

บรรยากาศการทำงานที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของเจ้าหน้าที่ และข้าราชการกรมศุลกากร

กิตติยา วงษ์ภักดี¹เมทินี รัชฎาภิรักษ์²บุบผา ฐานุตตมานนท์³

บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์ของการศึกษานี้เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงาน จำแนกตามคุณลักษณะพื้นฐานส่วนบุคคล และศึกษาอิทธิพลของบรรยากาศในการทำงานที่ส่งผลต่อพฤติกรรม การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และข้าราชการกรมศุลกากร สำนักงานศุลกากรตรวจผู้โดยสาร ท่าอากาศยาน สุวรรณภูมิ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ คือ เจ้าหน้าที่และข้าราชการกรมศุลกากร จำนวน 144 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล ใช้การสุ่มแบบอาศัยความน่าจะเป็นแบบตามความสะดวก การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนาและอนุมาน ประกอบไปด้วย ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน การทดสอบค่าที การทดสอบความแปรปรวนทางเดียว และการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุ ผลการศึกษาพบว่า เจ้าหน้าที่และข้าราชการกรมศุลกากรส่วนใหญ่เป็น เพศชาย อายุ 31-40 ปี สำเร็จ การศึกษาปริญญาตรี สถานภาพโสด ทำงานองค์กรระหว่าง 0-5 ปี และมีตำแหน่งอยู่ระดับปฏิบัติการ/ ปฏิบัติงาน มีความเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศในการทำงาน และพฤติกรรมการทำงานอยู่ในระดับมาก ผลการ ทดสอบสมมติฐานพบว่า เจ้าหน้าที่และข้าราชการกรมศุลกากรที่มีคุณลักษณะพื้นฐานส่วนบุคคลต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานไม่แตกต่างกัน นอกจากนี้ บรรยากาศในการทำงานด้านความมั่นคงปลอดภัยในงาน ($\beta = .168$) ความสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนร่วมงาน ($\beta = .438$) ความสัมพันธ์อันดีกับผู้บังคับบัญชา ($\beta = .313$) และโอกาสความก้าวหน้าในงาน ($\beta = .244$) ส่งผลต่อพฤติกรรมทำงานตามบทบาทของเจ้าหน้าที่และ ข้าราชการกรมศุลกากร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: บรรยากาศการทำงาน พฤติกรรมการทำงานตามบทบาท พฤติกรรมการทำงานนอกเหนือบทบาท

¹ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี 39 หมู่ที่ 1 ถนนรังสิต-นครนายก ตำบลคลองหก อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี 12110 อีเมล: Makimaki0000@hotmail.com

² คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี 39 หมู่ที่ 1 ถนนรังสิต-นครนายก ตำบลคลองหก อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี 12110 อีเมล: methinee_r@mutt.ac.th

³ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี 39 หมู่ที่ 1 ถนนรังสิต-นครนายก ตำบลคลองหก อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี 12110 อีเมล: bubpha_t@mutt.ac.th

WORK ENVIRONMENT AFFECTING WORK BEHAVIOR OF CUSTOMS OFFICE'S STAFF AND GOVERNMENTAL OFFICERS

Kittiya Wongphakdee¹

Metinee Rasadaraksa²

Bubpha Thanuttamanon³

Abstract

The objectives of this study were to compare opinions about work behavior categorized by basic personal characteristics and to study the influence of work environment on work behavior of Customs Office's staff and governmental officers working at Suvarnabhumi Airport Passenger Control Customs Bureau. The samples were of 144 staff and officers working at the Customs Department. The questionnaire was used as a tool for data collection. The probability-based randomization with convenience sampling was used to collect the data. Data analysis used both descriptive and inferential statistics, consisting of frequency, percentage, mean, standard deviation, independent sample t-test, One-way ANOVA and multiple regression analysis. The results showed that most staff and officers were male, aged between 31-40 years, graduated with a bachelor's degree, were single, worked for 0-5 years, and worked in the operational level. The staff and officers had opinion toward work environment and work behavior in the high level. The hypotheses testing indicated that the customs staff and officers with different basic personal characteristics in terms of gender, age, educational level, work duration, and position did not have different work behavior. In addition, work environment in terms of job security ($\beta = .168$), good relations with colleagues ($\beta = .438$), good relations with supervisors ($\beta = .313$) and job advancement opportunities ($\beta = .244$) affected work behavior at the statistically significant level as of 0.05.

Keywords: Work Environment, In-Role Behavior, Extra-Role Behavior

¹ Faculty of Business Administration, Rajamangala University of Technology Thanyaburi, 39 Moo 1 Rangsit-Nakhon Nayok Road, Khlong Hok, Khlong Luang, Pathum Thani 12110. E-mail: Makimaki0000@hotmail.com

² Faculty of Business Administration, Rajamangala University of Technology Thanyaburi, 39 Moo 1 Rangsit-Nakhon Nayok Road, Khlong Hok, Khlong Luang, Pathum Thani 12110. E-mail: methinee_r@rmutt.ac.th

³ Faculty of Business Administration, Rajamangala University of Technology Thanyaburi, 39 Moo 1 Rangsit-Nakhon Nayok Road, Khlong Hok, Khlong Luang, Pathum Thani 12110. E-mail: bubpha_t@rmutt.ac.th

บทนำ

ปัจจุบันนี้โลกเกิดการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วทำให้ทุกองค์กรต้องพัฒนาให้สอดคล้องกับความเป็นปัจจุบันมากที่สุด ซึ่งหากองค์กรไม่สามารถพัฒนาให้ตามทันต่อการเปลี่ยนแปลงได้จะทำให้องค์กรนั้นไม่สามารถปรากฏอยู่ในสายตาของสังคมได้ต่อไป และอาจจะห่างหายจากสังคมไปในที่สุด (Stubbart, & Knight, 2006) ซึ่งเป็นสิ่งที่แน่นอนว่าปัจจัยที่จะทำให้องค์กรสามารถขับเคลื่อนไปต่อในภายภาคหน้าได้นั้นคือปัจจัยด้านทรัพยากรมนุษย์หรือบุคคลกรในองค์กร ซึ่งหากองค์กรต้องการให้องค์กรได้ดำเนินต่อไปได้อย่างราบรื่น องค์กรจำเป็นต้องบริหารให้บุคลากรในองค์กร สร้างให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานสูงสุดและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร ซึ่งการทำเช่นนั้นต้องอาศัยการทำงานร่วมกันของคนจำนวนมาก และการมีคนจำนวนมากก็จะเกิดอุปสรรคในการทำงานต่าง ๆ ตามมา เช่น ความขัดแย้งในองค์กร เป็นต้น (Oupananchai & Onputtha, 2018)

