

อิทธิพลของความผูกพันส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของข้าราชการ

กรมศุลกากร กระทรวงการคลัง¹

INFLUENCE OF COMMITMENT AFFECTING EFFECTIVENESS OF OFFICIALS OF THAI CUSTOMS, MINISTRY OF FINANCE

บุญสลัก อายุสม²

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าอิสระในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาลักษณะของประชากรศาสตร์ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมศุลกากร กระทรวงการคลัง และ 2) ศึกษาความผูกพันต่อองค์การที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมศุลกากร กระทรวงการคลัง กลุ่มตัวอย่างคือ ข้าราชการกรมศุลกากร กระทรวงการคลัง จำนวน 335 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถามสถิติที่ใช้ในการวิจัย คือ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ ผลการศึกษา พบว่า ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบประสิทธิผลการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมศุลกากร กระทรวงการคลัง จำแนกตามข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ พบว่า ข้าราชการกรมศุลกากรที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา ฐานะทางสังคมและเศรษฐกิจ (รายได้) สถานภาพการสมรส และอายุการทำงาน แตกต่างกัน มีประสิทธิผลการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และความผูกพันต่อองค์การส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมศุลกากร กระทรวงการคลัง ได้แก่ ด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมาก เพื่อประโยชน์ขององค์การ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ : ประสิทธิภาพ, ความผูกพัน

Abstract

This independent study has the objectives was 1) to study the Demographic Characteristics Affecting Effectiveness of Officials of Thai Customs, Ministry of Finance and 2) to study the Organizational Commitment of Officials of Thai Customs, Ministry of Finance. The sample included 335 of Officials of

¹ บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าอิสระ เรื่อง อิทธิพลของความผูกพันส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมศุลกากร กระทรวงการคลัง

² นักศึกษาปริญญาโท โครงการทวีปริญญาโทหลักสูตรทวีปริญญาโททางรัฐประศาสนศาสตร์และบริหารธุรกิจ คณะรัฐศาสตร์และคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

Thai Customs, Ministry of Finance. a questionnaire was used as the research instrument. frequency, percentage, mean, standard deviation, one-way ANOVA, and multiple regression analysis. The results of the study revealed that the comparison of Performance Effectiveness of Officials of Thai Customs, Ministry of Finance classified by demographic data, it was found that Officials of Thai Customs, Ministry of Finance with sex, age, level of education, socioeconomic status (income), marital status and working age has different levels of operational effectiveness with a statistical significance level of 0.01. and the Commitment to the Organization Affecting the Operational Effectiveness of Officials of Thai Customs, Ministry of Finance. the aspect of strong belief in the acceptance of the goal and values of the organization with statistical significance at the level of 0.01 and the willingness to devote effort greatly for the benefit of the organization with a statistical significance level of 0.05.

Keywords : Effectiveness, Commitment

ที่มาและความสำคัญของปัญหา

กรมศุลกากร เป็นหน่วยงานภาครัฐในสังกัดกระทรวงการคลัง ซึ่งเป็นหัวใจสำคัญของการดำเนินนโยบายเศรษฐกิจการเงินการคลังของประเทศ เพื่อให้สามารถผลักดันและสนับสนุนการพัฒนาประเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพและก่อให้เกิดประสิทธิผล ภายใต้การเปลี่ยนแปลงทั้งระดับประเทศและระดับโลก ดังนั้น ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน จึงมีความสำคัญอย่างยิ่ง กล่าวคือ การบริหารองค์การจะประสบความสำเร็จมากน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับประสิทธิผลองค์การ เนื่องจากประสิทธิผลจะบ่งบอกถึงความสำเร็จขององค์การในการปฏิบัติงานหรือภารกิจนั้น ๆ

