) หมายถึง ความรู้สึกผูกพันที่บุคลากรรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กรและรู้สึกมีส่วนร่วมหรือรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร โดยบุคลากรที่มีความผูกพันด้านความรู้สึก สูงจะปฏิบัติงานให้กับองค์กรต่อไป เพราะเขามีความต้องการที่จะทำ (Want to do)

2. ความผูกพันด้านความต่อเนื่อง (Continuance Commitment) หมายถึง ความผูกพันที่เกิดขึ้นจากการคิดคำนวณของบุคลากร โดยมีพื้นฐานอยู่บนต้นทุนที่บุคลากรให้กับองค์กรและผลตอบแทนที่บุคคลได้รับจากองค์กร โดยบุคลากรที่มีความผูกพันด้านความต่อเนื่องสูง จะมีพฤติกรรมต่อเนื่องในการทำงานของบุคลากร คือบุคลากรจะทำงานให้กับองค์กรต่อไป เพราะพวกเขาจำเป็นต้องทำ (Need to do)

3. ความผูกพันด้านบรรทัดฐานทางสังคม (Normative Commitment) หมายถึง ความผูกพันที่เกิดขึ้นจากค่านิยม วัฒนธรรม หรือบรรทัดฐานของสังคม เป็นความผูกพันที่สะท้อนความรู้สึกว่าการทำงานกับองค์กรนั้นเป็นภาระหน้าที่ที่พึงปฏิบัติเพื่อตอบแทนในสิ่งที่บุคลากรได้รับจากองค์กร โดยพนักงานที่มีความผูกพันด้านบรรทัดฐานทางสังคมในระดับสูง จะแสดงออกในรูปของความจงรักภักดีและยังคงทำงานให้กับองค์กรต่อไปเพราะคิดว่าเป็นสิ่งที่ควรจะทำ (Ought to do)

กล่าวโดยสรุปว่าความผูกพันต่อองค์กรคือ ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคลากรที่มีต่อองค์กรของตน โดยมีการยอมรับเป้าหมาย ค่านิยมขององค์กร พร้อมทั้งเต็มใจที่จะทุ่มเทความสามารถอย่างเต็มที่ในการทำงานให้แก่องค์กร และมีความจงรักภักดีต่อองค์กร โดยจะแสดงออกมาในรูปแบบของการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร มีความต่อเนื่อง และพัฒนาการทำงานของตนอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้เกิดงานที่มีประสิทธิภาพและส่งผลดีต่อองค์กรในท้ายที่สุด

## งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ศุภษร พงษ์เสถียรศักดิ์ (2556) ศึกษาปัจจัยภายในองค์กรที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรทางการศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษาในจังหวัดนครราชสีมา ซึ่งผลการวิจัยพบว่าปัจจัยภายในองค์กร ประกอบด้วย โครงสร้างขององค์กร ลักษณะงานที่ปฏิบัติ และประสบการณ์ในงานที่ปฏิบัติจะให้ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรเพิ่มขึ้น และพบว่าปัจจัยภายในองค์กรเหล่านี้สามารถร่วมกันพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กรได้ ร้อยละ 47.70

ชูชัย สมิทธิไกร (2559) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่องานและความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ผลการวิจัยพบว่า โดยภาพรวมนั้น บุคลากร มหาวิทยาลัยเชียงใหม่มีระดับความผูกพันต่องานและความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับสูง ซึ่งปัจจัยที่มีอิทธิพลทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญ ได้แก่ แนวโน้มเชิงทางบวก ลักษณะงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน การบังคับบัญชาของหัวหน้า สิ่งที่ได้รับจากองค์กร และการบริหารจัดการขององค์กร ตัวแปรทั้ง 6 ตัวแปรสามารถร่วมกันอธิบายความผันแปรของความผูกพันต่อองค์กรได้ร้อยละ 60.80

อิสรา และคณะ (2560) ศึกษาปัจจัยด้านส่วนบุคคลและปัจจัยด้านลักษณะงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ผลการวิจัยพบว่า ระดับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า ความผูกพันด้านบรรทัดฐานมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ ความผูกพันด้านความรู้สึก และอันดับสุดท้ายคือด้านการคงอยู่กับองค์กร ส่วนปัจจัยด้านลักษณะงาน พบว่าบุคลากรมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านลักษณะงาน ด้านความหลากหลายของงานมากที่สุด

