



ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์การที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรม
การเป็นสมาชิกที่ดีของบุคลากรส่วนกลางกรมศุลกากร
WORK ENVIRONMENTAL FACTORS AND ORGANIZATIONAL COMMITMENT
INFLUENCING GOOD MEMBERSHIP BEHAVIORS OF CENTRAL PERSONNEL
IN CUSTOMS DEPARTMENT

วิภาพร สิงห์บุตร¹

Wipaporn Singbut

บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับของสภาพแวดล้อมในการทำงาน ระดับความผูกพันต่อองค์การและระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของบุคลากรส่วนกลาง กรมศุลกากร รวมทั้งศึกษาเปรียบเทียบระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของบุคลากรส่วนกลาง กรมศุลกากร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน และเป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงานและความผูกพันต่อองค์การให้มีความเหมาะสมและสามารถส่งเสริมพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของของบุคลากรส่วนกลาง กรมศุลกากร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ บุคลากรส่วนกลาง กรมศุลกากร จำนวน 296 คน สุ่มตัวอย่างจากจำนวนประชากรซึ่งเป็นบุคลากรส่วนกลาง กรมศุลกากร จำนวน 1,135 คน โดยใช้สูตรการหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของทาโร ยามาเน (Taro Yamane, 1973) โดยกำหนดระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ยอมรับให้เกิดความคลาดเคลื่อนร้อยละ 0.5 และเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบเป็นรายคู่โดยใช้วิธี Scheffe สถิติค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson) และการวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณแบบขั้นต่อน (stepwise multiple regression) ผลการวิจัย พบว่า ระดับของสภาพแวดล้อมในการทำงาน ระดับความผูกพันต่อองค์การ และระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของบุคลากรส่วนกลาง กรมศุลกากรโดยรวมอยู่ในระดับมาก ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้าน อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน รายได้ต่อเดือนและอายุงาน มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของบุคลากรส่วนกลาง กรมศุลกากรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในขณะที่ เพศและสถานภาพการสมรสมีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของบุคลากรส่วนกลางกรมศุลกากร ไม่แตกต่างกัน และพบว่า สภาพแวดล้อมในการทำงานโดยรวมมีความสามารถในการพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี ร้อยละ 38 และความผูกพันต่อองค์การมีความสามารถในการพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี ร้อยละ 56 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

¹ นักทรัพยากรบุคคลปฏิบัติการ กรมศุลกากร (Human Resource Officer, Thai Customs Department)



ที่ระดับ .05 ซึ่งสรุปได้ว่าสภาพแวดล้อมในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของบุคลากรส่วนกลาง กรมศุลกากร

คำสำคัญ: สภาพแวดล้อมในการทำงาน, ความผูกพันต่อองค์กร, พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

ABSTRACT

The objective of this research was to study level of Work Environment Organizational Commitment and Citizenship Behaviors of Central Personnel at Customs Department. Include to study and compare level of Citizenship Behaviors of Central Personnel at Customs Department distinguish by Personnel factor and to use this research study to develop work environment and Organizational Commitment in order to improve Citizenship Behaviors of Central Personnel at Customs Department. In this survey is Quantitative research. Participants were 296 populations of Central Personnel at Custom Department. The instrument of research were questionnaires: personal data, work environment, organization commitment and organization citizenship behavior. The statistical methods used for data analysis were frequency, percentage, mean and standard deviation, Scheffe, Pearson' Product Moment Correlation Coefficient and simple regression. The result showed that level of Work Environment, Organizational Commitment and Citizenship Behavior of Central Personnel at Customs Department were high level. There was difference in the level of Citizenship Behaviors of Central Personnel at Customs Department among personnel who differ in age, educational, work position, monthly income and year of work experience at the statistically significant level of .05. While there was no difference in the level of Citizenship Behaviors of Central Personnel at Customs Department among personnel who classified by sex and status. Hypothesis testing showed that Work Environment can predict influence on the Citizenship Behaviors about 38% at the statistically significant level of .05. Organizational Commitment can predict influence on the Citizenship Behaviors about 38% at the statistically significant level of .05.

Keywords: Work Environment, Organizational Commitment, Citizenship Behavior.



ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันองค์กรต่างๆ ต้องเผชิญการแข่งขัน การต่อสู้เพื่อให้ได้มาซึ่งอำนาจทางเศรษฐกิจ การเงิน ที่เหนือกว่าคู่แข่ง ส่งผลกระทบต่อพนักงานในองค์กรต่างๆ ต้องปรับตัว เรียนรู้และพัฒนาทักษะความรู้ ความสามารถของตนเองอยู่เสมอ เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานในหน้าที่ของตนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งจะส่งผลต่อการเติบโตขององค์กรให้อยู่ในระดับที่สามารถแข่งขันได้ ปัจจุบันองค์กรให้ความสำคัญต่อบุคลากรในฐานะที่เป็นทุนมนุษย์ (human capital) ที่สำคัญอย่างหนึ่งขององค์กร การบริหารบุคคลที่ดีจึงมีผลต่อการเจริญเติบโตอย่างความมั่นคงและยั่งยืนขององค์กรระยะยาว หากพนักงานมีพฤติกรรมที่เหมาะสมจะส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานที่ดีขององค์กร จากผลงานวิจัยของ Karambayya (1991) ได้ทำการศึกษาในกลุ่มตัวอย่างพนักงาน จำนวน 18 หน่วยงาน จาก 12 องค์กร พบว่า หน่วยงานที่สมาชิกในองค์กรมีพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรมีผลการปฏิบัติงานสูงกว่าหน่วยงานที่มีสมาชิกมีพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรต่ำกว่า (Organ, 1987) ได้จำแนกรูปแบบพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีไว้ 5 รูปแบบ คือ (1) พฤติกรรมด้านการให้ความช่วยเหลือ (altruism) (2) พฤติกรรมด้านการสำนึกในหน้าที่ (conscientiousness) (3) พฤติกรรมด้านความอดทนอดกลั้น (sportsmanship) (4) พฤติกรรมด้านการคำนึงถึงผู้อื่น (courtesy) และ (5) พฤติกรรมด้านการมีส่วนร่วมในองค์กร (civic virtue) ความผูกพันต่อองค์กรเป็นอีกปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (O Malley, 2000; Levy, 2003; Riggio, 2002; Spector, 2003) โดยบุคลากรที่มีความผูกพันต่อองค์กรจะรู้สึกว่าการอยู่ทำงานกับองค์กรไปนานๆ และใช้ความรู้ความสามารถสร้างประโยชน์ให้กับองค์กรโดยแสดงออกในรูปแบบพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เพื่อส่งเสริมให้องค์กรมีประสิทธิภาพ ปัจจุบันการศึกษาวิจัยที่เกี่ยวกับความผูกพันในองค์กร นิยมใช้ตัวแบบของ Allen & Meyer (1990) ซึ่งมี 3 องค์ประกอบ ได้แก่ (1) ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ (2) ความผูกพันต่อองค์กรคงอยู่กับองค์กร และ (3) ความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน คือทุกสิ่งทุกอย่างที่อยู่รอบตัวองค์กรและพนักงาน ทุกคน และมีอิทธิพลต่อความรู้สึกนึกคิดและมีผลกระทบต่อผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งมีผลสำคัญต่อพฤติกรรมในการทำงาน เนื่องจากการทำงานในสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการทำงานและสนองตอบต่อความต้องการของบุคลากร จะสร้างความพึงพอใจในการทำงาน ส่งผลต่อพฤติกรรมปฏิบัติงานต่อองค์กรด้วยความเต็มใจ ซึ่งนำไปสู่ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมาย สอดคล้องกับออร์แกน โปดซาคอฟ และแมคเคนซี (Organ, Podsakoff, & MacKenzie, 2006, p. 43, อ้างถึงใน สฎายุ วีระวิชิตระกูล, 2547) ได้กล่าวว่า สภาพแวดล้อมมีส่วนสำคัญที่มีอิทธิพลต่อการเกิดพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร กรมศุลกากรเป็นหน่วยงานของรัฐสังกัด กระทรวงการคลัง มีบทบาทหน้าที่มุ่งเน้นที่จะพัฒนาส่งเสริมด้านการค้าระหว่างประเทศและการส่งออกของไทยที่มีศักยภาพ



ในการแข่งขันกับตลาดการค้าของโลกได้ และยังสามารถพัฒนาระบบงานการจัดองค์กร โดยพัฒนาประสิทธิภาพของข้าราชการให้มีความสอดคล้องกับความจริง ก้าวหน้าทางเศรษฐกิจของประเทศ ซึ่งต้องแสวงหารูปแบบหรือวิธีการบริหารงานบุคคลเพื่อพัฒนาบุคลากรและปลูกฝังให้บุคลากรมีพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร เพื่อให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องต่อเป้าหมายขององค์กรและขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศให้เติบโตตามเป้าหมาย (กรมตุลาการ, 2559) ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กรที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีของบุคลากรส่วนกลางกรมตุลาการ เพื่อศึกษาระดับของสภาพแวดล้อมในการทำงาน ระดับความผูกพันต่อองค์กร และระดับพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีของบุคลากรส่วนกลางกรมตุลาการ เพื่อศึกษาเปรียบเทียบระดับพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีของบุคลากรส่วนกลางกรมตุลาการ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน รวมทั้งเพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัย สภาพแวดล้อมในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรที่มีผลต่อพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีของบุคลากรส่วนกลางกรมตุลาการ และเพื่อเป็นแนวทางในการบริหารทรัพยากรบุคคลในส่วนของกรมพัฒนาปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรให้มีความเหมาะสมและสามารถส่งเสริมพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีของบุคลากรส่วนกลางกรมตุลาการ ต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับของสภาพแวดล้อมในการทำงาน ระดับความผูกพันต่อองค์กร และระดับพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีของบุคลากรส่วนกลาง กรมตุลาการ
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบระดับพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีของบุคลากรส่วนกลาง กรมตุลาการ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน
3. เพื่อศึกษาแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรให้มีความเหมาะสมและสามารถส่งเสริมพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีของบุคลากรส่วนกลาง กรมตุลาการ

นิยามศัพท์เฉพาะ

พฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร หมายถึง การแสดงออกทางพฤติกรรมด้านบวกที่เป็น การเสริมสร้างประโยชน์ต่อองค์กรและเกิดขึ้นโดยความสมัครใจ เป็นการกระทำที่มีส่วนส่งเสริมให้ องค์กรมีผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ประกอบด้วยพฤติกรรม 5 ประเภท ตาม แนวคิดของ Organ and Ryan (1995) ดังนี้ (1) พฤติกรรมด้านการให้ความช่วยเหลือ (altruism) (2) พฤติกรรมด้านการสำนึกในหน้าที่ (conscientiousness) (3) พฤติกรรมด้านความอดทนอดกลั้น