แต่อย่างไรก็ตาม นอกเหนือจากประเด็นดังกล่าว ยังมีประเด็นที่สำคัญอีกหนึ่งประการ คือ การสร้างบรรยากาศในการทำงานให้เป็นไปตามความพึงพอใจของพนักงานและส่งเสริมให้พนักงานได้มีความสุขในการปฏิบัติงานและแสดงพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์กับองค์กรเป็นสิ่งที่สำคัญเช่นเดียวกัน ซึ่งบรรยากาศการทำงานสามารถรวมถึงสภาพแวดล้อมทางกายภาพต่าง ๆ เช่น แสง สี เสียง เครื่องประดับ อากาศ และอื่น ๆ เป็นต้น (Sarode, & Shirsath, 2012.) และสภาพแวดล้อมที่ไม่สามารถจับต้องได้ เช่น ด้านค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน ด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนร่วมงาน ด้านความสัมพันธ์อันดีกับผู้บังคับบัญชา ด้านโอกาสความก้าวหน้าในงาน และด้านคุณลักษณะของงาน (ภักร์ตัน เชื้อนเคนทร์, 2552; ฐาปณี บุญเกียรติ, 2559; ฉวีวรรณ เอี่ยมพญา, 2559) ซึ่งหากพนักงานมีความสุขในการทำงาน มีความพึงพอใจในบรรยากาศการทำงานจะส่งผลให้พนักงานในองค์กรมีพฤติกรรมที่ดีต่อองค์กรจะช่วยให้องค์กรมีความพึงพอใจในงานและบุคคลมีส่วนร่วมเกี่ยวข้องกับองค์กร ส่งผลให้การปฏิบัติงานขององค์กรมีประสิทธิภาพ มีคุณภาพ มีความรวดเร็ว สามารถแข่งขันกับผู้อื่นได้ (Raziq, & Maulabakhsh, 2015)

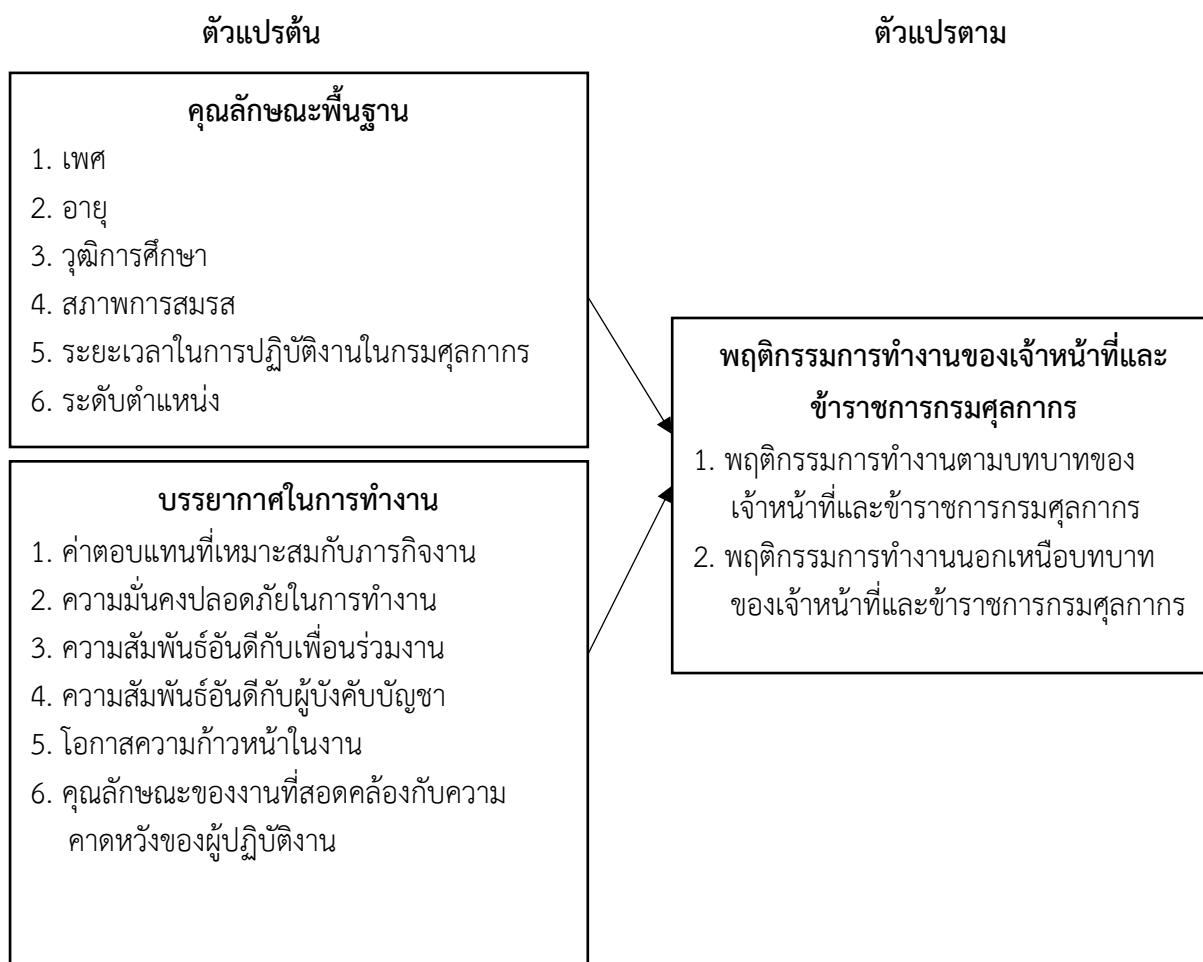
การศึกษาเกี่ยวกับบรรยากาศในการทำงานของพนักงานในองค์กรเพื่อผลักดันให้เกิดพฤติกรรมการทำงานที่พึงประสงค์ ทำงานสำเร็จตามแผนที่มีการกำหนดหรือขอบเขตของงานที่มีการกำหนดไว้ และมีความเต็มใจไปช่วยเหลือผู้อื่นในองค์กร ไม่เป็นจำเป็นต้องได้รับการศึกษาและปฏิบัติแต่เพียงในองค์กรเพื่อแสวงผลกำไรเท่านั้น แต่ยังสามารถศึกษาและทำความเข้าใจในองค์กรที่เป็นของรัฐบาล เช่น กรมศุลกากร ของกระทรวงการคลังเป็น ซึ่งกรมศุลกากรเป็นหน่วยงานราชการหนึ่งที่มีหน้าที่ในการจัดหารายได้หลักให้กับรัฐ อันก่อให้เกิดความมั่นคงและใช้ในการพัฒนาประเทศในหลาย ๆ ด้าน โดยกรมศุลกากรมีแนวปฏิบัติในการมุ่งเน้นพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถและสมรรถนะที่จำเป็นในการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อก่อให้เกิดการบริการที่สร้างความพึงพอใจให้กับผู้มาติดต่อประสานงาน และคุณภาพของงานที่ดี (กรมศุลกากร กระทรวงการคลัง, 2558)

จากประเด็นดังกล่าว ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจในการศึกษาเกี่ยวกับบรรยากาศในการทำงานและพฤติกรรมการทำงานของเจ้าหน้าที่และข้าราชการกรมศุลกากร สำนักงานศุลกากรตรวจของผู้โดยสารท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยผลการศึกษาจะส่งผลให้องค์กรสามารถมุ่งเน้นในการสร้างบรรยากาศในการทำงานที่สามารถส่งผลให้เกิดพฤติกรรมการทำงานตามบทบาทและพฤติกรรมการทำงานนอกเหนือบทบาท ซึ่งสุดท้ายจะส่งผลให้มีผลงานที่มีประสิทธิภาพ และองค์กรจะเป็นองค์กรที่มีประสิทธิภาพในที่สุด