การบริหารทรัพยากรบุคคล ก็ถือเป็นปัจจัยที่สำคัญอย่างหนึ่งในการบริหารงานอันจะส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากร และส่งเสริมให้องค์การเกิดการพัฒนาและมีความมั่นคงต่อไป โดยการพัฒนาทรัพยากรบุคคลเป็นสิ่งสำคัญที่ทุกองค์การทั้งภาครัฐและเอกชนมุ่งเน้นและให้ความสำคัญเป็นอย่างมาก เนื่องจากทรัพยากรบุคคลถือเป็นจุดเริ่มต้นของการพัฒนาศักยภาพในองค์การ และจะส่งผลให้ปัจจัยด้านอื่น ๆ เป็นไปในทิศทางที่ดีขึ้น รวมทั้งความผูกพันต่อองค์การที่ส่งผลต่อความสัมพันธ์และความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อองค์การ โดยบุคลากรที่มีความผูกพันต่อองค์การจะมีพฤติกรรมการตระหนักถึงความสำคัญ และมีแรงบันดาลใจต่อบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของตนที่มีต่อพฤติกรรมการทำงานในเชิงพัฒนา และจะมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ซึ่งช่วยทำให้เกิดความร่วมมือ ร่วมใจ และความร่วมมือซึ่งกันและกัน

ด้วยกรมศุลกากรมีหน้าที่และอำนาจดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยศุลกากร กฎหมายว่าด้วยพิธีศุลกากร และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง ส่งเสริมการผลิตและการส่งออกโดยมาตรการทางอากาศ ป้องกันและปราบปรามการกระทำความผิดทางศุลกากร รวมถึงงานสนับสนุนภารกิจหลักในด้านต่าง ๆ ซึ่งมี

ลักษณะของงานที่ต้องใช้ทักษะ ความรู้ความสามารถเฉพาะทางเป็นส่วนใหญ่ จึงมีความสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งที่บุคลากรจะต้องมีความรู้ความสามารถ มีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามเป้าหมายและเกิดประสิทธิผลสูงสุด

จากความสำคัญของภารกิจงานและอำนาจหน้าที่ของกรมศุลกากร ซึ่งเป็นหน่วยงานที่ให้บริการทั้งภาคเอกชนและประชาชนในด้านการปฏิบัติพิธีการทางศุลกากรต่าง ๆ ซึ่งผู้รับบริการจะมีความคาดหวังสูงจากภาครัฐ และมีความพร้อมมากในการร้องทุกข์ หรือเปิดเผยความพึงพอใจของตนที่มีต่อการให้บริการของรัฐ โดยก่อให้เกิดปัญหาทั้งที่เกิดจากข้าราชการ ผู้รับบริการ กฎหมาย ระเบียบ หนังสือสั่งการที่เกี่ยวข้อง รวมไปถึงปัญหาที่เกิดจากสถานที่ อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ ทำให้ข้าราชการบางตำแหน่งที่ต้องพบปะกับผู้รับบริการเกิดความเครียด ความเหนื่อยล้าจากการปฏิบัติงาน ส่งผลกระทบต่อข้าราชการกรมศุลกากร มีประสิทธิผลของการปฏิบัติงานลดลง อันจะนำไปสู่การขาดความผูกพันต่อองค์กรในอนาคต

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาอิทธิพลของความผูกพันที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมศุลกากร กระทรวงการคลัง เพื่อสามารถใช้ผลการศึกษามาเป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขปัญหา และพัฒนาประสิทธิผลการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมศุลกากรต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาลักษณะประชากรศาสตร์ที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมศุลกากร กระทรวงการคลัง
2. เพื่อศึกษาความผูกพันต่อองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมศุลกากร กระทรวงการคลัง

คำถามในการวิจัย

1. ลักษณะประชากรศาสตร์ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมศุลกากร กระทรวงการคลังหรือไม่
2. ความผูกพันต่อองค์กรส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมศุลกากร กระทรวงการคลังหรือไม่