(sportsmanship) (4) พฤติกรรมด้านการคำนึงถึงผู้อื่น (courtesy) และ (5) พฤติกรรมด้านการมีส่วนร่วมในองค์การ (civic virtue) ความผูกพันต่อองค์การ หมายถึง ทัศนคติ ความรู้สึกนึกคิด และพฤติกรรมที่บุคคลแสดงออกต่อองค์การ มีความเต็มใจที่จะทุ่มเทพยายามในการทำงานเพื่อความสำเร็จในเป้าหมายขององค์การ ประกอบด้วย ด้านจิตใจ ด้านการคงอยู่กับองค์การ และด้านบรรทัดฐาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง สิ่งต่างๆ ที่อยู่รอบตัวผู้ปฏิบัติงานในองค์การ และมีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การ ประกอบด้วย ความมั่นคงปลอดภัย โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน องค์การและการจัดการ ค่าจ้าง คุณลักษณะเฉพาะของงาน การนิเทศงาน คุณลักษณะทางสังคมของงาน การติดต่อสื่อสาร สภาพการทำงาน และสวัสดิการหรือผลประโยชน์อื่นๆ ที่ได้รับ ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง ลักษณะเฉพาะของแต่ละบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส ตำแหน่งงาน รายได้ต่อเดือน และอายุงาน บุคลากรส่วนกลาง กรมศุลกากร หมายถึง ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ และลูกจ้างชั่วคราวที่ปฏิบัติงานในส่วนกลาง กรมศุลกากร เลขที่ 1 ถ.สุนทรโกษา คลองเตย กทม. 10110

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา ดำเนินการศึกษาข้อมูลส่วนบุคคล สภาพแวดล้อมในการทำงาน Gilmer (1973) ความผูกพันต่อองค์การ (Alan & Meyer, 1990, pp.1-18) ที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี (Organ & Ryan, 1995) ขององค์การของบุคลากรส่วนกลาง กรมศุลกากร
2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการวิจัยคือ กลุ่มตัวอย่างประชากรที่เป็นบุคลากรส่วนกลาง กรมศุลกากร เลขที่ 1 ถ.สุนทรโกษา คลองเตย กทม. 10110
3. ขอบเขตด้านระยะเวลาทำการศึกษาวิจัย ระหว่างเดือน มกราคม ถึงเดือนเมษายน พ.ศ. 2560

ประโยชน์ที่ได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของบุคลากรส่วนกลาง กรมศุลกากร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
2. ทำให้ทราบถึงทราบถึงระดับของสภาพแวดล้อมในการทำงาน ระดับความผูกพันต่อองค์การ และระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของบุคลากรส่วนกลาง กรมศุลกากร
3. สามารถนำข้อมูลจากผลการศึกษาวิจัยที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนา ปรับปรุง และส่งเสริมพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของบุคลากรส่วนกลาง กรมศุลกากรต่อไป



แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง สิ่งต่างๆ ที่อยู่รอบตัวผู้ทำงานในองค์กร เป็นอะไรก็ได้ ทั้งที่มีชีวิต ไม่มีชีวิต มองเห็นได้หรือไม่สามารถมองเห็น สามารถจับต้องได้และไม่สามารถจับต้องได้ ทั้งที่เป็นรูปธรรมและที่เป็นนามธรรมส่งผลให้เกิดภาวะกดดัน ซึ่งมีผลต่อผู้ปฏิบัติงาน ในขณะที่ทำงาน มีผลต่อความพึงพอใจงาน พฤติกรรมในการทำงาน คุณภาพและประสิทธิภาพของงาน

เยาวลักษณ์ กุลพานิช (2533) กล่าวว่า สภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง สิ่งต่างๆ ที่อยู่รอบตัวที่เอื้ออำนวยให้คนทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ คือ สภาพแวดล้อมทางกายภาพ ได้แก่ วัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน สถานที่ทำงาน แสง เสียง อุณหภูมิ และสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจและสังคม ซึ่งได้แก่ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา การบังคับบัญชา ค่าตอบแทนสวัสดิการและสภาพแวดล้อมอื่นๆ

พงษ์ หรดาล (2540, หน้า 43) ให้ความหมายว่า สภาพแวดล้อมในการทำงาน คือ ปัจจัยต่างๆ ที่อยู่แวดล้อมในการทำงาน เช่น ความมั่นคงในการทำงาน โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ความหมายทางสังคมของงาน สภาพการทำงาน ชั่วโมงการทำงาน ความน่าสนใจของงาน การติดต่อสื่อสาร สายการบังคับบัญชา ความยากง่ายของงานที่ทำ ผลตอบแทนของงาน ซึ่งจะส่งผลต่อความพึงพอใจและพฤติกรรมในการทำงานของบุคคล

Gilmer (1973) แบ่งลักษณะของสภาพแวดล้อมในการทำงานไว้ 10 ประการ คือ (1) ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน (security) (2) โอกาสเพื่อความก้าวหน้าในการทำงาน (opportunity for advancement) (3) ชื่อเสียงของบริษัทและการบริหารงาน (company and management) (4) ค่าจ้าง (wages) (5) ลักษณะภายในเนื้องาน (intrinsic aspects of the job) (6) การกำกับดูแลงาน (supervision) (7) ลักษณะทางสังคมในการทำงาน (social aspects of the Job) (8) การติดต่อสื่อสาร (communication) (9) สภาพการทำงาน (working condition) และ (10) ผลประโยชน์ตอบแทน (benefits)

