

อิทธิพลของปัจจัยจิตใจที่ไม่ใช่เงิน ที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ของเจ้าหน้าที่กรมศุลกากร

จิราณวัฒน์ จันทร์ต่าย^{1*}

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจิตใจที่ไม่ใช่เงินของเจ้าหน้าที่กรมศุลกากร 2) ศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่กรมศุลกากร 3) ศึกษาอิทธิพลของปัจจัยจิตใจที่ไม่ใช่เงิน ที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่กรมศุลกากร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ เจ้าหน้าที่กรมศุลกากรทั้งหมดจำนวน 376 คน การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา คือ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และใช้สถิติเชิงอนุมาน คือ การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจิตใจที่ไม่ใช่เงินของเจ้าหน้าที่กรมศุลกากรโดยรวมอยู่ในคะแนนระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ปัจจัยจิตใจที่ไม่ใช่เงินด้านงาน (Job Factors) ค่ามากที่สุดคือ การทำงานที่มีคุณค่า และปัจจัยจิตใจที่ไม่ใช่เงินด้านองค์กร (Organizational Factors) ค่ามากที่สุดคือ การให้ความร่วมมือ 2) ระดับความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่กรมศุลกากรอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ค่ามากที่สุดคือ ด้านการกล่าวถึงองค์กรในทางที่ดี 3) อิทธิพลของปัจจัยจิตใจที่ไม่ใช่เงิน ด้านงาน (Job Factors) ได้แก่ ความอยู่ดีมีสุขด้านจิตใจ การทำงานที่มีคุณค่า ความมีอิสระ ความหลากหลายของงาน และด้านองค์กร (Organizational Factors) ได้แก่ ความยุติธรรมด้านผลตอบแทน ความอยู่ดีมีสุขด้านอาชีพการงาน ความอยู่ดีมีสุขทางสภาพแวดล้อม ความคาดหวังต่อผลการปฏิบัติงาน การให้ความร่วมมือ และความยุติธรรมเชิงกระบวนการ ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่กรมศุลกากร

คำสำคัญ: ปัจจัยจิตใจที่ไม่ใช่เงิน ความผูกพันต่อองค์กร กรมศุลกากร

¹ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการ) มหาวิทยาลัยรามคำแหง
อีเมล 6414105048@rumail.ru.ac.th

THE INFLUENCE OF NON-MONETARY MOTIVATIONAL FACTORS AFFECTING ORGANIZATIONAL COMMITMENT OF CUSTOMS OFFICERS

Jiranuwat Jantai ^{1*}

Abstract

The purpose of this study was to 1) study the level of opinions regarding non-monetary motivating factors of customs officers. 2) study the level of organizational commitment of customs officers. 3) Study the influence of non-monetary motivational factors affecting organizational commitment of customs officers. The sample group used in the research was a total of 376 customs officers. Data were analyzed using descriptive statistics: frequency, percentage, mean, and standard deviation. and use inferential statistics such multiple regression analysis.

The results of the study revealed that: 1) The overall level of non-monetary motivating factors of customs officers was at a high level when considering each aspect, it was found that non-monetary motivating factors on job factors with the highest average opinions are the meaningful work and non-monetary motivating factors on organizational factors with the highest average opinions are the collaboration 2) The overall level of organizational commitment of customs officers was at a high level when considering each aspect, it was found that the highest average opinions on the mentioning to the organization in a good way (Say). 3) The influence of non-monetary motivating factors on work (Job Factors) includes mental well-being, decent work, freedom, variety of work and organizational aspects (Organizational Factors) including fairness in compensation, career well-being, environmental well-being performance expectations, cooperation and procedural justice affects the organizational commitment of Customs officers.

Keywords: Non-monetary motivating factors, Organizational commitment, Customs Department

¹ Master degree in business administration (management), Ramkhamhaeng University
Email 6414105048@rumail.ru.ac.th

บทนำ

ในปัจจุบันองค์กรหลายแห่งมีความเห็นเป็นไปแนวทางเดียวกันว่าทุนมนุษย์นั้นมีส่วนสำคัญต่อความสำเร็จขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นภารกิจที่ท้าทายขององค์กรในยุคปัจจุบันคือการบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Management) โดยในการบริหารองค์กรที่จะส่งผลให้องค์การมีประสิทธิภาพ และได้เปรียบในการแข่งขันนั้น เริ่มตั้งแต่การสรรหาและคัดเลือกคนเข้ามาในองค์กร การพัฒนาการดำรงรักษาคคนในองค์กร รวมถึงความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร (Employee Engagement) จะเป็นอีกตัวช่วยหนึ่งที่จะส่งผลทำให้องค์การประสบความสำเร็จ การที่พนักงานมีความทุ่มเททำงานอย่างเต็มที่ เนื่องจากมีความรักและภักดีในองค์กร ร่วมยินดีในความสำเร็จ ตลอดจนร่วมทุกชี้นยามเกิดวิกฤตและร่วมกันช่วยแก้ปัญหาให้หมดไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ (ธาดา ราชกิจ , 2562, น. 1-2)