สมมติฐานการวิจัย

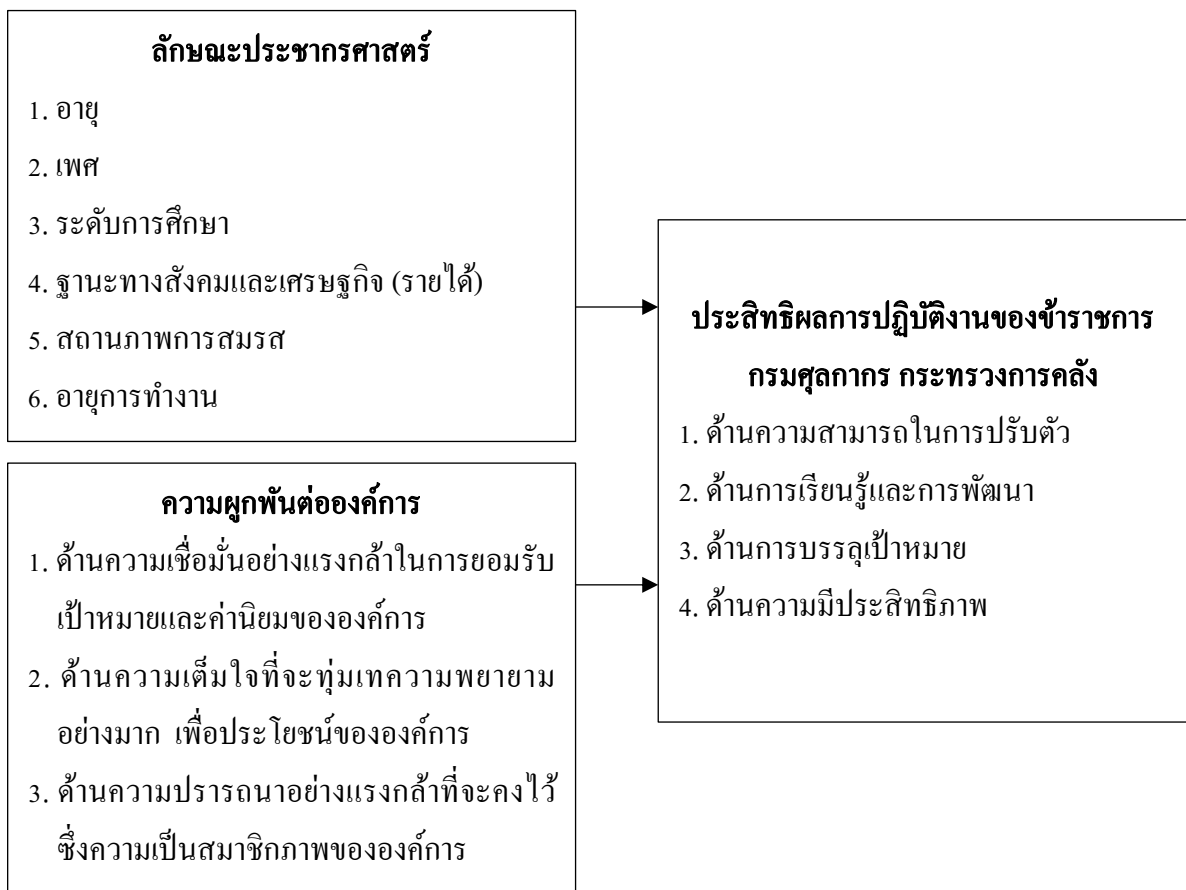
1. ลักษณะประชากรศาสตร์ ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมศุลกากร กระทรวงการคลัง
2. ความผูกพันต่อองค์กร ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมศุลกากร กระทรวงการคลัง

แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย

การค้นคว้าอิสระ เรื่อง อิทธิพลของความผูกพันส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมศุลกากร กระทรวงการคลัง ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการกำหนดกรอบแนวคิดและเป็นข้อมูลในการดำเนินงานการศึกษา โดยแยกตามหัวข้อสำคัญ ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิผลการปฏิบัติงาน
2. แนวคิดเกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์
3. แนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การ
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
5. กรอบแนวคิดในการศึกษา