วัตถุประสงค์ในการวิจัย

1. เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่และข้าราชการกรมศุลกากรที่มีต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงาน จำแนกตามคุณลักษณะพื้นฐานส่วนบุคคล
2. เพื่อศึกษาอิทธิพลของบรรยากาศในการทำงานที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และข้าราชการกรมศุลกากร

กรอบแนวคิดงานวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดวิจัย

สมมติฐานงานวิจัย

สมมติฐานที่ 1 เจ้าหน้าที่และข้าราชการกรมศุลกากรที่มีคุณลักษณะพื้นฐานส่วนบุคคลต่างกันมีพฤติกรรมการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และข้าราชการกรมศุลกากรแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 บรรยากาศในการทำงานส่งผลต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และข้าราชการกรมศุลกากร

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องบรรยากาศในการทำงาน

บรรยากาศในการทำงาน หมายถึง การรับรู้ ความรู้สึก หรือความเข้าใจของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อลักษณะขององค์การในแง่ต่าง ๆ ตามสภาพแวดล้อมที่อยู่รอบ ๆ ตัวของผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นลักษณะที่แตกต่างกันออกไปในแต่ละองค์การ และมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมในการทำงาน มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน และกระบวนการต่าง ๆ ในองค์การนั้นด้วย (จุฬารัตน์ สุคันธรัตน์, 2541) ซึ่ง นงค์เยาว์ แก้วมรกต (2542) ให้ความหมายว่า การรับรู้ของพนักงานต่อสภาวะแวดล้อมต่าง ๆ ภายในองค์การ สะท้อนให้เห็นถึงค่านิยมทัศนคติ พฤติกรรมของพนักงาน ซึ่งส่งผลต่อขวัญ กำลังใจ ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจได้ โดยทั่วไปแล้วองค์ประกอบของบรรยากาศการทำงานครอบคลุมไปถึง ประการที่ 1 คือ ค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับภารกิจงาน ซึ่งค่าตอบแทน หมายถึง เงินเดือน ค่าทำการล่วงเวลา ค่าธรรมเนียม และสิทธิประโยชน์อื่น ๆ ทั้งที่เป็นตัวเงินและไม่เป็นตัวเงิน ประการที่ 2 คือ ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน ประการที่ 3 คือ ความสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนร่วมงาน ประการที่ 4 คือ ความสัมพันธ์อันดีกับผู้บังคับบัญชา ซึ่งความสัมพันธ์อันดี หมายถึง ความรู้สึกและการแสดงออก การติดต่อสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ทั้งในและนอกเหนือจากการทำงาน โดยความสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนร่วมงานจะช่วยให้เกิดความร่วมมือในการทำงาน แลกเปลี่ยนรู้ข้อมูลข่าวสาร ตลอดจนทักษะในการทำงาน ในขณะที่ความสัมพันธ์อันดีกับผู้บังคับบัญชาจะช่วยให้ผู้ที่อยู่ใต้บังคับบัญชารู้สึกอบอุ่น ได้รับการดูแล และใส่ใจจากผู้บังคับบัญชา ซึ่งขับเคลื่อนในการมอบหมายงานและกาสื่อสารจากบนลงล่างประสบความสำเร็จได้ง่ายขึ้น ประการที่ 5 คือ โอกาสความก้าวหน้าในงาน หมายถึง การได้รับโอกาสในการพัฒนาความรู้ที่เกี่ยวข้องกับงาน และความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่จากผู้บังคับบัญชา และประการที่ 6 คือ คุณลักษณะของงานที่สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้ปฏิบัติงาน หมายถึง ตำแหน่งงาน ระดับความรับผิดชอบ และความท้าทายของงานที่สอดคล้องตรงกับความสามารถหรือความคาดหวังของผู้ปฏิบัติงาน (ภักรัตน์ เชื้อนเคนทร์, 2552; ฐาปณิ บุญเกียรติ, 2559; ฉวีวรรณ เอี่ยมพญา, 2559) โดยบรรยากาศการทำงานที่ดีนั้น มีปัจจัยที่ส่งผลมากมาย อาทิ นโยบายองค์กร ภาวะผู้นำ แรงจูงใจในการทำงาน การสื่อสารในองค์กร การเป็นผู้ให้และผู้รับเกี่ยวกับงาน และโอกาสต่างๆ การเรียนรู้ประสบการณ์ใหม่ การทำงานเป็นทีม เป็นต้น (Poh, 2017) โดยหากปัจจัยเหล่านี้ได้รับการจัดการที่ดีจะส่งผลให้บรรยากาศการทำงานเป็นที่น่าสนใจ ซึ่งจะส่งผลที่ดีต่อพฤติกรรมการทำงาน และส่งผลที่ดีต่อองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Raziq & Maulabakhsh, (2015) ที่พบว่า ผลกระทบของสภาพแวดล้อมการทำงานที่มีต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานของสถาบันการศึกษา ธนาคาร และอุตสาหกรรมโทรคมนาคมที่มีการดำเนินงานในเมือง Quetta ประเทศปากีสถาน และยังสอดคล้องกับการศึกษาของ Daley (1986) ที่พบว่า ลักษณะสภาพแวดล้อมการทำงานมีผลต่อประสิทธิภาพขององค์การ การตอบสนองต่อสาธารณะ และความพึงพอใจในงานของพนักงาน

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมกำปฏิบัติงำน

พฤติกรรม คือ การกระทำและกิริยาท่าทางที่สร้างขึ้นโดยบุคคลหรือสิ่งประดิษฐ์ที่มีการเชื่อมโยงกับตัวเองหรือสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ (Hemakumara & Rainis, 2018) และมีการตอบสนองต่อสิ่งเร้าอื่น ๆ ไม่ว่าจะเป็นภายในหรือภายนอกตนเอง ทั้งที่เปิดเผยหรือซ่อนเร้น และทั้งที่สมัครใจหรือไม่สมัครใจ (Hastings, Garg, Lynn, & Divino, 2014) ซึ่งพฤติกรรมกำปฏิบัติงำน หมายถึง การกระทำของพนักงานในองค์กรที่แสดงออกมาในสภาพแวดล้อมในการทำงาน เช่น การพูดคุย การรับคำสั่ง การเขียน รายงาน เป็นต้น ซึ่งอาจมีลักษณะแบบเป็นทางการหรือแบบไม่เป็นทางการโดยอาจจะเป็นประโยชน์หรือโทษให้กับองค์กร (มัลลิกา ต้นสอน, 2544) โดย Campbell (1990) ได้จัดประเภทพฤติกรรมกำทำงานตามทิศทางของอิทธิพลที่มีต่อ