การเสริมสร้างให้บุคลากรให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรถือเป็นเรื่องที่มีความสำคัญ เนื่องจากบุคลากรที่มีความผูกพันต่อองค์กรนั้นจะช่วยส่งเสริมให้บุคลากรนั้นสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะในสถานการณ์ปัจจุบันที่หลายองค์กรต้องเผชิญหน้ากับความเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ทั้งจากการชะลอตัวของเศรษฐกิจ การเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมการเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยี การได้รับผลกระทบจากวิกฤต Covid 19 ซึ่งส่งผลกระทบต่ออย่างมากต่อการดำเนินการของหลาย ๆ องค์กร ซึ่งเกิดการชะลอของการลงทุนของทั้งภาครัฐและเอกชน อันจะเห็นเห็นได้จากการ ลดจำนวนคน การลดเงินเดือนของพนักงาน ที่เกิดจากการปรับตัวของสถานประกอบการ (ประชาชาติธุรกิจ, 2563, น. 1-4) หลายองค์กรจึงเกิดการปรับตัวเพื่อความอยู่รอดท่ามกลางสถานการณ์วิกฤต จากสถานการณ์ดังกล่าวอาจส่งผลทำให้องค์การไม่สามารถใช้ปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวเงิน อาทิเช่น การขึ้นเงินเดือน โบนัส โอที เบี้ยขยัน เพื่อสร้างเสริมความผูกพันให้กับพนักงานภายในองค์กรได้

กรมศุลกากร ซึ่งเป็นส่วนราชการสังกัดกระทรวงการคลัง มีภาระหน้าที่เกี่ยวข้องกับการจัดเก็บอากรศุลกากรจากสินค้านำเข้า-ส่งออก กำกับดูแลการนำเข้า-ส่งออก ให้เป็นไปตามกฎหมายศุลกากรและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง ป้องกันและปราบปรามการกระทำผิดทางศุลกากร อีกทั้งยังมีภารกิจในการส่งเสริมและสนับสนุนการลงทุน อำนวยความสะดวกทางการค้าให้แก่ผู้ประกอบการเพื่อขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศ ทั้งนี้กรมศุลกากรเป็นหน่วยงานของรัฐที่มีบุคลากรในสังกัดจำนวนมากทั้งที่ปฏิบัติงานทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาคทั่วประเทศ กรมศุลกากรจึงให้ความสำคัญต่อการบริหารทรัพยากรบุคคลในองค์กร เนื่องจากบุคลากรเป็นกลไกสำคัญหนึ่งในการขับเคลื่อนภารกิจของกรมศุลกากรให้บรรลุเป้าหมายได้ แต่ในสถานการณ์ปัจจุบันพบว่า กรมศุลกากรยังคงมีการสูญเสียอัตรากำลังเนื่องจากการลาออกของเจ้าหน้าที่อย่างต่อเนื่อง โดยในปีงบประมาณ 2565 พบว่า กรมศุลกากรมีการสูญเสียอัตรากำลังเนื่องจากการลาออกของเจ้าหน้าที่รวมทั้งสิ้น 129 คน โดยแบ่งเป็น กลุ่มลูกจ้างชั่วคราวจำนวน 58 คน พนักงานราชการจำนวน 45 คน และข้าราชการจำนวน 26 คน (ตามคำสั่งกรมศุลกากรเรื่อง อนุญาตให้ลูกจ้างชั่วคราว พนักงานราชการ และข้าราชการ ออกจากราชการ ในปีงบประมาณ 2565)