ความผูกพันต่อองค์กร

ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ทัศนคติ ความรู้สึกนึกคิด และพฤติกรรมที่แสดงออกต่อองค์กร ในลักษณะที่รู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร มีความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามในการทำงานเพื่อความสำเร็จขององค์กร มีความจงรักภักดีต่อองค์กร และต้องการที่จะทำงานต่อองค์กรต่อไป

Buchanan (1974, p. 533) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความรู้สึกเป็นพวกเดียวกัน เป็นความผูกพันทางใจที่มีต่อเป้าหมายและค่านิยมต่างๆ รวมถึงบทบาทหน้าที่ของตนเองที่เกี่ยวกับองค์กร Alan and Meyer (1990, pp. 1-18) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นสภาวะทางจิตใจของบุคคลที่มีต่อองค์กรที่ตนอยู่ เป็นอิทธิพลต่อการตัดสินใจที่จะคงไว้ซึ่งการเป็นสมาชิกในองค์กร และการมี



จิตสำนึกเป็นสมาชิกขององค์การต่อไป ความผูกพันต่อองค์การมีองค์ประกอบ 3 ประการ คือ (1) ความผูกพันด้านจิตใจ (affective commitment) (2) ความผูกพันด้านการคงอยู่ (continuance commitment) หมายถึง (3) ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน (normative commitment)

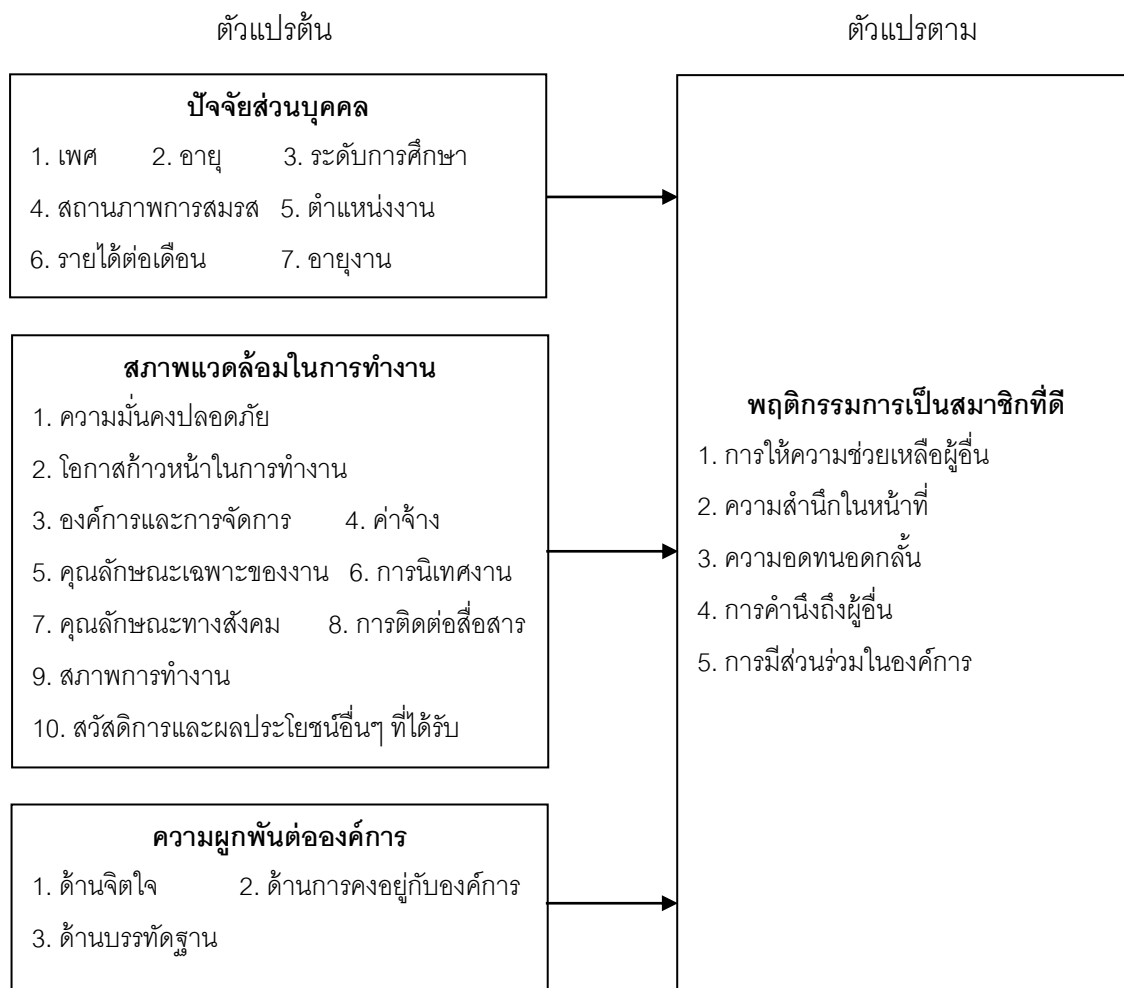
พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ที่แสดงออกด้วยการปฏิบัติตนของสมาชิกในองค์การในด้านพฤติกรรมของแต่ละบุคคลและในแต่ละสถานการณ์โดยสมัครใจและเต็มใจ นอกเหนือจากความต้องการในงานที่เป็นทางการ ซึ่งการปฏิบัติดังกล่าวก่อให้เกิดประโยชน์แก่องค์การ เป็นการปฏิบัติด้วยความเต็มใจแม้อาจไม่มีรางวัลหรือสิ่งใดๆ ตอบแทน