ประสิทธิผลขององค์กรออกเป็น 2 ประเด็น คือ (1) พฤติกรรมการทำงานที่ทำให้เกิดผลผลิตให้กับองค์กร และ (2) พฤติกรรมการทำงานที่ต่อต้านองค์กรและไม่ก่อผลประโยชน์กับของสมาชิก หรือเรียกว่า พฤติกรรมการทำงานแบบถ่วงความก้าวหน้า ในด้านพฤติกรรมการทำงานที่ทำให้เกิดผลผลิตให้กับองค์กรนั้น พฤติกรรมการปฏิบัติงาน สามารถแบ่งออกได้เป็น พฤติกรรมการทำงานตามบทบาท และพฤติกรรมการทำงานนอกเหนือบทบาท ซึ่งพฤติกรรมการทำงานตามบทบาท หมายถึง พฤติกรรมการทำงานของพนักงานที่แสดงโดยพนักงาน ซึ่งเป็นไปตามระบบเงินเดือนอย่างเป็นทางการในองค์กร (Katz & Kahn, 1966) ซึ่ง Williams and Anderson (1991) กล่าวว่า พฤติกรรมตามบทบาทเป็นพฤติกรรมที่ปฏิบัติเพราะมีความจำเป็นต้องปฏิบัติตามงานที่ได้รับมอบหมายให้เสร็จสมบูรณ์ ในขณะที่พฤติกรรมการทำงานนอกเหนือบทบาท หมายถึง พฤติกรรมของพนักงานซึ่งไม่ได้เป็นส่วนหนึ่งของข้อกำหนดงานที่ได้มีการกำหนดไว้อย่างเป็นทางการ เนื่องจากไม่สามารถกำหนดหรือแสดงให้เห็นถึงความต้องการล่วงหน้าสำหรับงานเหล่านี้ได้ แต่เป็นการทำงานที่เกิดจากความต้องการช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานหรือผู้บังคับบัญชาเพื่อให้การทำงานที่ราบรื่น ตัวอย่างของพฤติกรรมการทำงานนอกเหนือบทบาท เช่น การช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานเกี่ยวกับปัญหาด้านงาน การยอมรับคำสั่งโดยไม่ต้องยุ่งยาก การไม่มีการร้องเรียนที่ไม่ได้มีความจำเป็นมากนัก การรักษาความสะอาดและสุขอนามัยทางกายภาพของสถานที่ทำงาน การส่งเสริมบรรยากาศการทำงานให้เป็นที่ยอมรับได้ การลดการรบกวนที่เกิดจากความขัดแย้งระหว่างบุคคล การอนุรักษ์ทรัพยากรขององค์กร เป็นต้น (Bateman & Organ, 1983) โดยพฤติกรรมการทำงานของพนักงานในองค์กรจะปฏิบัติงานได้ดีหรือไม่ดีขึ้นอยู่กับหลายปัจจัย อาทิ แรงจูงใจในการทำงาน ภาวะผู้นำและผู้ตามในการทำงาน วิสัยทัศน์องค์กร และนโยบายขององค์กร ตลอดจนถึงแรงกดดันจากภายในและภายนอกองค์กร ซึ่งรวมไปถึงสภาพแวดล้อมในการทำงานด้วย (ภักธีรัตน์ เชื้อนเคนทร์, 2552; ฐาปณีย์ บุญเกียรติ, 2559; ฉวีวรรณ เอี่ยมพญา, 2559) ซึ่งหากองค์กรมีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี พนักงานในองค์กรมีพฤติกรรมที่ดีต่อองค์กรจะช่วยให้องค์กร มีความพึงพอใจในงานและบุคคลมีส่วนเกี่ยวข้องกับองค์กร ส่งผลให้การปฏิบัติงานขององค์กรมีประสิทธิภาพ มีคุณภาพ มีความรวดเร็ว สามารถแข่งขันกับผู้อื่นได้ (Raziq, & Maulabakhsh, 2015)

วิธีการดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ศึกษาครั้งนี้ คือ เจ้าหน้าที่และข้าราชการกรมศุลกากรตรวจของผู้โดยสารท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จำนวน 224 คน ผู้ศึกษาทำการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ ทาโร่ ยามาเน่ (Yamane, 1973) คิดเป็นตัวอย่างที่เก็บจำนวน 144 คน โดยทำการสุ่มตัวอย่างอย่างง่ายตามสัดส่วนของประชากรในพื้นที่

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยและการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามที่สร้างขึ้นการศึกษาค้นคว้างานวิจัยและโครงการที่เกี่ยวข้อง โดยมีลักษณะคำถามเป็นแบบปลายปิด (Closed – ended Question) และลักษณะคำตอบแบบเลือกตอบ (Multiple choice question) สำหรับข้อคำถามคุณลักษณะส่วนบุคคล (เพศ อายุ วุฒิการศึกษา สภาพสมรส ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และระดับตำแหน่ง) และลักษณะคำตอบแบบมาตรวัด 5 ระดับ (5 Point Rating Scale) สำหรับข้อคำถามความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศในการทำงาน (คำตอบแทนที่เหมาะสมกับภารกิจงาน ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน ความสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์อันดีกับผู้บังคับบัญชา โอกาสความก้าวหน้าในงาน และคุณลักษณะของงานที่สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้ปฏิบัติงาน) และพฤติกรรมการทำงาน (พฤติกรรมการทำงานตามบทบาทและพฤติกรรมการทำงานนอกเหนือบทบาท) โดยระดับที่ 5

หมายถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง ระดับที่ 4 หมายถึง เห็นด้วยมาก ระดับที่ 3 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง ระดับที่ 2 หมายถึง เห็นด้วยน้อย และระดับที่ 1 หมายถึง ไม่เห็นด้วย สำหรับการเก็บข้อมูล ผู้วิจัยใช้ใช้หลักการสุ่มตัวอย่างแบบอาศัยความน่าจะเป็น (Probability sampling) และการสุ่มอย่างง่ายในการเก็บตัวอย่างให้ได้ตามจำนวนที่ต้องการ โดยมีการแจกแบบสอบถามจำนวน 144 ชุด และมีแบบตอบกลับมากลับมาจำนวน 144 ชุด ตามที่กำหนดไว้ สำนักงานสุลกการตรวจของผู้โดยสารท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

ผู้วิจัยใช้การทดสอบความตรง (Validity) โดยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความถูกต้องชัดเจนและความสอดคล้องของเนื้อหาเกี่ยวกับสิ่งที่ต้องการศึกษา จำนวน 3 ท่าน จากนั้นได้นำมาปรับปรุงแก้ไขเพิ่มเติมในส่วนเนื้อหาของแบบสอบถามตามที่อาจารย์ที่ผู้เชี่ยวชาญให้คำแนะนำ นอกจากนี้ผู้วิจัยใช้การทดสอบความเที่ยง (Reliability) ด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) โดยบรรยายภาคในการทำงาน ด้านค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับภาระกิจงาน ด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนร่วมงาน ด้านความสัมพันธ์อันดีกับผู้บังคับบัญชา ด้านโอกาสความก้าวหน้าในงาน และด้านคุณลักษณะของงานที่สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้ปฏิบัติงาน มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แอลฟาของครอนบาคเท่ากับ 0.842, 0.798, 0.890, 0.8669, 0.883 และ 0.798 ตามลำดับ และ พฤติกรรมการปฏิบัติงาน ด้านพฤติกรรมการทำงานตามบทบาทและพฤติกรรมการทำงานนอกเหนือบทบาทของผู้ปฏิบัติงาน มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แอลฟาของครอนบาคเท่ากับ 0.892 และ 0.869 ตามลำดับ ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.70 หมายความว่าข้อมูลที่เก็บมานั้นมีความเหมาะสมที่นำไปใช้ในการศึกษาขั้นตอนต่อไป (Hajiar, 2014)