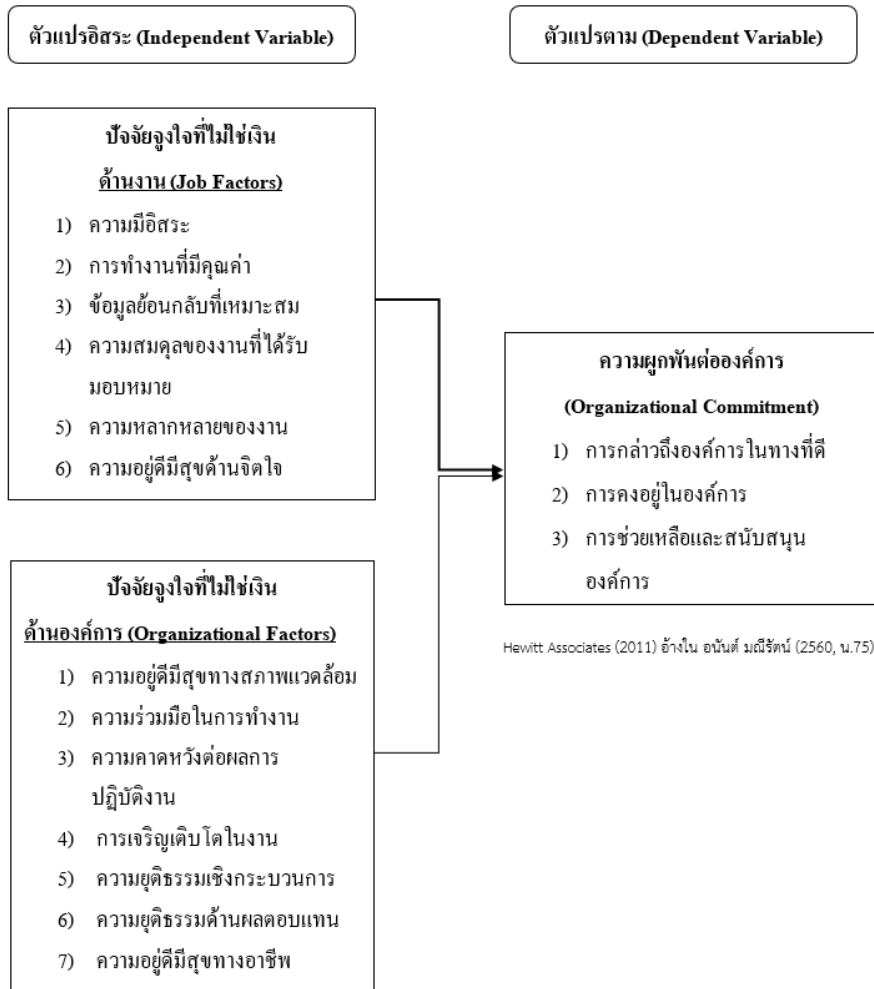
ด้วยเหตุผลข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความมุ่งหมายที่จะศึกษาอิทธิพลของปัจจัยจูงใจที่ไม่ใช่เงิน ที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่กรมศุลกากร โดยผลการศึกษาวินิจฉัยที่ได้ จะช่วยสร้างความรู้ความเข้าใจ และเป็นแนวทางในการบริหารจัดการปัจจัยจูงใจที่ไม่ใช่เงินเชิงกลยุทธ์ ที่เหมาะสมต่อบุคลากรภายในองค์กรให้กับผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้องในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของกรมศุลกากร เพื่อสร้างความผูกพันต่อองค์กร ลดปัญหาการการสูญเสียอัตรากำลัง

เนื่องจากการลาออกของเจ้าหน้าที่กรมศุลกากรได้อย่างมีประสิทธิภาพ ในสถานการณ์ปัจจุบันที่งบประมาณภาครัฐมีอย่างจำกัดต่อไป

วัตถุประสงค์ของงานวิจัย

- 1) เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจที่ไม่ใช่เงินของเจ้าหน้าที่กรมศุลกากร
- 2) เพื่อศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่กรมศุลกากร
- 3) เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยจูงใจที่ไม่ใช่เงิน ที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่กรมศุลกากร

กรอบแนวคิดในการวิจัย



Hewitt Associates (2011) อ้างใน อนันต์ มณีรัตน์ (2560, น.75)

Zigarmi et al., (2020) อ้างใน ศศิภาส นุศลคำ (2565, น.30)

ภาพที่ 1 ภาพกรอบแนวคิดงานวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ศึกษาวิจัย คือ เจ้าหน้าที่กรมศุลกากร ที่ปฏิบัติหน้าที่อยู่ในพื้นที่ส่วนกลางและส่วนภูมิภาค จำนวนทั้งสิ้น 6,237 คน (ข้อมูล ณ สิ้นปีงบประมาณ 2565)

ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ผู้ศึกษาได้ทำการกำหนดขนาดของตัวอย่าง โดยใช้สูตรการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างแบบทราบจำนวนประชากร และกำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 กำหนดระดับความผิดพลาดไม่เกินร้อยละ 5 โดยใช้หลักการคำนวณของ Taro Yamane (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2548, น. 194) โดยจำนวนที่ได้จากการคำนวณเท่ากับ 376 ตัวอย่าง ทั้งนี้ผู้ศึกษาได้ทำการเก็บตัวอย่างสำรองเพิ่มร้อยละ 5 ประมาณ 19 ตัวอย่าง เพื่อเป็นการป้องกันความผิดพลาดจากการเก็บตัวอย่างและป้องกันสำหรับการตอบแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ ดังนั้นจึงมีกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้รวมทั้งสิ้น 395 ตัวอย่าง และใช้วิธีการหาสัดส่วนของกลุ่มตัวอย่าง โดยเลือกตามสัดส่วนบุคลากรของกรมศุลกากรที่ปฏิบัติหน้าที่อยู่ในพื้นที่ส่วนกลางและส่วนภูมิภาค จากนั้นใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) ซึ่งเป็นการสุ่มตัวอย่างแบบไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Non-probability) โดยจะทำการแจกแบบสอบถามตามกลุ่มตัวอย่างที่ได้กำหนดไว้