กรอบแนวคิดในการวิจัย



วิธีดำเนินการวิจัย

การค้นคว้าอิสระ เรื่อง อิทธิพลของความผูกพันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมศุลกากร กระทรวงการคลัง เป็นการวิจัยแบบเชิงปริมาณ (Quantitative Research Methodology) โดยมีรายละเอียดของวิธีการดำเนินการวิจัยตามลำดับ ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

- 1.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ข้าราชการของกรมศุลกากร (ส่วนกลาง) จำนวน 2,045 คน
- 1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ข้าราชการของกรมศุลกากร (ส่วนกลาง) จำนวน 335 คน ซึ่งใช้สูตรการคำนวณกลุ่มตัวอย่างของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane, 1976) โดยกำหนดระดับค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และระดับความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลแนวคิด งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และออกแบบเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างเป็นแบบสอบถามออนไลน์ (Questionnaire Online) ซึ่งเป็นวิธีที่เข้าถึงกลุ่มตัวอย่างได้ง่ายลดระยะเวลา และประหยัดค่าใช้จ่ายในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบบสอบถามฯ มีลักษณะหลายตัวเลือก และกำหนดให้ผู้ตอบแบบสอบถามฯ สามารถเลือกคำตอบได้เพียงข้อเดียว ซึ่งผู้วิจัยได้แบ่งแบบสอบถามฯ ออกเป็น 4 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยลักษณะของคำถามเป็นแบบเลือกตอบ (Check List) จำนวน 6 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 3 ด้าน จำนวน 15 ข้อ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 4 ด้าน จำนวน 20 ข้อ

โดยแบบสอบถามส่วนที่ 2 ความผูกพันต่อองค์กร และส่วนที่ 3 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน มีลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Likert Scale Questions) ซึ่งมีเกณฑ์กำหนดค่าน้ำหนักของการประเมินมาตราส่วนประมาณค่า (Likert Scale Questions) 5 ระดับ ดังนี้

คะแนน		ระดับความคิดเห็น
5	หมายถึง	เห็นด้วยมากที่สุด
4	หมายถึง	เห็นด้วยมาก
3	หมายถึง	เห็นด้วยปานกลาง
2	หมายถึง	เห็นด้วยน้อย
1	หมายถึง	เห็นด้วยน้อยที่สุด

โดยเกณฑ์เฉลี่ยระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแปลความหมายได้ดังนี้

- คะแนนเฉลี่ย 4.21 - 5.00 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด
- คะแนนเฉลี่ย 3.41 - 4.20 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก
- คะแนนเฉลี่ย 2.61 - 3.40 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง
- คะแนนเฉลี่ย 1.81 - 2.60 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย
- คะแนนเฉลี่ย 1.00 - 1.80 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ เป็นแบบสอบถามที่ให้ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถแสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ

3. การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือเพื่อใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือเพื่อใช้ในการวิจัยตามขั้นตอน ดังนี้

3.1 ศึกษาค้นคว้าข้อมูลจากแนวคิด นิยามศัพท์ปฏิบัติการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดขอบเขตในการสร้างข้อคำถามให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์การวิจัย

3.2 จัดทำแบบสอบถามและนำเสนอให้กับอาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อพิจารณาตรวจสอบเนื้อหาโครงสร้างของแบบสอบถามและให้คำแนะนำ หลังจากนั้นผู้วิจัยนำมาตรวจสอบใหม่ ปรับปรุงแก้ไขจนแบบสอบถามมีความชัดเจน เหมาะสม ตรงตามเนื้อหา

3.3 ผู้วิจัยปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามเป็นที่เรียบร้อยแล้วก็เสนออาจารย์ที่ปรึกษาอีกครั้งเพื่อความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น แล้วทดสอบค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ด้วยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) เพื่อหาค่าความคงที่ของผลที่ได้จากการใช้เครื่องมือวิจัยว่ามีความเชื่อถือได้ โดยผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปทดสอบ (Try Out) กับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ราย ซึ่งจะต้องมีค่าความเชื่อมั่นตั้งแต่ 0.70 ขึ้นไป จึงจะถือเป็นเกณฑ์ที่สามารถยอมรับได้

ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาคได้เท่ากับ 0.946 ซึ่งแสดงให้เห็นว่า แบบสอบถามทั้งฉบับ ยอมรับได้และสามารถนำไปใช้เก็บข้อมูลต่อไปได้

3.4 ผู้วิจัยจัดทำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ เพื่อนำไปเก็บข้อมูลจริงกับกลุ่มตัวอย่างต่อไป

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง โดยจัดทำแบบสอบถามออนไลน์ (Questionnaire Online) มีขั้นตอนดังต่อไปนี้

4.1 ศึกษาคำคว่าจากหนังสือ บทความ วิทยานิพนธ์ วารสาร เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง รวมถึงข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต เพื่อประกอบการสร้างแบบสอบถาม

4.2 ทำความเข้าใจและจัดทำเครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัยในลักษณะแบบสอบถามออนไลน์ (Questionnaire Online) แล้วดำเนินการเผยแพร่บนออนไลน์

4.3 ผู้วิจัยจัดทำแบบสอบถามผ่านทาง Google Form เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล และนำไปวิเคราะห์ต่อไป

5. การจัดทำและวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากทำการรวบรวมข้อมูลครบถ้วนแล้ว ผู้วิจัยได้กำหนดการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามออนไลน์ (Questionnaire Online) ที่รวบรวมได้มาดำเนินการ ดังนี้

5.1 การตรวจสอบข้อมูล (Editing) โดยการตรวจสอบความสมบูรณ์ในการตอบแบบสอบถามฯ และคัดแยกแบบสอบถามฯ ที่ไม่สมบูรณ์ออก โดยคัดเลือกเฉพาะที่สมบูรณ์เท่านั้น

5.2 ทำการลงรหัส (Coding) ข้อมูล โดยแบ่งเป็นกลุ่มตามตัวแปรที่ทำการศึกษา และนำข้อมูลบันทึกลงในเครื่องคอมพิวเตอร์

5.3 วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

6.1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

6.1.1 วิเคราะห์ข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วย 1) เพศ 2) อายุ 3) ระดับการศึกษา 4) ฐานะทางสังคมและเศรษฐกิจ (รายได้) 5) สถานภาพการสมรส และ 6) อายุการทำงาน โดยใช้สถิติค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage)

6.1.2 วิเคราะห์ข้อมูลความผูกพันต่อองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วย 1) ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร 2) ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมาก เพื่อประโยชน์ขององค์กร และ 3) ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร โดยใช้สถิติค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

6.1.3 วิเคราะห์ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วย 1) ด้านความสามารถในการปรับตัว 2) ด้านการเรียนรู้และการพัฒนา 3) ด้านการบรรลุเป้าหมาย และ 4) ด้านความมีประสิทธิภาพ โดยใช้สถิติค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

6.2 สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)

6.2.1 วิเคราะห์ข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน โดยใช้การวิเคราะห์แบบ Independent Sample (T-test) ซึ่งเป็นการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม โดยจำแนกตามเพศ

6.2.2 วิเคราะห์ข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน โดยใช้การวิเคราะห์แบบ One-Way ANOVA (F-test) ซึ่งเป็นการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่า 2 กลุ่ม โดยจำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา ฐานะทางสังคมและเศรษฐกิจ (รายได้) สถานภาพการสมรส และอายุการทำงาน

6.2.3 วิเคราะห์ข้อมูลความผูกพันต่อองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถามที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน โดยใช้การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการศึกษา

ผลการศึกษา เรื่อง อิทธิพลของความผูกพันส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมศุลกากร กระทรวงการคลัง สรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