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างมาวิเคราะห์ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ซึ่งประกอบไปด้วย ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน พร้อมการแปลผลตามเกณฑ์การแปลผล (Best and Kahn, 2006) และสถิติเชิงอนุมาน ซึ่งประกอบไปด้วยการทดสอบค่าเฉลี่ย การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน ซึ่งการใช้สมการถดถอยพหุคูณในการวิเคราะห์ผล การศึกษานั้น ผู้วิจัยได้ทดสอบปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสูงด้วยค่าสถิติ tolerance และค่า VIF (Menard, 1995; Neter, Wasserman and Kutner, 1989) และมีการทดสอบปัญหาอัตสหสัมพันธ์ ด้วยค่าสถิติ Durbin-Watson ด้วยเพื่อให้ได้ข้อมูลที่เหมาะสม (Pourhosein, Kol, Vishkaii and Jourshari, 2017)

ผลการศึกษา

คุณลักษณะพื้นฐานส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 144 คน ส่วนใหญ่เป็น เพศชาย (จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 54.9) มีอายุ 31-40 ปี (จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 47.9) มีวุฒิการศึกษาปริญญาตรี (จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 61.1) มีสถานภาพเป็นโสด (จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 66) มีระยะเวลาในการทำงาน 0-5 ปี (จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 53.5) และมีระดับปฏิบัติการ/ปฏิบัติงาน (จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 56.3)

ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศในการทำงาน และพฤติกรรมการทำงาน

จากการศึกษาพบว่า เจ้าหน้าที่และข้าราชการกรมศุลกากรมีความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศในการทำงานอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 (S.D. = 0.478) เมื่อพิจารณาเป็นรายได้ พบว่า ด้านความสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนร่วมงาน ด้านความสัมพันธ์อันดีกับผู้บังคับบัญชา ด้านค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับภารกิจงาน ด้านมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน ด้านคุณลักษณะของงานที่สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้ปฏิบัติงาน และด้านโอกาสความก้าวหน้าในงานมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมากทั้งหมด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 (S.D. = 0.62), 3.93 (S.D. = 0.62), 3.82 (S.D. = 0.59), 3.69 (S.D. = 0.66), 3.66 (S.D. = 0.58) และ 3.56 (S.D. = 0.70) ตามลำดับ ในขณะที่เดียวกัน เจ้าหน้าที่และข้าราชการกรมศุลกากรมีความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงาน อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 เมื่อพิจารณาเป็นรายได้ พบว่า พฤติกรรมการทำงานตามบทบาท และพฤติกรรมการทำงานนอกเหนือบทบาท มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมากทั้งหมด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 (S.D. = 0.53) และ 3.94 (S.D. = 0.46) ตามลำดับ

ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1) เจ้าหน้าที่และข้าราชการกรมศุลกากรที่มีคุณลักษณะพื้นฐานส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ วุฒิการศึกษา สภาพสมรส ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และระดับตำแหน่งต่างกัมีพฤติกรรมการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และข้าราชการกรมศุลกากรแตกต่างกัน

ตารางที่ 1 ผลการทดสอบค่าที (t) และความแปรปรวนทางเดียวของพฤติกรรมการทำงานของเจ้าหน้าที่และข้าราชการกรมศุลกากร จำแนกตามคุณลักษณะพื้นฐานส่วนบุคคล

คุณลักษณะพื้นฐาน ส่วนบุคคล	พฤติกรรมการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และข้าราชการกรมศุลกากร		
	พฤติกรรมการทำงานตาม บทบาท	พฤติกรรมการทำงาน นอกเหนือบทบาท	ภาพรวม
เพศ	t = .470; Sig. = .639	t = .052; Sig. = .959	t = .272; Sig. = .786
อายุ	F = 1.198; Sig. = .313	F = .285; Sig. = .836	F = .737; Sig. = .532
วุฒิการศึกษา	F = .680; Sig. = .508	F = .137; Sig. = .872	F = .406; Sig. = .667
สภาพสมรส	t = -1.628; Sig. = .106	t = -.856; Sig. = .394	t = -1.296; Sig. = .197
ระยะเวลาในการ ปฏิบัติงาน	F = .651; Sig. = .523	F = 2.699; Sig. = .071	F = 1.447; Sig. = .239
ระดับตำแหน่ง	F = .053; Sig. = .949	F = .441; Sig. = .644	F = .247; Sig. = .781

จากตารางที่ 1 พบว่า เจ้าหน้าที่และข้าราชการกรมศุลกากรที่มีคุณลักษณะพื้นฐานส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ วุฒิการศึกษา สภาพสมรส ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และระดับตำแหน่งต่างกัมีพฤติกรรมการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และข้าราชการกรมศุลกากรไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2) บรรยากาศในการทำงานส่งผลต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และข้าราชการกรมศุลกากร

สมมติฐานที่ 2.1 บรรยากาศในการทำงานส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานในภาพรวมของเจ้าหน้าที่และข้าราชการกรมศุลกากร

ตารางที่ 2 ผลการทดสอบวิเคราะห์สมการถดถอยของบรรยากาศในการทำงานและพฤติกรรมการทำงานในภาพรวมของเจ้าหน้าที่และข้าราชการกรมศุลกากร

บรรยากาศในการทำงาน	พฤติกรรมการทำงานในภาพรวม				
	ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย			t	Sig.
	คะแนนดิบ		คะแนนมาตรฐาน		
	b	SEE			
(Constant)	1.665	.252		6.611	.000
ค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับภาระกิจงาน	-.029	.061	-.037	-.478	.633
ความมั่นคงปลอดภัยในงาน	.118	.059	.168	2.016	.046
ความสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนร่วมงาน	.328	.061	.438	5.394	.000
ความสัมพันธ์อันดีกับผู้บังคับบัญชา	.233	.069	.313	3.350	.001
โอกาสความก้าวหน้าในงาน	.160	.065	.244	2.481	.014
คุณลักษณะของงานที่สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้ปฏิบัติงาน	.093	.074	.118	1.255	.211

R = .661; R^2 = .437; Adjusted R^2 = .413; SEE. = .354; Durbin-Watson = 2.124; Sig. = .000; Tolerance = .425 - .673; VIF = 1.486 - 2.354

จากตารางที่ 2 บรรยากาศในการทำงานด้านความมั่นคงปลอดภัยในงาน ความสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์อันดีกับผู้บังคับบัญชา และโอกาสความก้าวหน้าในงานส่งผลต่อพฤติกรรมทำงานในภาพรวมของเจ้าหน้าที่และข้าราชการกรมศุลกากร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2.2 บรรยากาศในการทำงานส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานตามบทบาทของเจ้าหน้าที่และข้าราชการกรมศุลกากร

ตารางที่ 3 ผลการทดสอบวิเคราะห์สมการถดถอยของบรรยากาศในการทำงานและพฤติกรรมการทำงานตามบทบาทของเจ้าหน้าที่และข้าราชการกรมศุลกากร