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยและคุณภาพของเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษานี้ คือแบบสอบถามที่พัฒนาขึ้นจากการศึกษาค้นคว้าแนวคิดและทฤษฎี รวมทั้งงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งประกอบด้วย 3 ส่วน ได้แก่ 1) แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล (Personal Data) เป็นแบบสอบถามเพื่อเก็บข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการทำการศึกษ ได้แก่ เพศ, อายุ, ระดับการศึกษา, ประเภทบุคลากร, ประสบการณ์ทำงานในกรมศุลกากร และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 2) แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจที่ไม่ใช่เงิน เป็นลักษณะคำถามแบบปลายปิด (Closed Ended Question) และมีลักษณะคำถามแบบใช้สเกลการให้คะแนน (Rating Scale) ซึ่งพัฒนามาจากแบบสอบถามวิทยานิพนธ์ ซึ่งมีแนวคิดมาจาก (Zigarmi et al., 2020) จำนวน 54 ข้อ โดยแบบสอบถามจะแบ่งออกเป็น 2 ด้านหลักประกอบไปด้วย ปัจจัยจูงใจที่ไม่ใช่เงินด้านงาน จำนวน 23 ข้อ และปัจจัยจูงใจที่ไม่ใช่เงินด้านองค์การ จำนวน 31 ข้อ โดยมีค่าความเชื่อมั่นอยู่ที่ 0.950 3) แบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การ เป็นลักษณะคำถามแบบปลายปิด (Closed Ended Question) และมีลักษณะคำถามแบบใช้สเกลการให้คะแนน (Rating Scale) ซึ่งพัฒนามาจากแนวคิดของ Hewitt Associates (Hewitt Associates, 2011) โดยมีข้อคำถามทั้งหมดจำนวน 15 ข้อ ประกอบด้วย 3 ด้าน ได้แก่ การกล่าวถึงองค์การในทางที่ดี จำนวน 5 ข้อ การคงอยู่ในองค์การจำนวน 5 ข้อ และการช่วยเหลือและสนับสนุนองค์การจำนวน 5 ข้อ โดยมีค่าความเชื่อมั่นอยู่ที่ 0.950 ซึ่งแบบสอบถามฉบับนี้ผ่านการตรวจสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยมีค่า Cronbach Alphaมากกว่า 0.7 จึงถือว่าแบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือ (กัลยา วานิชย์บัญชา และ จิตา วานิชย์บัญชา, 2561, น. 159)

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัย

ผู้วิจัยทำการศึกษางานวิจัย และบทความที่เกี่ยวข้องกับ วัตถุประสงค์งานวิจัย เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการตั้งสมมติฐาน สร้างกรอบความคิด และสร้างเครื่องมือการวิจัย โดยดำเนินการเก็บ รวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จากแบบสอบถามตามขั้นตอน ดังนี้

1) ผู้วิจัยจัดทำแบบสอบถาม โดยกำหนดจำนวนข้อมูลที่ต้องการศึกษาไว้ 395 ชุด ตามระยะเวลา ระหว่างวันที่ 1 พฤศจิกายน 2566 – 31 ธันวาคม 2566 2) ผู้วิจัยทำหนังสือขออนุญาตผู้บริหารของกรมศุลกากร เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม โดยมีวัตถุประสงค์ของการวิจัยเพื่อการศึกษาเท่านั้น ผลการวิจัยที่ได้จะแสดงเป็นภาพรวม และข้อมูลที่ได้จะเก็บเป็นความลับและทำลายทิ้งทันทีที่งานวิจัยนี้ผ่านการตรวจสอบและอนุมัติ ซึ่งผลการวิจัยที่ได้นั้นจะไม่มีผลกระทบต่อผู้ตอบแบบสอบถามแต่อย่างใด 3) ผู้วิจัยทำการแจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 395 ชุด เพื่อให้กลุ่ม ตัวอย่างตอบ แบบสอบถามด้วยข้อมูลที่เป็นความจริง และได้ผลการสำรวจที่ใกล้เคียงกับความเป็นจริง มากที่สุด 4) ผู้วิจัยรวบรวม ตรวจสอบความสมบูรณ์ของคำตอบ และนำข้อมูลไปวิเคราะห์ โดยผู้วิจัยจะนำแบบสอบถามที่สมบูรณ์มากรอกให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ตั้งแต่แรก และนำไปวิเคราะห์ ข้อมูลทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (Statistical Package for the Social Science: SPSS) ต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในงานวิจัยนี้ ประกอบไปด้วย สถิติเชิงพรรณนาเพื่อใช้ในการบรรยายลักษณะของข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมานที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานตามที่กำหนดไว้ได้แก่ การวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติไว้ที่ระดับ .05