1. วัตถุประสงค์ที่ 1 เพื่อศึกษาลักษณะประชากรศาสตร์ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมศุลกากร กระทรวงการคลัง

จากการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า เพศ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มากกว่า เพศชาย อายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในกลุ่มอายุ 30 - 39 ปี รองลงมา อายุ 20 - 29 ปี อายุ 40 - 49 ปี และอายุ 50 ปีขึ้นไป ตามลำดับ ระดับการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี รองลงมา สูงกว่าปริญญาตรี และต่ำกว่าปริญญาตรี ตามลำดับ ฐานะทางสังคมและเศรษฐกิจ (รายได้) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 15,001 - 20,000 บาท รองลงมา รายได้ต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาท รายได้ต่อเดือน 30,001 บาทขึ้นไป และมีรายได้ต่อเดือน ไม่เกิน 15,000 บาท ตามลำดับ สถานภาพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพ โสด รองลงมา สมรส และหม้าย / หย่าร้าง ตามลำดับ อายุการทำงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอายุการทำงาน 1 - 4 ปี รองลงมา อายุการทำงาน 5 - 9 ปี อายุการทำงาน 10 ปีขึ้นไป และอายุการทำงาน ต่ำกว่า 1 ปี ตามลำดับ

2. วัตถุประสงค์ที่ 2 เพื่อศึกษาความผูกพันต่อองค์การที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมศุลกากร กระทรวงการคลัง

จากการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ความผูกพันต่อองค์การ ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมศุลกากร กระทรวงการคลัง ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมาก เพื่อประโยชน์ขององค์การ รองลงมา ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์การ และด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าในการยอมรับเป้าหมาย และค่านิยมขององค์การ ตามลำดับ

3. สมมติฐานที่ 1 ลักษณะประชากรศาสตร์ ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมศุลกากร กระทรวงการคลัง

จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ข้าราชการกรมศุลกากร กระทรวงการคลังที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา ฐานะทางสังคมและเศรษฐกิจ (รายได้) สถานภาพการสมรส และอายุการทำงาน แตกต่างกัน มีประสิทธิผลการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

4. สมมติฐานที่ 2 ความผูกพันต่อองค์การ ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมศุลกากร กระทรวงการคลัง

จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ความผูกพันต่อองค์การ ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมศุลกากร กระทรวงการคลัง ในภาพรวม ได้ร้อยละ 18.90 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความผูกพันต่อองค์การ ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมศุลกากร กระทรวงการคลัง ได้ร้อยละ 22.90 ซึ่งมีทั้งหมด 2 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านความเชื่อมั่น

อย่างแรงกล้าในการยอมรับเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.01 และ 2) ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมาก เพื่อประโยชน์ขององค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

1. ข้อเสนอแนะในเชิงนโยบาย

1.1 ผู้บริหารควรมีการกำหนดนโยบายในการสร้างความผูกพันต่อองค์กรในด้านต่าง ๆ เพื่อเป็นมาตรฐานและแนวทางปฏิบัติ รวมทั้งเป็นค่านิยมร่วมสำหรับองค์กรและบุคลากรทุกคน พึงยึดถือเป็นแนวทางปฏิบัติควบคู่ไปกับกฎ ข้อบังคับอื่น ๆ

1.2 ผู้บริหารควรแสวงหาแนวทางที่จะสร้างความเชื่อมั่นให้กับบุคลากรเกิดความรู้สึกว่าตำแหน่งงานของตนเองมีความมั่นคงสูงและชี้ให้เห็นถึงเป้าหมายขององค์กร พร้อมทั้งเปิดโอกาสให้บุคลากรได้มีโอกาสเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงานและวางแนวทางหรือนโยบายในการเลื่อนตำแหน่งอย่างเป็นธรรม

2. ข้อเสนอแนะในเชิงปฏิบัติการ

2.1 ผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาทรัพยากรบุคคลอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง เช่น การจัดฝึกอบรมและพัฒนาความรู้ความสามารถ ทักษะ และสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงาน

2.2 ผู้บริหารควรจัดให้มีกิจกรรมต่าง ๆ อันก่อให้เกิดความผูกพันที่ดีภายในองค์กร เพื่อให้บุคลากรเกิดความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน และมีความช่วยเหลือเกื้อกูลซึ่งกันและกัน

3. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งถัดไป

3.1 ควรมีการศึกษาประสิทธิผลการปฏิบัติงานในด้านอื่น ๆ เพิ่มเติม เช่น ประสิทธิภาพของบุคลากร ประสิทธิภาพขององค์กร เพื่อให้สามารถมองเห็นภาพรวมของประสิทธิผลการปฏิบัติงานทั้งองค์กร

3.2 ควรมีศึกษาอิทธิพลในการปฏิบัติงานด้านอื่น ๆ เพิ่มเติม เช่น คุณภาพชีวิตของบุคลากร ซึ่งเป็นหนึ่งในอิทธิพลสำคัญของการปฏิบัติงาน เนื่องจากเรามีคุณภาพชีวิตที่ดีย่อมส่งผลให้การปฏิบัติงานเกิดประสิทธิผลยิ่งขึ้น

3.3 ควรศึกษาเปรียบเทียบอิทธิพลที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรหน่วยงานอื่น ๆ ที่มีพื้นที่ลักษณะการทำงานที่ใกล้เคียงกัน เพื่อนำผลการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงประสิทธิผลการปฏิบัติงานในองค์กร

3.4 ควรศึกษาขอบเขตของความผูกพันต่อองค์กรให้มากขึ้น และให้มีความสอดคล้องกับสภาพปัจจุบัน เพื่อที่จะให้การวิจัยมีแง่มุมที่กว้างขึ้น รวมทั้งได้ผลลัพธ์ที่ตรงกับสถานการณ์มากขึ้น

บรรณานุกรม

- กรกมล เทศสวัสดิ์. (2560). **ทัศนคติของข้าราชการตำรวจเกี่ยวกับแนวทางการปฏิรูปตำรวจที่ส่งผลต่อประสิทธิผลขององค์กร**. งานนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- จตุรภัทร ประทุม. (2559). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 27**. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- จันทร์จิรา ไยญาติ. (2561). **ประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลนครสมุทรสาครตำบลมหาชัย อำเภอเมืองจังหวัดสมุทรสาคร**. วารสารนวัตกรรมการบริหารและการจัดการ.
- ญาณิสสา นาคสกุล. (2559). **ความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการตำรวจภูธร จังหวัดเพชรบุรี**. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด.
- แดนไทย ต๊ะวิไชย. (2561). **แนวทางการจัดการ เพื่อเสริมสร้างประสิทธิผลการบริหารองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดน่าน**. วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต, มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ.
- ทวีวัฒน์ ช่วงทิพย์. (2562). **ปัจจัยการบริหารวิชาการที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการจัดการเรียนรู้ของข้าราชการครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 23**. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.
- ทิวาพร พรหมจอม. (2560). **ประสิทธิผลการปฏิบัติตามสมรรถนะหลักของข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร**. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.
- ประภาพร มาชัยภูมิ. (2561). **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานการตรวจสอบภายในของกองทัพบก**. การศึกษาค้นคว้าอิสระบัญชีมหาบัณฑิต, คณะบัญชี, มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- พิชามณูชัย สมบุญ. (2561). **ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เวสเทิร์น ดิจิตอล (ประเทศไทย) จำกัด**. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจบัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ จังหวัดปทุมธานี.
- รัชณี นาแ้ว. (2563). **ประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดปัตตานี**. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยปทุมธานี.
- วนิดา พรหมไทย. (2563). **ธรรมาภิบาลที่มีผลต่อประสิทธิผลการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครพนม**. ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.
- วันดี บัวปรางค์. (2561). **ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรศาลยุติธรรมในจังหวัดสระบุรี**. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- วิโรจน์ สุวรรณประไพ. (2565). **ทัศนคติที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐในหน่วยงานเทศบาลเมืองกระบี่**. สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

วิญญู เขาวง. (2559). ความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรเมืองตราด. งานนิพนธ์
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, กลุ่มวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ
มหาวิทยาลัยบูรพา.