บรรยากาศในการทำงาน	พฤติกรรมการทำงานตามบทบาท				
	ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย			t	Sig.
	คะแนนดิบ		คะแนนมาตรฐาน		
	b	SEE			
(Constant)	1.697	.271		6.255	.000
ค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับการกิจงาน	-0.10	.271	-0.13	-.154	.878
ความมั่นคงปลอดภัยในงาน	.159	.066	.219	2.523	.013
ความสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนร่วมงาน	.272	.063	.351	4.148	.000
ความสัมพันธ์อันดีกับผู้บังคับบัญชา	.212	.065	.276	2.835	.005
โอกาสความก้าวหน้าในงาน	.171	.075	.252	2.456	.015
คุณลักษณะของงานที่สอดคล้องกับความคาดหวัง ของผู้ปฏิบัติงาน	.126	.080	.154	1.572	.118

R = .624; R^2 = .390; Adjusted R^2 = .363; SEE. = .381; Durbin-Watson = 2.118; Sig. = .000; Tolerance = .425 - .673; VIF = 1.486 - 2.354

จากตารางที่ 3 บรรยายภาพในการทำงานด้านความมั่นคงปลอดภัยในงาน ความสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์อันดีกับผู้บังคับบัญชา และโอกาสความก้าวหน้าในงานส่งผลต่อพฤติกรรมทำงานตามบทบาทของเจ้าหน้าที่และข้าราชการกรมศุลกากร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2.3 บรรยายภาพในการทำงานส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานนอกเหนือบทบาทของเจ้าหน้าที่และข้าราชการกรมศุลกากร

ตารางที่ 4 ผลการทดสอบวิเคราะห์สมการถดถอยของบรรยายภาพในการทำงานและพฤติกรรมการทำงานนอกเหนือบทบาทของเจ้าหน้าที่และข้าราชการกรมศุลกากร

บรรยายภาพในการทำงาน	พฤติกรรมการทำงานนอกเหนือบทบาท				
	ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย			t	Sig.
	คะแนนดิบ	คะแนนมาตรฐาน			
	b	SEE	β		
(Constant)	1.634	.306		5.340	.000
ค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับภารกิจงาน	-0.48	.074	-.054	.651	.516
ความมั่นคงปลอดภัยในงาน	.077	.071	.096	1.083	.281
ความสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนร่วมงาน	.384	.074	.450	5.205	.000
ความสัมพันธ์อันดีกับผู้บังคับบัญชา	.253	.084	.299	3.004	.003
โอกาสความก้าวหน้าในงาน	.150	.078	.199	1.908	.058
คุณลักษณะของงานที่สอดคล้องกับความ	.061	.090	.067	.674	.502
คาดหวังของผู้ปฏิบัติงาน					

$R = .603$; $R^2 = .364$; Adjusted $R^2 = .336$; SEE. = .430; Durbin-Watson = 2.179; Sig. = .000; Tolerance = 425 - .673; VIF = 1.486 - 2.354

จากตารางที่ 4 บรรยายภาพในการทำงานด้านความสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนร่วมงานและความสัมพันธ์อันดีกับผู้บังคับบัญชาส่งผลต่อพฤติกรรมทำงานนอกเหนือบทบาทของเจ้าหน้าที่และข้าราชการกรมศุลกากร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สรุปและอภิปรายผลการศึกษา

ผลการศึกษาพบว่า เจ้าหน้าที่และข้าราชการกรมศุลกากรส่วนใหญ่เป็น เพศชาย อายุ 31-40 ปี สำเร็จการศึกษาปริญญาตรี สถานภาพโสด ทำงานองค์กรระหว่าง 0-5 ปี และมีตำแหน่งอยู่ระดับปฏิบัติการ/ปฏิบัติงาน ทั้งนี้เนื่องจากสำนักงานศุลกากรตรวจของผู้โดยสาร ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ต้องอาศัยพนักงานที่มีความเป็นชายในการทำงานในการตรวจของผู้โดยสาร ซึ่งในบางครั้งการทำงานค่อนข้างมีความเสี่ยง นอกจากนี้ พนักงานที่ทำงานส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรีเพราะว่าเป็นระดับการศึกษาขั้นพื้นฐานที่รับพนักงานเข้าทำงานในสำนักงานดังกล่าว และเมื่อมีการศึกษาถึงความเห็นเกี่ยวกับบรรยายภาพในการทำงาน และพฤติกรรมการทำงาน พบว่า เจ้าหน้าที่และข้าราชการกรมศุลกากรมีความเห็นเกี่ยวกับประเด็นดังกล่าวอยู่ในระดับมาก เนื่องจากเจ้าหน้าที่และข้าราชการได้รับการปฏิบัติข้อกำหนดในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรค่อนข้างเคร่งครัด เช่น การส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน การส่งเสริมการทำงานอย่างเป็นทีมงาน ความมั่นคงและความปลอดภัยในการทำงาน เป็นต้น ซึ่งอีกหนึ่งเหตุผล คือ กรมศุลกากรเป็นหน่วยงานของภาครัฐซึ่งมีการบริหารงานด้านทรัพยากรมนุษย์ตามกฎหมายระเบียบของกระทรวงการคลังที่มีการกำหนดไว้ (กรมศุลกากร กระทรวงการคลัง, 2562)

นอกจากนี้ ผลการศึกษาพบว่า เจ้าหน้าที่และข้าราชการกรมศุลกากรที่มีคุณลักษณะพื้นฐานส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ วุฒิการศึกษา สภาพสมรส ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และระดับตำแหน่งต่างก็มีพฤติกรรมการทำงานของเจ้าหน้าที่และข้าราชการกรมศุลกากรไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้เนื่องจากภายในหน่วยงานนั้น มีการมอบหมายงานให้แก่เจ้าหน้าที่และข้าราชการที่เหมือนกัน โดยไม่มีการแบ่งแยกเพศ อายุ วุฒิการศึกษา สภาพสมรส ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน หรือระดับตำแหน่ง ทุกคนได้รับการมอบหมายตามบทบาทและข้อกำหนดตามตำแหน่งงานที่ได้รับ ซึ่งมีรูปแบบการปฏิบัติงานมีการกำหนดที่ตายตัว เช่น เจ้าหน้าที่และข้าราชการที่มีความแตกต่างด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงาน แต่หากมีตำแหน่งงานเดียวกันหรือใกล้เคียง รูปแบบการทำงานก็จะเหมือนกันตามไปด้วย ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ปรียาภรณ์ แสงแก้ว (2559) ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับ ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการทำงานของเจ้าหน้าที่พยาบาลโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรปราการ โดยผลการศึกษาพบว่า อายุ สถานภาพ ระยะเวลาในการ ปฏิบัติงาน หน่วยงาน และรายได้ที่แตกต่างกันมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่พยาบาลไม่แตกต่างกัน