Organ (1987) กล่าวว่าพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีเป็นพฤติกรรมการแสดงออกของบุคคลที่มีต่อองค์การ เป็นพฤติกรรมของพนักงานที่เกิดขึ้นจากตัวของพนักงานเอง ซึ่งองค์การไม่ได้กำหนดไว้ให้ปฏิบัติ เป็นพฤติกรรมที่พนักงานเต็มใจปฏิบัติเพื่อองค์การโดยพฤติกรรมเหล่านี้เป็นพฤติกรรมที่สนับสนุนหรือส่งผลต่อประสิทธิผลขององค์การ สามารถจำแนกพฤติกรรมต่างๆ ออกเป็น 5 ด้าน ดังนี้ (1) พฤติกรรมด้านการให้ความช่วยเหลือ (altruism) (2) พฤติกรรมด้านการสำนึกในหน้าที่ (conscientiousness) (3) พฤติกรรมด้านความอดทนอดกลั้น (sportsmanship) (4) พฤติกรรมด้านการคำนึงถึงผู้อื่น (courtesy) และ (5) พฤติกรรมด้านการมีส่วนร่วมในองค์การ (civic virtue)



กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพ 1 กรอบแนวความคิดการทำวิจัย

ระเบียบวิธีการวิจัย

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรม ความเป็นสมาชิกที่ดีของบุคลากรส่วนกลางกรมศุลกากร เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ (quantitative research) ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ตัวแปรต้น (independent variables) ประกอบด้วย ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส ตำแหน่งงาน รายได้ต่อเดือน และอายุงาน ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน ได้แก่ ความมั่นคงปลอดภัย โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน องค์กรและการจัดการ ค่าจ้าง คุณลักษณะเฉพาะของงาน การนิเทศงาน คุณลักษณะทางสังคมของงาน การติดต่อสื่อสาร สภาพการทำงาน และสวัสดิการหรือผลประโยชน์อื่นๆ ที่ได้รับ และปัจจัยความผูกพันต่อ



องค์การ ได้แก่ ความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจ ความผูกพันต่อองค์การ ด้านการคงอยู่กับองค์การ และ ความผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐาน ตัวแปรตาม (dependent variables) ได้แก่ พฤติกรรมการเป็น สมาชิกที่ดีของบุคลากรส่วนกลางกรมศุลกากร ประกอบด้วย พฤติกรรมการให้ ความช่วยเหลือผู้อื่น พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น และพฤติกรรมการมีส่วนร่วมในองค์การ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบเป็นรายคู่โดยใช้วิธี Scheffe สถิติค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson) และการวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณแบบขั้นต่อน (stepwise multiple regression)

สมมติฐานของการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของบุคลากรส่วนกลางกรมศุลกากรแตกต่างกัน
2. สภาพแวดล้อมในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์การมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของบุคลากรส่วนกลาง กรมศุลกากร

การสร้างและการหาคุณภาพเครื่องมือ

นำแบบสอบถามจำนวน 60 ชุด ไปทดลองใช้เพื่อทำการตรวจสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (alpha coefficient) ด้วยวิธีของครอนบัทซ์ (Cronbach) ทำการคำนวณโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปเพื่อการวิจัยได้ค่าแอลฟาเท่ากับ 0.89 ซึ่งมากกว่า 0.8 ดังนั้น แบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้จึงมีความน่าเชื่อถือ สามารถนำไปใช้รวบรวมข้อมูลเพื่อทำการวิจัยต่อไปได้

ผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 ผลการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 174 คน คิดเป็นร้อยละ 58.78 มีอายุ 20-29 ปี จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 42.23 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 161 คน คิดเป็นร้อยละ 54.39 มีสถานภาพการสมรส เป็นโสด จำนวน 184 คน คิดเป็นร้อยละ 62.16 ตำแหน่งงานเป็นข้าราชการ จำนวน 167 คน คิดเป็นร้อยละ 56.42 มีรายได้ต่อเดือน มีรายได้ 10,000-20,000 บาท จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 36.49 และมีอายุงาน 1 ปี 5 ปี จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 36.15



ส่วนที่ 2 สรุปผลการศึกษาระดับของสภาพแวดล้อมในการทำงาน ระดับความผูกพันต่อองค์กร และระดับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของบุคลากรส่วนกลาง กรมศุลกากร

ระดับของสภาพแวดล้อมในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 3.96$) โดยด้านคุณลักษณะทางสังคมของงาน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.17$) รองลงมาคือด้านสวัสดิการหรือผลประโยชน์อื่น ๆ ที่ได้รับ ($\bar{X} = 4.07$) ด้านค่าจ้าง ($\bar{X} = 4.05$) ด้านสภาพการทำงาน ($\bar{X} = 4.02$) ด้านการติดต่อสื่อสาร ($\bar{X} = 4.01$) ด้านความมั่นคงปลอดภัย ($\bar{X} = 3.94$) ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ($\bar{X} = 3.92$) ด้านคุณลักษณะเฉพาะของงาน ($\bar{X} = 3.87$) ด้านการนิเทศงาน ($\bar{X} = 3.80$) และด้านองค์การและการจัดการ ($\bar{X} = 3.74$) ตามลำดับ

ระดับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรส่วนกลาง กรมศุลกากร ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยด้านจิตใจมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.01$) รองลงมาคือด้านการคงอยู่กับองค์กร ($\bar{X} = 3.94$) และด้านบรรทัดฐาน ($\bar{X} = 3.60$) ตามลำดับ

ระดับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของบุคลากรส่วนกลาง กรมศุลกากร ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านการคำนึงถึงผู้อื่นมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.24$) ในขณะที่พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีอีก 4 ด้านอยู่ในระดับมากซึ่ง ด้านความสำนึกในหน้าที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดในระดับมาก ($\bar{X} = 4.04$) รองลงมาคือด้านการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น ($\bar{X} = 3.99$) ด้านความอดทนอดกลั้น ($\bar{X} = 3.92$) และด้านการมีส่วนร่วมในองค์กร ($\bar{X} = 3.79$) ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของบุคลากรส่วนกลาง กรมศุลกากรแตกต่างกัน พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลด้าน อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน รายได้ ต่อเดือนและอายุงาน มีผลต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของบุคลากรส่วนกลาง กรมศุลกากรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงยอมรับสมมติฐาน ในขณะที่ เพศและสถานภาพการสมรสมีผลต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของบุคลากรส่วนกลาง กรมศุลกากรไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 2 สภาพแวดล้อมในการทำงานมีผลต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของบุคลากรส่วนกลาง กรมศุลกากร พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานกับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของบุคลากรส่วนกลาง กรมศุลกากร โดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลาง ($r = 0.616$) และทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์ความถดถอย พบว่า ในภาพรวมมีความสามารถในการพยากรณ์คิดเป็นร้อยละ 38 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสรุปได้ว่าสภาพแวดล้อมในการทำงานมีผลต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของบุคลากรส่วนกลาง กรมศุลกากร

สมมติฐานที่ 3 ความผูกพันต่อองค์กรมีผลต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของบุคลากร



ส่วนกลาง กรมศุลกากรผลต่อพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีของบุคลากรส่วนกลาง กรมศุลกากร พบว่าความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรกับพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีของบุคลากรส่วนกลาง กรมศุลกากร โดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับระดับสูง ($r = 0.752$) และเมื่อทำการทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์ความถดถอย พบว่า ในภาพรวมมีความสามารถในการพยากรณ์ คิดเป็นร้อยละ 56 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสรุปได้ว่าความผูกพันต่อองค์กรมีผลต่อพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีของบุคลากรส่วนกลาง กรมศุลกากร

การอภิปรายผล

จากการวิจัยเรื่อง ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีของบุคลากรส่วนกลางกรมศุลกากร ผู้วิจัยได้นำมาอภิปราย ดังนี้

ผลการวิเคราะห์ระดับของสภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 3.96$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านคุณลักษณะทางสังคมของงาน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.17$) รองลงมาคือ ด้านสวัสดิการหรือผลประโยชน์อื่น ๆ ที่ได้รับ ($\bar{X} = 4.07$) ด้านค่าจ้าง ($\bar{X} = 4.05$) และด้านองค์การและการจัดการ ($\bar{X} = 3.74$) มีระดับน้อยที่สุด กล่าวได้ว่าลักษณะงานของกรมศุลกากรซึ่งเป็นหน่วยงานให้บริการต่อประชาชน องค์กรเอกชนต่างๆ การทำงานเป็นทีมเป็นสิ่งสำคัญอย่างมาก ดังนั้น ผลการวิจัยจึงมีค่าระดับสภาพแวดล้อมการทำงานด้านคุณลักษณะทางสังคมของงานสูงที่สุดในขณะที่ด้านองค์การและการจัดการมีระดับของสภาพแวดล้อมในการทำงานต่ำที่สุด ซึ่งแสดงให้เห็นว่าบุคลากรในองค์การยังไม่เห็นความชัดเจนของสภาพแวดล้อมด้านนี้ การจัดโครงสร้างองค์การที่มีความชัดเจน สามารถเข้าใจง่าย จะช่วยลดความซับซ้อนในการทำงาน ส่งผลให้ทำงานสำเร็จได้เร็วขึ้น ในขณะที่การจัดคนให้ตรงกับความสามารถและสอดคล้องกับนโยบายขององค์การเป็นการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน ให้บุคลากรต้องการทำงานให้สำเร็จด้วยความตั้งใจ สอดคล้องกับ Gilmer และคณะ (1977, pp. 278-283) ที่ว่าสมาชิกในองค์การมีความต้องการที่จะเป็นเจ้าของ และต้องการการยอมรับทางสังคม บุคคลที่รู้สึกว่าเป็นสมาชิกคนหนึ่งของการทำงาน หรือของกลุ่ม จะมีความสุขกับงานของเขา มากกว่าบุคคลที่พบว่าตนเองไม่เหมาะสมกับกลุ่ม เนื่องจากพฤติกรรมที่ไม่เป็นทางการในการให้ความร่วมมือ ให้ความช่วยเหลือ และความเป็นมิตร ซึ่งปรากฏอยู่ในการปฏิบัติงานในที่ต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นในโรงงาน ในหน่วยงานรัฐบาล ในคณะต่างๆ ของมหาวิทยาลัย แต่ไม่ได้เป็นที่สังเกต และถูกระบุไว้ในหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติแต่พฤติกรรมเหล่านี้เป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการดำเนินงานในองค์การ เนื่องจากหากขาดพฤติกรรมเหล่านี้ไปแล้ว ระบบต่างๆ ในองค์การจะไม่สามารถดำเนินต่อไปได้