ผลการวิจัย

1) ผลการวิจัยด้านปัจจัยส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่กรมศุลกากรพบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 189 คน คิดเป็นร้อยละ 50.3 มีอายุ 31 – 40 ปี จำนวน 198 คน คิดเป็นร้อยละ 52.7 สำเร็จการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 212 คน คิดเป็นร้อยละ 56.4 เป็นข้าราชการ จำนวน 336 คน คิดเป็นร้อยละ 89.4 มีประสบการณ์ทำงานในกรมศุลกากรตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป จำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 30.1 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนตั้งแต่ 40,001 ขึ้นไป จำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 37.2

2) ผลการวิจัยระดับปัจจัยจิตใจที่ไม่ใช่เงินของเจ้าหน้าที่กรมศุลกากรโดยรวมอยู่ในคะแนนระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.041 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .512 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีปัจจัยจิตใจที่ไม่ใช่เงินด้านงาน (Job Factors) ในด้านการทำงานที่มีคุณค่าอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.255 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .694 รองลงมาคือความอยู่ดีมีสุขด้านจิตใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.094 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .616 ด้านความหลากหลายของงานในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.044 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .682 ด้านข้อมูลย้อนกลับที่เหมาะสมในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.023 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .586 ด้านความสมดุลของงานที่ได้รับมอบหมายในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.922 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .742 ด้านความมีอิสระใน

ระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.904 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .619 ตามลำดับ และปัจจัยจิตใจที่ไม่ใช่เงินด้านองค์การ (Organizational Factors) ในด้านการให้ความร่วมมืออยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.189 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .663 ด้านความคาดหวังต่อผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.172 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .550 ด้านความอยู่ดีมีสุขทางสภาพแวดล้อมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.141 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .663 ด้านความยุติธรรมด้านผลตอบแทนอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.100 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .758 ด้านความอยู่ดีมีสุขด้านอาชีพการงานอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.050 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .713 ด้านการเจริญเติบโตในงานอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.861 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .744 ด้านความยุติธรรมเชิงกระบวนการอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.776 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .804 ตามลำดับ

3) ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความผูกพันต่อองค์การของเจ้าหน้าที่กรมศุลกากรโดยรวมอยู่ในคะแนนระดับมากที่สุด โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.364 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .538 เมื่อพิจารณาระดับความผูกพันต่อองค์การของเจ้าหน้าที่เป็นรายด้านพบว่า ในด้านการกล่าวถึงองค์การในทางที่ดีอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.490 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .602 รองลงมาคือ ด้านการช่วยเหลือและสนับสนุนองค์การอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.330 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .604 และด้านการดำรงอยู่ในองค์การอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.273 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .567 ตามลำดับ

4) ผลการวิเคราะห์ปัจจัยจิตใจที่ไม่ใช่เงินด้านงานและปัจจัยจิตใจที่ไม่ใช่เงินด้านองค์การ กับความผูกพันต่อองค์การของเจ้าหน้าที่กรมศุลกากร ด้วยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) พบว่า ความอยู่ดีมีสุขด้านอาชีพการงาน ความอยู่ดีมีสุขทางสภาพแวดล้อม ความยุติธรรมด้านผลตอบแทน ความคาดหวังต่อผลการปฏิบัติงาน ความอยู่ดีมีสุขด้านจิตใจ การทำงานที่มีคุณค่า และการให้ความร่วมมือ ส่งผลทางบวกต่อความผูกพันต่อความผูกพันต่อองค์การของเจ้าหน้าที่กรมศุลกากร สำหรับความยุติธรรมเชิงกระบวนการ ความหลากหลายของงาน และ ความมีอิสระ ส่งผลทางลบต่อความผูกพันต่อองค์การของเจ้าหน้าที่กรมศุลกากร ส่วนปัจจัยจิตใจที่ไม่ใช่เงินด้านอื่น ๆ ไม่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การของเจ้าหน้าที่กรมศุลกากร ซึ่งสามารถอธิบายความแปรปรวนของความผูกพันต่อองค์การของเจ้าหน้าที่กรมศุลกากรได้ร้อยละ 87.0 ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 โดยความอยู่ดีมีสุขด้านจิตใจมีผลต่อความผูกพันต่อองค์การมากที่สุด รองลงมาคือ ความยุติธรรมด้านผลตอบแทน ความอยู่ดีมีสุขด้านอาชีพการงาน การทำงานที่มีคุณค่า ความอยู่ดีมีสุขทางสภาพแวดล้อม ความคาดหวังต่อผลการปฏิบัติงาน การให้ความร่วมมือ ความมีอิสระ ความหลากหลายของงาน ความยุติธรรมเชิงกระบวนการ