สุดท้าย ผลการศึกษาเกี่ยวกับบรรยากาศการทำงานที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานในภาพรวมของเจ้าหน้าที่และข้าราชการกรมศุลกากร พบว่า บรรยากาศในการทำงานด้านความมั่นคงปลอดภัยในงาน ความสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์อันดีกับผู้บังคับบัญชา และโอกาสความก้าวหน้าในงานส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานตามบทบาทของเจ้าหน้าที่และข้าราชการกรมศุลกากร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อมีการพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า บรรยากาศในการทำงานด้านความมั่นคงปลอดภัยในงาน ความสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์อันดีกับผู้บังคับบัญชา และโอกาสความก้าวหน้าในงานส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานตามบทบาทของเจ้าหน้าที่และข้าราชการกรมศุลกากร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้เนื่องจาก เนื่องจากการทำงานในทุก ๆ ขั้นตอนนั้นต้องมีการดำเนินงานควบคู่ไปกับหลาย ๆ หน่วยงาน ซึ่งหมายถึงการที่เจ้าหน้าที่หลาย ๆ ตำแหน่งมีการทำงานร่วมกัน ดังนั้นความสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนร่วมงานและความสัมพันธ์อันดีกับผู้บังคับบัญชา นอกจากนี้ธรรมชาติของมนุษย์ล้วนต้องการความก้าวหน้าในงาน หากสถานที่ทำงานใดมีโอกาสในความก้าวหน้ามากกว่า ผู้ปฏิบัติงานในที่นั้นย่อมปฏิบัติงานอย่างเต็มที่เพื่อสร้างโอกาสให้กับตนเอง เจ้าหน้าที่และข้าราชการกรมศุลกากรก็เช่นเดียวกัน หากฝ่ายงานหรือหน่วยงานใดไม่มีช่องทางในการก้าวหน้าหรือมีน้อย เจ้าหน้าที่ในฝ่ายนั้น ๆ ก็จะทำงานแบบไม่เต็มความสามารถเท่าที่ควรมากนัก และจะพยายามเปลี่ยนฝ่ายงานไปยังฝ่ายที่มีโอกาสในความก้าวหน้าที่สูงกว่า เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Raziq & Maulabakhsh (2015) ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับผลกระทบของสภาพแวดล้อมการทำงานที่มีต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานของสถาบันการศึกษา ธนาคาร และอุตสาหกรรมโทรคมนาคมที่มีการดำเนินงานในเมือง Quetta ประเทศปากีสถาน โดยผลการศึกษาพบว่า ผู้บริหารระดับสูง ความต้องการในการเห็นถึงคุณค่าของตน ระยะเวลาในการทำงาน ความมั่นคงในงาน ความปลอดภัยในการทำงาน และความสัมพันธ์ในสถานที่ทำงานมีผลต่อความพึงพอใจในงาน นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ฉวีวรรณ เอี่ยมพญา (2559) ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับบรรยากาศองค์การที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของครูในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 8 โดยผลการศึกษาพบว่า ด้านความเป็นหนึ่งเดียวในองค์กร ด้านการสนับสนุน ด้านมาตรฐานการทำงาน และด้านการยอมรับความขัดแย้ง ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของครูในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 8 และสอดคล้องกับ ฐาปณี บุญเกียรติ (2559) ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับการรับรู้บรรยากาศองค์การที่มีผลต่อความผูกพันขององค์การและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานต่อองค์การ โดยผล

การศึกษาพบว่า บรรยากาศการทำงานด้านการสนับสนุน ด้านโครงสร้างของงาน และด้านความรับผิดชอบมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานต่อองค์กร

แต่ในขณะที่ด้านพฤติกรรมทำงานนอกเหนือบทบาท พบว่า บรรยากาศในการทำงานด้านความสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนร่วมงานและความสัมพันธ์อันดีกับผู้บังคับบัญชาส่งผลต่อพฤติกรรมทำงานนอกเหนือบทบาทของเจ้าหน้าที่และข้าราชการกรมศุลกากร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เท่านั้น ทั้งนี้เนื่องจาก พฤติกรรมทำงานนอกเหนือบทบาทเป็นพฤติกรรมการทำงานมากกว่างานที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งมักจะเกิดขึ้นกับบุคคลที่มีความพึงพอใจกับบุคคลอื่น เช่น ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานที่ดีหรือกับผู้บังคับบัญชาที่ดี จะส่งผลให้ผู้นั้นมีความเต็มใจที่จะช่วยเหลือเพียงแค่ว่ามีการแจ้งหรือขอความช่วยเหลือ ซึ่งในบางครั้ง บุคคลเหล่านั้น อาจจะเสนอตัวเพื่อช่วยเหลืองานก็ได้ แต่ในทางตรงกันข้าม หากความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานหรือกับผู้บังคับบัญชาไม่ดี ความรู้สึกลอยๆช่วยเหลือหรือปฏิบัติงานนอกเหนือจากที่ได้รับมอบหมายก็มีน้อยตามไปด้วย ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Tremblay, Cloutier, Simard, Chênevert, & Vandenberghe, (2010) ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับ บทบาทของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ กระบวนการยุติธรรม การสนับสนุนขององค์กร และความไว้วางใจในความมุ่งมั่นขององค์กรและประสิทธิภาพในการทำงานตามบทบาทและเหนือบทบาทจากพนักงานจากโรงพยาบาลแคนาดา โดยผลการศึกษาพบว่า การสนับสนุนขององค์กร และความยุติธรรมในการบริหารงานส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานในองค์กร และสอดคล้องกับ Leung (2008) ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับบรรยากาศการทำงานเชิงจริยธรรมกับพฤติกรรมตามบทบาทและเหนือบทบาท โดยผลการศึกษาพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาในระดับต่ำส่งผลให้เกิดพฤติกรรมการทำงานเหนือบทบาทในระดับต่ำด้วยตามไปด้วย

ข้อเสนอแนะที่ได้จากงานวิจัย

1. เพื่อส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่และข้าราชการกรมศุลกากรมีพฤติกรรมทำงานตามบทบาทนั้น องค์กรควรให้ความสำคัญเกี่ยวกับบรรยากาศในการทำงานด้านความมั่นคงปลอดภัยในงาน ความสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์อันดีกับผู้บังคับบัญชา และโอกาสความก้าวหน้าในงาน
2. เพื่อส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่และข้าราชการกรมศุลกากรพฤติกรรมทำงานนอกเหนือบทบาทนั้น องค์กรควรให้ความสำคัญเกี่ยวกับบรรยากาศในการทำงานด้านความสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนร่วมงานและความสัมพันธ์อันดีกับผู้บังคับบัญชา
3. องค์กรอื่นที่มีลักษณะงานเหมือนหรือคล้ายกันสามารถนำเอากรอบแนวคิดและผลการศึกษาไปประยุกต์ใช้ในการจัดสรรบรรยากาศการทำงานที่เหมาะสมและเอื้ออำนวยต่อพนักงานในองค์กรเพื่อให้พนักงานในองค์กรเกิดพฤติกรรมทำงานตามบทบาท และพฤติกรรมทำงานนอกเหนือบทบาทได้

ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยในอนาคต

1. ควรมีการศึกษาปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการหน่วยงานที่ปฏิบัติหน้าที่ใกล้เคียงหรือคล้ายกัน เช่น เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานตรวจผู้โดยสารที่ผ่านเข้าออกประเทศโดยใช้เครื่องเอกซเรย์ เจ้าหน้าที่และข้าราชการกรมสรรพสามิต เป็นต้น เพื่อเป็นการพัฒนาองค์กรและบุคลากรในองค์กรเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพต่อไป และทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพให้สูงขึ้น
2. ควรทำการศึกษาวิจัยเรื่องเกี่ยวกับการเสริมสร้างประสิทธิภาพของบุคลากรและการเสริมสร้างสมรรถนะของบุคลากรอย่างต่อเนื่องและปัจจัยที่ส่งเสริมให้องค์กรมีความเป็นเลิศมากยิ่งขึ้น

3. ควรทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่ก่อให้เกิดความต้องการการก้าวหน้าในอาชีพการงาน และแรงกระตุ้นที่ก่อให้เกิดการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพ เพื่อนำไปใช้ในการพัฒนาองค์กรและบุคลากรในองค์กร เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพต่อไป และทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพให้สูงขึ้น

เอกสารอ้างอิง

กรมศุลกากร กระทรวงการคลัง. (2562). นโยบายการกำกับดูแลองค์การที่ดีกรมศุลกากร กระทรวงการคลัง
ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562. สืบค้นจาก

http://www.customs.go.th/data_files/b2010f05d19541741e6fb5c059a76b3a.pdf

กรมศุลกากร กระทรวงการคลัง. (2015). วิสัยทัศน์ พันธกิจ ยุทธศาสตร์ ค่านิยมองค์กร. สืบค้นจาก
<http://www.customs.go.th/>

จุฬารัตน์ สุคันธรัตน์. (2541). การรับรู้ บรรยากาศองค์การและความเครียดของบุคลากรในโรงพยาบาลตาก
สิน. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์).

ฉวีวรรณ เอี่ยมพญา. (2559). บรรยากาศองค์การที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของครูในโรงเรียน
สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 8. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ,
มหาวิทยาลัยศิลปากร

ฐาปณี บุญเกียรติ. (2559). การรับรู้บรรยากาศองค์การที่มีผลต่อความผูกพันขององค์การและพฤติกรรม
การเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานต่อองค์การ. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัย
เทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี).

นงค์เยาว์ แก้วมรกต. (2542). ผลของการรับรู้บรรยากาศองค์การที่มีต่อความผูกพันต่อองค์การของ
พนักงานบุคคลในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ,
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์).

ปรียาภรณ์ แสงแก้ว. (2559). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการทำงานของเจ้าหน้าที่พยาบาล โรงพยาบาล
เอกชนแห่งหนึ่ง ในจังหวัดสมุทรปราการ. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเกริก).

ภัครรัตน์ เชื้อนเคนทร์. (2552). การศึกษาบรรยากาศการทำงานในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระ
นคร ศูนย์เทเวศร์ ตามความคิดเห็นของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ. (วิทยานิพนธ์ปริญญา
มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ).

มัลลิกา ต้นสอน. (2544). พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพฯ : บริษัท เอ็กซ์เปอร์เน็ท จำกัด.

สรียา บุญธรรม. (2558). บรรยากาศองค์การ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และความพึงพอใจ
ในงาน : กรณีศึกษาโรงแรมสามพราน ริเวอร์ไซด์ จังหวัดนครปฐม. (วิทยานิพนธ์ปริญญา
มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์).

Bateman, T. S., & Organ, D. W. (1983). Job satisfaction and the good soldier: The relationship
between affect and employee "citizenship". *Academy of management
Journal*, 26(4), 587-595.

Best, W. J., & Kahn, V. J. (2006). *Research in education*. Tenth Edit. United States of America:
A and B Pearson.

Campbell, J.P. (1990). *Modeling the Performance Prediction Problem in Industrial and
Organizational Psychology*. In: Dunnette, M.D. and Hough, L.M., Eds., *Handbook of
Industrial and Organizational Psychology*, Consulting Psychologists Press, Palo Alto.

- Daley, D. M. (1986). Humanistic management and organizational success: The effect of job and work environment characteristics on organizational effectiveness, public responsiveness, and job satisfaction. **Public Personnel Management**, 15(2), 131-142.
- Hajjar, S. T. (2014). A statistical study to develop a reliable scale to evaluate instructors within higher institution. **WSEAS Transactions on Mathematics**, 13, 885-894.
- Hastings, J. W., Garg, M., Lynn, E. T., & Divino, C. M. (2014). Surgical repair of ileovesical fistulas: long-term complications, quality of life, and patient satisfaction. **The American Surgeon**, 80(12), 1207-1211.
- Hemakumara, G., & Rainis, R. (2018). Spatial Behaviour Modelling of Unauthorised Housing in Colombo, Sri Lanka. **KEMANUSIAAN: The Asian Journal of Humanities**, 25(2).
- Katz, D., & Kahn, R. (1966). L. (1978). **The social psychology of organizations**. New York.
- Leung, A. S. (2008). Matching ethical work climate to in-role and extra-role behaviors in a collectivist work setting. **Journal of Business Ethics**, 79(1-2), 43-55.
- Menard, S. (2000). Coefficients of determination for multiple logistic regression analysis. **The American Statistician**, 54(1), 17-24.
- Neter, J., Wasserman, W. and Kutner, M.H. (1989). **Applied Linear Regression Models**. 2nd Edition, Richard D. Irwin, Inc., Homewood.
- Oupananchai, P. & Onputtha, S. (2018). Effect of Knowledge Learning Behavior and Knowledge Sharing Behavior on Conflict Management Effectiveness of Employees in Service Sector. **The 5th National and 4th International Conference RMUTT Global Business and Economics Conference 2018 (RTBEC 2018)** (p.1-17). Pathum Thani: Rajam nagala University of Technology Thanyaburi.
- Poh, M. (2017). **5 Characteristics of A Positive Work Environment**. Retrieved from <https://www.hongkiat.com/blog/positive-working-environment/>
- Pourhosein, M. R., Kol, A. A. K., Vishkaii, B. M., & Jourshari, F. P. (2017). Investigate the Relationship between Institutional Ownership in Tehran Stock Exchange. **International Journal of Economics and Financial Issues**, 7(3), 276-285.
- Raziq, A., & Maulabakhsh, R. (2015). Impact of working environment on job satisfaction. **Procedia Economics and Finance**, 23, 717-725.
- Sarode, A. P., & Shirsath, M. (2012). The factors affecting employee work environment & it's relation with employee productivity. **International Journal of Science and Research (IJSR)**.
- Stubbart, C. I., & Knight, M. B. (2006). The case of the disappearing firms: empirical evidence and implications. **Journal of Organizational Behavior: The International Journal of Industrial, Occupational and Organizational Psychology and Behavior**, 27(1), 79-100.
- Tremblay, M., Cloutier, J., Simard, G., Chênevert, D., & Vandenberghe, C. (2010). The role of HRM practices, procedural justice, organizational support and trust in organizational commitment and in-role and extra-role performance. **The international journal of human resource management**, 21(3), 405-433.

Williams, L. J., & Anderson, S. E. (1991). Job satisfaction and organizational commitment as predictors of organizational citizenship and in-role behaviors. **Journal of management**, **17**(3), 601-617.

Yamane, T. (1973). **Statistics: An introductory analysis**. Harper & Row, New York.