ผลการวิเคราะห์ระดับความผูกพันต่อองค์กร ในภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านจิตใจมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.01$) รองลงมาคือด้านการคงอยู่กับองค์กร ($\bar{X} = 3.94$) และด้านบรรทัดฐาน ($\bar{X} = 3.60$) ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับ มนชยา จันทเขต (2551) ศึกษาความผูกพันต่อการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (สำนักงานใหญ่) พบว่า (1) พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า พนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับสูง ได้แก่ ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่กับองค์กร และ ความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานสังคม (2) พนักงานมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า พนักงานที่มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอยู่ในระดับสูง ได้แก่ ด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ ด้านพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น ด้านพฤติกรรมความมีน้ำใจเป็นนักกีฬา และด้านพฤติกรรมสานึกในหน้าที่ ส่วนพนักงานที่มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ (3) ความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงาน เนื่องจากความผูกพันต่อองค์กรทั้ง 3 ด้าน เป็นสิ่งที่เชื่อมโยงระหว่างบุคคลแต่ละคนกับองค์กรเข้าด้วยกัน บุคคลที่มีความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจสูง หมายถึง บุคคลที่ใฝ่ฝันจะอยู่กับองค์กร (want to) ส่วนคนที่มีความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่สูง หมายถึง บุคคลที่จำเป็นต้องอยู่ (need to) เพราะไม่อย่างสูญเสียสิ่งที่ตนลงทุนไป และสุดท้ายบุคคลที่มีความผูกพันด้านบรรทัดฐานสูง แสดงว่าบุคคลนั้นคิดว่า สมควรที่จะอยู่ (ought to) เพื่อความถูกต้องทางสังคม

ระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี พบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของบุคลากรส่วนกลาง กรมศุลกากร ในภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการคำนึงถึงผู้อื่นมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.24$) ในขณะที่พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีอีก 4 ด้านอยู่ในระดับมาก ซึ่ง ด้านความสำนึกในหน้าที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดในระดับมาก ($\bar{X} = 4.04$) รองลงมาคือด้านการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น ($\bar{X} = 3.99$) ด้านความอดทนอดกลั้น ($\bar{X} = 3.92$) และด้านการมีส่วนร่วมในองค์กร ($\bar{X} = 3.79$) ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของเพ็ญภัทร เจริญพิทยา (2546) ที่ศึกษาวิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กร พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรกับผลการปฏิบัติงาน โดยศึกษาพนักงานในเครือบริษัท สเปเชียลตี้กรุ๊ป จำกัด พบว่า พนักงานมีระดับความผูกพันต่อองค์กรและระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอยู่ในระดับสูง เนื่องจาก พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น รวมถึงการให้เกียรติและยกย่องผู้อื่น เพื่อผลประโยชน์โดยรวมขององค์กร เป็นองค์ประกอบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรตามแนวคิดของ Organ (1987)



ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของบุคลากรส่วนกลาง กรมศุลกากร พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน รายได้ ต่อเดือนและอายุงาน มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของบุคลากรส่วนกลาง กรมศุลกากร แตกต่างกันในขณะที่ สถานภาพการสมรสมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของบุคลากรส่วนกลาง กรมศุลกากรไม่แตกต่างกัน ดังนั้นองค์กรต้องให้ความสำคัญต่อยุทธศาสตร์ส่วนบุคคล

ผลการวิเคราะห์สมมติฐาน พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของบุคลากรส่วนกลาง กรมศุลกากร โดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลาง ($r = 0.616$) และวิเคราะห์ความถดถอย พบว่า ในภาพรวมมีความสามารถในการพยากรณ์ คิดเป็นร้อยละ 38 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับ อาริญา เสงฆ์ทรัพย์ศิริ (2558) พบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเป็นตัวแปรสำคัญในการส่งผลให้พนักงานในองค์กรมีความสุขในการทำงาน เพราะนอกจากพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรจะมีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงานแล้ว สภาพแวดล้อมในการทำงานยังเป็นตัวแปรส่งผ่านพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ดังนั้น องค์กรควรให้ความสำคัญและส่งเสริมการเกิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในแต่ละองค์ประกอบ อันจะส่งผลให้พยาบาลมีความสุขในการทำงานเพิ่มมากขึ้น เนื่องจาก การที่ผู้บริหารให้ความสำคัญต่อบุคคลน้อย แต่ให้ความสนใจต่อกฎเกณฑ์ และต้องการที่จะให้สภาพแวดล้อมคงอยู่และควบคุมสภาพแวดล้อมโดยใช้ประโยชน์จากกฎเกณฑ์นั้น ทำให้บุคลากรต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบของหน่วยงานอย่างเคร่งครัด จึงก่อให้เกิดความคับข้องใจ ความเครียดซึ่งขัดขวางต่อการเกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์หรือการพัฒนาให้เกิดสิ่งใหม่ๆ ขึ้นได้