ตัวแปรพยากรณ์	B	SE	Beta	t	p-value
ค่าคงที่ (Constant)	.907	.138		6.586	.000*
ความอยู่ดีมีสุขด้านอาชีพการงาน	.185	.046	.245	3.977	.000*
ความอยู่ดีมีสุขทางสภาพแวดล้อม	.115	.048	.142	2.382	.018*
ความยุติธรรมด้านผลตอบแทน	.208	.027	.292	7.722	.000*

ตัวแปรพยากรณ์	B	SE	Beta	t	p-value
ความคาดหวังต่อผลการปฏิบัติงาน	.114	.034	.117	3.391	.001*
ความยุติธรรมเชิงกระบวนการ	-.149	.028	-.223	-5.401	.000*
ความอยู่ดีมีสุขด้านจิตใจ	.229	.036	.262	6.392	.000*
การทำงานที่มีคุณค่า	.184	.032	.238	5.697	.000*
ความหลากหลายของงาน	-.088	.029	-.111	-3.077	.002*
การให้ความร่วมมือ	.083	.038	.112	2.167	.031*
ความมีอิสระ	-.064	.031	-.073	-2.034	.043*

R = .870 R Square = .757 Adjusted R Square = .751 SEE = .269 Durbin-Watson = 1.674
F = 113.883 Sig. of F = .000 * นัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตารางที่ 1 ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ (B) และคะแนนมาตรฐาน (Beta) สำหรับสมการถดถอยพหุคูณที่ใช้พยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่กรมศุลกากร

สรุปและอภิปรายผล

ผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์การวิจัยพบว่า อิทธิพลของปัจจัยจิตใจที่ไม่ใช่เงิน ด้านงาน (Job Factors) ได้แก่ ความอยู่ดีมีสุขด้านจิตใจ การทำงานที่มีคุณค่า ความมีอิสระ ความหลากหลายของงาน และด้านองค์การ (Organizational Factors) ได้แก่ ความยุติธรรมด้านผลตอบแทน ความอยู่ดีมีสุขด้านอาชีพการงาน ความอยู่ดีมีสุขทางสภาพแวดล้อม ความคาดหวังต่อผลการปฏิบัติงาน การให้ความร่วมมือ และความยุติธรรมเชิงกระบวนการ สามารถร่วมกันทำนายความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่กรมศุลกากรได้ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องจากกรมศุลกากรมีเป้าหมายองค์การที่ชัดเจนในการปฏิบัติงานและถ่ายทอดให้บุคลากรได้รับทราบถึงเป้าหมายขององค์การ รวมถึงปลูกฝังให้บุคลากรได้รับรู้ว่าเป็นงานที่ทรงเกียรติ และเป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ และยังปกป้องสังคมให้ปลอดภัย อีกทั้งกรมศุลกากรยังสนับสนุนบุคลากรในเรื่องต่าง ๆ เช่น ด้านอาชีพการงาน ความอยู่ดีมีสุขทางสภาพแวดล้อม ความอยู่ดีมีสุขด้านจิตใจ การทำงานที่มีคุณค่า และความยุติธรรมในองค์การ ทำให้บุคลากรเกิดความรู้สึกว่าการทำงานกับองค์กรแห่งนี้ทำให้บุคลากรมีคุณภาพชีวิตในการทำงานในระดับสูง เกิดความพึงพอใจในการทำงาน เมื่อมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดี สิ่งที่มาคือบุคลากรทำงานอย่างทุ่มเทให้กับองค์กร และต้องการที่ทำงานร่วมกับองค์กรต่อไป กลายเป็นความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งเป็นผลให้เจ้าหน้าที่กรมศุลกากร มีผูกพันต่อองค์กรในระดับสูงมาก ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Hackman and Suttle (1977 อ้างถึงในนุตตา ภิญญภาพ, 2547, หน้า 20) เสนอว่าคุณภาพชีวิตในการทำงาน เป็นสิ่งที่ตอบสนองความผาสุกและความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานทุก ๆ คน

ในองค์กร ไม่ว่าจะเป็ระดับคนงานหัวหน้างาน ผู้บริหารงาน การมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ตึนนอกจากจะมีส่วนทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจแล้ว ที่สำคัญคือคุณภาพชีวิตในการทำงานจะนำไปสู่ความผูกพันต่อองค์กรได้และสอดคล้องกับแนวคิดของ เสนาะ ตีเยาว์ (2551 หน้า 6-7 อ้างถึงใน ขวัญฤดี มณฑา, 2559, หน้า 16) กล่าวถึง การมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีจะทำให้คนมีความรัก มีความภูมิใจในงานและองค์กรที่คน ๆ นั้นทำงานอยู่เมื่อคนทำงานไปนาน ๆ จะเกิดความผูกพันในองค์กรจะรักงานที่ทำมีความรู้สึกด้านดีต่อองค์กรและภาคภูมิใจที่ตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