ศรีสุรัตน์ ปรีสุทธีอมร. (2563). คุณลักษณะส่วนบุคคลและพฤติกรรมผู้นำที่มีประสิทธิผลในการทำงานของ
พนักงานบริษัทเอกชนในจังหวัดสมุทรปราการ. สาขาการบัญชี, คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัย
รามคำแหง.

ศุภศิริ สุทธินิติวงศ์. (2559). การศึกษาปัจจัยข้อมูลส่วนบุคคล ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน และปัจจัยทัศนคติ
ต่อการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมของพนักงานระดับปฏิบัติการในย่านอโศก
จังหวัดกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

สถิตย์ แพงแพง. (2560). ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน องค์การ
บริหารส่วนตำบล ไร่ล้อม อำเภอบ้านแพ้ว จังหวัดนครพนม. วิทยุรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต,
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.

สุภารัตน์ บัวเนียม. (2561). ประสิทธิภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในสำนักทะเบียนอำเภอ ตามมาตรฐาน
อำเภอเยี่ยมของอำเภอเมืองพัทลุง จังหวัดพัทลุง. วารสารนวัตกรรมการบริหาร และการจัดการ.

สุพจน์ เทียมปโยธร. (2560). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธร
ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จังหวัดสมุทรปราการ. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต,
สาขาวิชาการบริหารงานตำรวจและกระบวนการยุติธรรมบัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏ
วไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์.

สุภาภรณ์ วงศ์กรเขาวลิต. (2560). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของจิตอาสาในองค์การ
ไม่แสวงหาผลกำไร กรณีศึกษา : มูลนิธิแสงธรรมส่องกล้ากรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระสาขาวิชา
บริหารรัฐกิจและกิจการสาธารณะสำหรับนักบริหาร, คณะรัฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

แสนพล ศรีภูธร. (2559). ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของตำรวจตระเวนชายแดนที่ 23 ค่ายศรี
สกลวงศ์ จังหวัดสกลนคร. วิทยุรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

อัคราดี ชูถนอม. (2565). คุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการ
ตำรวจ กองบังคับการอำนวยการตำรวจภูธรภาค 9. สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม
หลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, มหาวิทยาลัย
สงขลานครินทร์.

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.

Dessler, G. (1991). *Human Resource Management* (8th ed.). New Jersey: Prentice-Hall.

Gibson, J. L. & Others. (1988). *Organizational : Behavior, Structure, Process*. 3 rd ed. Dallas; Texas:
Business Publications, Inc.

- Hoy, Wayne K. and Miskel, Cecil G. (2001). **Educational Administration : Theory, Research, and Practice**.
New York : Random House.
- Kaplan, Robert S. and Norton, David P. (1996). **The Balanced Scorecard: Translating Strategy into Action**.
Boston : Harvard Business School Press.
- Mowday, R.T., Porter, L.W., & Steers, RM. (1982). **Employee-Organizational Linkages**. New York:
Academic Press.
- Porter, Lyman W. and Steer, Richard M. (1977). Organizational Work. Personal Factor In Employee and
Absenteeism. "**Psychological Bulletin** 80 No.2"
- Steers, Richard. M. (1977). **Organization Effectiveness: Behavioral View**. Santa Monica, CA: Goodyear.
- Steers, Richard, M. (1977). Antecedent and Outcome Job Organizational Commitment. **Administrative
Science Quarterly**. 22, 46-56.
- Yamane, T. (1973). **Statistics; An Introduction Analysis**. 3rd ed. Tokyo : Harper International Edition.
- Yawirat, N. (2009). Leadership.