Lawrence et al. (2012) ศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์กรและสมาธิภาพของบุคลากรทางการศึกษา ผลการวิจัยพบว่า ลักษณะงาน การแลกเปลี่ยนและการเรียนรู้ทางสังคม มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรทางการศึกษา

## วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ข้าราชการ และพนักงานราชการ ประจำสำนักงานศาลากลางตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จำนวนทั้งสิ้น 409 คน และมีกลุ่มตัวอย่างจำนวน 203 คน ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Sampling) โดยแบ่งตามสัดส่วนขนาดของกลุ่มประชากรของแต่ละตำแหน่ง จึงได้กลุ่มตัวอย่างในตำแหน่งข้าราชการ จำนวน 171 คน และตำแหน่งพนักงานราชการจำนวน 32 คน จากนั้นทำการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) จนได้กลุ่มตัวอย่างครบตามจำนวนที่กำหนดไว้ เครื่องมือในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม โดยนำ

แบบสอบถามเสนอต่อผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความถูกต้องและเที่ยงตรงในเนื้อหา (Content Validity) ด้วยการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence: IOC) ผลการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) = 0.94 จากนั้นนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try Out) กับบุคลากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม ด้วยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบร็ค (Cronbach's Alpha Coefficient) โดยมีผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยรวมเท่ากับ 0.89 สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ค่าที (t-test) ค่าเอฟ (F-test) หรือการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One Way ANOVA) และการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

### ผลการวิจัย

การศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ” สามารถสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามและการศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้อง มีรายละเอียดดังนี้

#### 1. ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ผู้ที่ตอบแบบสอบถามในครั้งนี้เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย โดยมีเพศหญิง จำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 65.50 ส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 31-40 ปี จำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 55.70 มีรายได้ต่อเดือนอยู่ที่ 30,001-40,000 บาท จำนวน 153 คน คิดเป็นร้อยละ 75.40 การศึกษาอยู่ในระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 52.20 โดยเป็นตำแหน่งข้าราชการ จำนวน 171 คน คิดเป็นร้อยละ 84.20 และส่วนใหญ่มีระยะเวลาการทำงาน 6-10 ปี จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 51.70

#### 2. การรับรู้ลักษณะงานและประสบการณ์ที่ได้รับจากการทำงานของบุคลากร สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า บุคลากรมีการรับรู้ลักษณะงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า โอกาสได้ปฏิบัติงานสร้างสรรค์กับผู้อื่นในการทำงานมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ส่วนการรับรู้ประสบการณ์ที่ได้รับจากการทำงานโดยรวม พบว่า อยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า คาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กรมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด

3. ระดับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ได้แก่ ความผูกพันด้านความรู้สึก ความผูกพันด้านความต่อเนื่อง ความผูกพันด้านบรรทัดฐานทางสังคม พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 โดยความผูกพันด้านบรรทัดฐานทางสังคมมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด

4. การวิเคราะห์และทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสำนักงานสุกลางตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล

ผลการวิเคราะห์และทดสอบสมมติฐาน พบว่า บุคลากรที่มี อายุ รายได้ ระยะเวลาการทำงานต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่บุคลากรที่มีเพศ ระดับการศึกษา ตำแหน่งต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน

5. การวิเคราะห์และทดสอบสมมติฐานลักษณะงานและประสบการณ์ที่ได้รับจากการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสำนักงานสุกลางตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ผลการวิเคราะห์และทดสอบสมมติฐาน พบว่า ทั้งปัจจัยด้านลักษณะงานและปัจจัยด้านประสบการณ์ที่ได้รับจากการทำงานส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสามารถร่วมกันพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร โดยมีประสิทธิภาพในการพยากรณ์คิดเป็นร้อยละ 64.70 ทั้งนี้ผลการวิจัยยังพบว่า ปัจจัยด้านประสบการณ์ที่ได้รับจากการทำงานส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าปัจจัยด้านลักษณะงาน เนื่องจากปัจจัยด้านประสบการณ์ที่ได้รับจากการทำงาน ได้แก่ ทักษะของกุ่มต่อองค์กรมีค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอยมาตรฐาน ( $\beta$ ) เท่ากับ 0.370 และส่งผลให้ความผูกพันต่อองค์กรเพิ่มขึ้น 0.301 ส่วนปัจจัยด้านลักษณะงาน ได้แก่ ผลสะท้อนกลับของงาน มีค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอยมาตรฐาน ( $\beta$ ) เท่ากับ 0.183 และส่งผลให้ความผูกพันต่อองค์กรเพิ่มขึ้น 0.153

### การอภิปรายผล

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร สำนักงานสุกลางตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ สามารถนำผลการวิเคราะห์ข้อมูลมาอภิปรายผลได้ ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร สำนักงานสุกลางตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่ออธิบายระดับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยความผูกพันด้านบรรทัดฐานทางสังคม มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากสำนักงานสุกลางตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เป็นหน่วยงานราชการที่เป็นที่ยอมรับนับถือในสังคม รวมทั้งหน่วยงานยังมีการกำหนดนโยบาย โครงสร้างและแนวทางการบริหารงานที่ชัดเจน ทำให้บุคลากรมีความจงรักภักดีต่อองค์กรและต้องการตอบแทนในสิ่งที่ได้รับจากองค์กร ด้วยการทุ่มเทและตั้งใจทำงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มความสามารถเพื่อชื่อเสียงที่ดีขององค์กร แม้จะไม่ได้รับค่าตอบแทนเป็นพิเศษ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอิสรา และคณะ (2560) ศึกษาปัจจัยด้านส่วนบุคคลและปัจจัยด้านลักษณะงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

ผลการวิจัยพบว่า ระดับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า ความผูกพันด้านบรรทัดฐานมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมาคือ ความผูกพันด้านความรู้สึก และอันดับสุดท้ายคือด้านการคงอยู่กับองค์กร

2. ผลการวิเคราะห์และทดสอบสมมติฐานลักษณะงานและประสบการณ์ที่ได้รับ จากการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสำนักงานศุลกากรตรวจสินค้า ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ผลการวิเคราะห์และทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยด้านลักษณะงานส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชูชัย สมิทธิไกร (2559) ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่องานและความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญ ได้แก่ แนวโน้มเอียงทางบวก ลักษณะงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน การบังคับบัญชาของหัวหน้า สิ่งที่ได้รับจากองค์กร และการบริหารจัดการขององค์กร ตัวแปรทั้ง 6 ตัวแปรสามารถร่วมกันอธิบายความผันแปรของความผูกพันต่อองค์กรได้ร้อยละ 61 และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Lawrence et al. (2012) ศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์กรและสมาธิภาพของบุคลากรทางการศึกษา และผลการวิจัยพบว่า ลักษณะงาน การแลกเปลี่ยนและการเรียนรู้ทางสังคมมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรทางการศึกษา และพบว่าปัจจัยด้านประสบการณ์ที่ได้รับจากการทำงานก็ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ด้วยเช่นกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของศุภษร พงษ์เสถียรศักดิ์ (2556) ได้ศึกษาปัจจัยภายในองค์กรที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรทางการศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษาในจังหวัดนครราชสีมา ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยภายในองค์กร ด้านโครงสร้างองค์กร ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติและด้านประสบการณ์ในงานที่ปฏิบัติ จะทำให้ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรทางการศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษาในจังหวัดนครราชสีมาเพิ่มขึ้น และพบว่าปัจจัยภายในองค์กร ประกอบด้วย ด้านโครงสร้างองค์กร ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติและด้านประสบการณ์ในงานที่ปฏิบัติสามารถร่วมกันพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กรได้ ร้อยละ 48

## ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร สำนักงานบุคลากร ตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ผู้วิจัยจึงใคร่ขอเสนอแนะผลการวิจัยต่อบุคคล องค์กรและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

### ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้ ดังนี้

1. องค์กรควรสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่มุ่งเน้นในเรื่องการสนับสนุนบุคลากรที่ผลงาน เช่น การแสดงความชื่นชมบุคลากรที่สร้างผลงานให้แก่หน่วยงาน การส่งเสริมให้บุคลากรมีโอกาสนำเสนอผลงานของตนเอง และส่งเสริมให้บุคลากรที่มีผลงานมีโอกาสได้เติบโตในสายงาน เพื่อเป็นการเสริมสร้างกำลังใจให้แก่บุคลากรที่ทุ่มเท ตั้งใจทำงาน และเป็นการสร้างทัศนคติที่ดีให้แก่บุคลากร เนื่องจากทัศนคติของกลุ่มต่อองค์กร เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรเป็นอย่างมาก ดังนั้นจึงควรให้ความสำคัญกับทัศนคติของกลุ่มต่อองค์กร ด้วยการส่งเสริมให้สมาชิกขององค์กรมีทัศนคติในด้านบวกต่อองค์กร เพื่อให้บุคลากรมีความผูกพันต่อองค์กรเพิ่มมากยิ่งขึ้น

2. องค์กรควรเปิดโอกาสให้บุคลากรทราบถึงผลสะท้อนกลับของงาน โดยให้บุคลากรทราบว่าตนเองทำงานออกมาได้ดีแค่ไหน หรือผลงานในภาพรวมขององค์กรในแต่ละปีเป็นอย่างไร เช่น การประชาสัมพันธ์ภายในองค์กรเกี่ยวกับผลการดำเนินงานให้บุคลากรทราบอย่างทั่วถึง เพื่อให้สามารถนำข้อมูลมาปรับปรุงการทำงานของตนเองได้

### ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาตัวแปรอื่น ๆ เพิ่มเติม ที่คาดว่าจะมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร เช่น คุณภาพชีวิตการทำงาน เป็นต้น ซึ่งจะทำให้งานวิจัยมีกรอบแนวคิดที่กว้างและมีรายละเอียดเพิ่มมากขึ้น

2. ควรมีการเพิ่มการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีอื่นควบคู่ไปด้วย เช่น การสัมภาษณ์เชิงลึก เป็นต้น เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึก ข้อคิดเห็น มุมมองสำคัญที่เป็นประโยชน์ต่อการวิจัยและทำให้ผลการวิจัยมีความถูกต้องมากยิ่งขึ้น

## เอกสารอ้างอิง

- กระทรวงพาณิชย์, สำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์. (2561). การค้าระหว่างประเทศของไทย กับโลก. สืบค้นเมื่อ 22 สิงหาคม 2562. จาก <http://tradereport.moc.go.th/Report/Default.aspx?Report=TradeThSummary>
- ชูชัย สมितिไกร. (2559). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่องานและความผูกพันต่อองค์กรการของบุคลากร มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. วารสารวิทยาศาสตร์เกษตรศาสตร์. 38: 655-667.
- ภรณ์ กীরดีบุตร (2529). การประเมินประสิทธิผลขององค์การ. กรุงเทพมหานคร:สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์.
- ลลิตา จันทน์งาม. (2559). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ กลุ่มลูกค้าบุคคล. การค้นคว้าอิสระ ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ศุภษร พงษ์เสถียรศักดิ์. (2556). ปัจจัยภายในองค์การที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรทางการศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษาในจังหวัดนครราชสีมา. การศึกษาค้นคว้าอิสระ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน.
- อิสรา ศิรมณีรัตน์, วันนิศา รักษาตย์, ชนวีร์ สุรชาติ, จักรพล บุตรคำโชติ และเจษฎา อุดมพิทยาสรณ์. (2560). วารสารราชภัฏเพชรบูรณ์สาร. 19(2): 37-43.
- Allen, N.J. and Meyer, J.P. (1990). The Measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment to the organization. *Journal of Occupational Psychology*. 63: 1-18.
- Lawrence, J., Ott, M., and Bell, A. (2012). Faculty Organizational Commitment and Citizenship. *Research in Higher Education*. 53(3): 325-352.
- Steers, R.M. (1977). Antecedents and Outcomes of Organizational Commitment. *Administrative Science Quarterly*. 22: 46-56.