- 1.การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้วิธีการเก็บข้อมูลจาก แบบสอบถาม การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ต่อไปอาจทำการวิจัยในเชิงคุณภาพ โดยทำการสัมภาษณ์ กลุ่มเป้าหมายหรือบุคคลที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ได้ข้อมูลในเชิงลึกและมีความละเอียดชัดเจนมากยิ่งขึ้น
2. ควรศึกษาตัวแปรอื่นที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร เช่น ภาวะผู้นำ วัฒนธรรมองค์กร การสื่อสารในองค์กร เป็นต้น

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้ ผู้วิจัยทำขึ้นด้วยความมานะพยายาม และสำเร็จสมบูรณ์ได้ด้วยดีเพราะได้รับความกรุณาเป็นอย่างสูงจากอาจารย์ที่ปรึกษา รศ.ดร.ธัญปวีณ์ รัตนพงษ์พร ที่ได้กรุณาให้คำปรึกษาแนะนำ ปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ในการทำวิจัยตั้งแต่ต้นตลอดจนเสร็จสมบูรณ์ จึงทำให้งานวิจัยฉบับนี้สมบูรณ์ยิ่งขึ้นผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

ความสำเร็จในการทำวิจัยฉบับนี้ผู้วิจัยขอโน้มรำลึกถึง พระคุณบิดามารดาที่ได้ส่งเสริม สนับสนุนและได้รับกำลังใจเป็นอย่างดีจากครอบครัว ตลอดจนเพื่อนร่วมรุ่นทุกท่าน และขอรำลึกถึงคณะครู-อาจารย์ทุกท่านที่ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ให้แก่ผู้วิจัยตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน

คุณประโยชน์ที่ได้จากงานวิจัยฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบแต่ผู้มีพระคุณทุกท่านและขอขอบพระคุณผู้ที่เป็นเจ้าของแนวคิด และทฤษฎีต่าง ๆ ของวิทยานิพนธ์ งานวิจัย วารสาร และบทความ ที่ผู้วิจัยนำมาอ้างอิงในการทำวิจัยฉบับนี้ไว้สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่างานวิจัยฉบับนี้จะเป็นประโยชน์สำหรับผู้สนใจ หากงานวิจัยในครั้งนี้ขาดตกบกพร่องหรือไม่สมบูรณ์ประการใด ผู้วิจัยขอกราบขอภัยมา ณ โอกาส นี้ด้วย

เอกสารอ้างอิง

- กรณีธัญญ์ กิมศุก. (2563). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานที่มีระบบการทำงานทางไกลแบบทำที่บ้าน (Work from home). [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารศาสตรบัณฑิต]. มหาวิทยาลัยมหิดล.
- กัลยาณี เสนาะสุ. (2559). ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความสุขของคนไทย. [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารศาสตรบัณฑิต]. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

- โชติรส ดำรงศานติ. (2554). การให้สิ่งจูงใจที่ไม่ใช่ตัวเงินและกลยุทธ์การสื่อสารของผู้นำที่มีผลต่อความรักและพลังขับเคลื่อนองค์กรของคนเก่ง [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ]. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. <https://repository.nida.ac.th/handle/662723737/631>
- ณิชชาพัชญ์ จินตนา. (2553). ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานรายวันบริษัททวินส์ สเปนเซียลจำกัด. [สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ]. มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- ธนพร ปทุมรังสรรค์. (2557). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการคงอยู่ในองค์กรของพนักงานกลุ่ม Generation Y:กรณีศึกษากลุ่มธุรกิจออนไลน์แห่งหนึ่ง. [การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ]. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ธนรัฐ นาทอง. (2556). ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงานธนาคารออมสินภาค 5. [การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ]. มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ธัญลักษณ์ สุขงาม (2561). ปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานในองค์กรกรณีศึกษา บริษัทเอมอร์ เอ็นจิเนียริ่ง เซอร์วิส จำกัด. [การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ]. มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- บุญรักษ์ เทียงตรง. (2564). ปัจจัยค่าตอบแทนที่ไม่ใช่ทางการเงินที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชนเจเนอเรชั่นวาย. [การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ]. มหาวิทยาลัยมหิดล.
- พรทิพย์ ไชยฤกษ์. (2557). ความผูกพันต่อองค์กรและพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ ของบุคลากรสถาบันวิจัยแสงซินโครตรอน (องค์กรมหาชน). สำนักวิชาเทคโนโลยี สังคม, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.
- ลลิตา จันทรงาม. (2559). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่กลุ่มลูกค้าบุคคล. [การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ]. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วรพันธ์ เศรษฐแสง. (2548). ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดฉะเชิงเทรา. [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ]. มหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนนครินทร์.
- วรรัตน์ ไวยสารา. (2546). ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรโรงเรียนราชินีบน. "ภาคนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ]. สถาบันราชภัฏสวนดุสิต.
- วาทีณี เทียงตรง. (2559). การศึกษาความผูกพันองค์กรของพนักงาน กรณีศึกษาบริษัทแห่งหนึ่ง ในนิคมอุตสาหกรรมเหมราชตะวันออก (มาบตาพุด). [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ]. มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วิชัย รวิพันธ์. (2546). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่องานของหัวหน้างาน. [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ]. สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- วีไลพร ศรีชัชวม (2561). ความสัมพันธ์ของสิ่งจูงใจที่ไม่ใช่เงินกับความพึงพอใจในงานของพนักงานเจเนอเรชั่นวายและเจเนอเรชั่นเอกซ์กรณีศึกษาฝ่ายรังสีวิทยา โรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง. [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ]. มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.
- ศุภพิชญ์ ศุภโกเมศ. (2560). ปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดความผูกพันต่องานและความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรที่ดูแลคนพิการ. [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ]. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สิทธิศักดิ์ ฉันทวโร. (2561). ปัจจัยการคงอยู่ในงานต่อความผูกพันต่อองค์กรของ อุทการเรือพระจุลจอมเกล้า. [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ]. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