ผลการวิเคราะห์สมมติฐาน พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของบุคลากรส่วนกลาง กรมศุลกากร โดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับสูง ($r = 0.752$) และเมื่อทำการทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์ความถดถอย พบว่า ในภาพรวมมีความสามารถในการพยากรณ์ คิดเป็นร้อยละ 56 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสรุปได้ว่าความผูกพันต่อองค์กรมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของบุคลากรส่วนกลาง กรมศุลกากร สอดคล้องกับ วัลลพ ล้อมตะคุ (2554) ศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานสายปฏิบัติการมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ พบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างสูง และปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลทางตรงต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานสายปฏิบัติการมี 2 ปัจจัยคือการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรและความผูกพันต่อองค์กรส่วนความพึงพอใจในงานส่งผลทางอ้อมต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานสายปฏิบัติการโดยผ่านตัวแปรความผูกพันต่อองค์กร เนื่องจาก ความผูกพันทางด้านจิตใจ ด้านการคงอยู่กับองค์กร และด้าน



บรรทัดฐานเป็นปัจจัยในการสร้างพฤติกรรมความผูกพันการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

ข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ศึกษาเฉพาะบุคลากรส่วนกลาง กรมศุลกากร เท่านั้น ในการศึกษาครั้งต่อไป ควรเลือกกลุ่มตัวอย่างประชากรให้กว้างขึ้น เช่น กลุ่มตัวอย่างประชากรกรมศุลกากรในหน่วยงานส่วนภูมิภาค และควรมีการศึกษาเรื่องพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดียังมีปัจจัยอื่นๆ ที่สัมพันธ์กับเรื่องดังกล่าวอีก เช่น วัฒนธรรมองค์การ การรับรู้ความยุติธรรม การเสริมสร้างการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ เป็นต้น เพื่อสามารถกำหนดกรอบแนวทางการพัฒนาบุคลากรให้ทำงานได้อย่างมีความสุขและยั่งยืนในองค์การ

เอกสารอ้างอิง

- กรมศุลกากร. เป้าหมายขององค์การและขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศ. (2559). สืบค้นเมื่อ 17 มีนาคม 2560, จาก <https://www.custom.go.th>
- พงษ์ หรดาล. (2540). จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การเบื้องต้น. กรุงเทพฯ: ม.ป.ท.
- เพียงภัทร์ เจริญพิทยา. (2546). ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์การพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การกับผลการปฏิบัติงาน: ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานในเครือบริษัท สเปเชียลตี้กรุ๊ป จำกัด. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- มันชยา จันทเขต. (2551) ค่านิยมในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์การ ความเชื่ออำนาจในตนกับ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (สำนักงานใหญ่). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- เยาวลักษณ์ กุลพานิช. (2533). สภาพแวดล้อมกับประสิทธิภาพของงาน. วิชาการ, 35, 16-18.
- วัลลพ ล้อมตะคุ (2554) .ศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของ พนักงานสายปฏิบัติการมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). นครราชสีมา: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.
- สฎายุ ธีระฉวีตระกูล. (2547). แบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อ องค์การของอาจารย์คณะศึกษาศาสตร์ ในมหาวิทยาลัยของรัฐ. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- อาริญา เสงพวีทรัพย์ศิริ. (2558). ความผูกพันต่อองค์การ บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบและความสุขในการทำงานของพยาบาล โดยมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การเป็นตัวแปรสื่อ: กรณีศึกษา โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐแห่งหนึ่ง. (วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.



- Alan, N. J., & Mayer, J. P. (1990). The measurement and antecedents of affective, continuance, and normative commitment to the organization. *Journal of Occupational Psychology*, 63.
- Buchanan, B. (1974). Building organization commitment: The socialization of managers in work organizations. *Administration Science Quarterly*, 533.
- Gilmer, V. H. B. (1973). *Applied psychology*. New York: McGraw-Hill.
- Karambayya, R. (1991). *Work unit characteristics with implication for organization citizenship behavior*. Unpublished manuscript. Ontario: North York.
- Levy, P. E. (2003). *Industrial / organizational psychology: Understanding the workplace*. Boston, MA: Houghton Mifflin.
- O'Malley, M. N. (2000). *Creating commitment: How to attract and retain talented employees by building relationships that last* (1st ed.). New York: J. Wiley.
- Organ, D. W. (1983). Job satisfaction and the good soldier: The relationship between affect and employee citizenship. *Academy of Management Journal*, 26.
- Organ, D. W. (1987). *Organizational citizenship behavior: The good soldier syndrome*. Massachusetts: Health & Company.
- Organ, D. W., Podsakoff, P. M., & MacKenzie, S. B. (2006). *Organizational citizenship behavior: Its nature, antecedents, and consequences*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Organ, D. W., & Ryan, K. (1995). A meta-analytic review of attitudinal and dispositional predictors of organizational citizenship behavior. *Personnel Psychology*, 48(4), 775-802.
- Riggio, R. E. (2002). *Introduction to industrial / organizational psychology* (4th ed.). Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.
- Spector, P. E. (2003). *Industrial and organizational psychology: Research and practice* (3rd ed.). New York: John Wiley.
- Yamane, Taro. (1973). *Statistics: An introductory analysis* (3rd ed.). New York: Harper and Row Publication.