สุกัญญา จันทรมณ. (2557). แรงจูงใจและสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ฮานาเซมิคอนดักเตอร์ (อยุธยา) จำกัด. [การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต]. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

ชัยณรงค์ งามศิริอุดม. (2560). ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรในสำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง [วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต]. มหาวิทยาลัยบูรพา.

ศศิภาส มูลคำ. (2565). อิทธิพลของปัจจัยแรงจูงใจที่ไม่ใช่ตัวเงินที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานของกิจการค้าปลีกรายใหญ่ในธุรกิจอีคอมเมิร์ซ [วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต]. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

Books

Allen, N.J., and Meyer, J.P. et al. (1997). The Measurement and antecedents of Affective, Continuance, and Normative Commitment to the Organization. *Journal of Occupational Psychology*.

Dockle, A. (2003). The Effect of Retention Factors on Organisational Commitment: An Investigation of High Technology Employees. (Master's thesis). University of Pretoria.

Herzberg, F., Mausner, B., & Snyderman, B. (1959). *The motivation to work*. John Wiley & Sons

Likert, R. (1967). The Method of Constructing and Attitude Scale. In Reading in Fishbein, M (Ed.), *Attitude Theory and Measurement*.

Wiley & Son. Luthans, F. (1985). *Organizational Behavior*. University of Nebraska-Lincoln. USA.

Maslow, A. H. (1970). *Motivation and Personality*. Harper and Row.

Rath, T., & Harter, J. (2010). *Wellbeing the Five Essential Elements*. New York Times: Gallup Press.

Steers, R. M., & Porter, L. W. (1983). *Motivation and work behavior*. McGraw-Hill.

Articles

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(10), 1-18.

Buchanan, B. (1974). Building organization commitment: The socialization of manager in work organization. *Administrative Science Quarterly*. 19(40), 533-546.

Cambell. (1976). Subjective measures of well-being. *American Psychologist*, 31(2),117-124.

Danna & Griffin. (1999). Health and Well-Being in the Workplace: A Review and Synthesis of the Literature. *Journal of Management*, 25(3), 357-384.

Karen Danna, & Ricky W. Griffin (1999). Health and well-being in the workplace: A review and synthesis of the literature. *Journal of Management*, 25(3), 357-384.

- Porter, L.W., Steers, R.M., Mowday, R.T. and Boulian, P.V. (1974, October). Organization Commitment, Job Satisfaction and Turnover Among Psychiatric Technicians. *Journal of Applied Psychology*, 59, 603-609.
- Sheldon, M. E. (1971). Investments and Involvements as Mechanisms Producing Commitment to the Organization. *Administrative Science Quarterly*, 16(2), 143-150.
- Somers, M. J. (1995). Organizational commitment, turnover and absenteeism: An examination of direct and interaction effects. *Journal of organizational Behavior*, 16(1), 49-58.
- Steers, R. M. (1977). Antecedents and outcome of organizational commitment. *Administrative Science Quarterly*, 22, 48.
- Zigarmi et al. (2009). Beyond Engagement: Toward a Framework and Operational Definition for Employee Work Passion. *Human Resource Development Review*, 8, 300-326. <https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/1534484309338171>.
- Zigarmi, D., Houson, D., Witt, D. and Dichl, J. (2020). *What's Important in Creating a Motivating Work Environment, and Whose Job, is It? EMPLOYEE WORK PASSION—Volume 4*. The Ken Blanchard Company.