

ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ภาวะผู้นำกับความผูกพันต่อองค์กร
ของบุคลากรสำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง

The Relationship Between Leadership Perception
and Organizational Commitment Among Personnel
Working for Leam Chabang Port Cusstom Bureau

ขวัญจิรัชยา ชินโรจน์บวรกุล¹

สุนิ หงษ์วิเศษ²

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาการรับรู้ภาวะผู้นำของบุคลากรสำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง 2) เพื่อศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง และ 3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ภาวะผู้นำกับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา ได้แก่ บุคลากรสำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง จำนวน 203 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนการทดสอบสมมติฐาน เนื่องจากตัวแปรอิสระที่ศึกษาทั้งหมดมีระดับการวัดแบบช่วงหรืออัตราส่วนและตัวแปรมีระดับการวัดแบบช่วงหรืออัตราส่วนจึงทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตามด้วยสถิติ Pearson Product Moment Correlation ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01

¹ นิสิตหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต กลุ่มวิชาการบริหารทั่วไป วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา E-mail: kwanjiratchaya.c@hotmail.com

² อาจารย์ประจำวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา E-mail: suneeh@buu.ac.th

ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้ของบุคลากรในเรื่องภาวะผู้นำของหัวหน้างานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง ($r = .231$) การรับรู้ของบุคลากรในด้านลักษณะเกี่ยวกับหัวหน้างานไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง ($r = -.034$) การรับรู้ของบุคลากรในด้านลักษณะที่เกี่ยวกับการทำงานของหัวหน้างานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง ($r = .250$) การรับรู้ของบุคลากรในด้านลักษณะความสัมพันธ์ของหัวหน้างานกับบุคคลอื่นมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง ($r = .195$) การรับรู้ของบุคลากรในด้านลักษณะการให้โอกาสบุคคลอื่นของหัวหน้างานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง ($r = .214$)

คำสำคัญ: ภาวะผู้นำ, ความผูกพันต่อองค์กร, สำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง

Abstract

The purpose of this study was threefold. First, it aimed at examining the perception of leadership among personnel working for Leam Chabang Port Custom Bureau. Also, this study attempted to investigate the organizational commitment among these staff. The third purpose of this study was to determine the relationship between the perception of leadership and organizational commitment among these personnel working for Leam Chabang Port Custom Bureau. The subjects participating in this study comprised 203 employees working for Leam Chabang Port Custom Bureau. The instrument used to collect the data was a questionnaire. The test statistics used to analyze the collected

data included frequency, percentage, means, and standard deviation. To test the hypotheses, since all the collected data were interval or ratio, the test of Pearson Product Moment Coefficient was administered to test the relationship between the independent variable and dependent variable at a preset significant level of .01.

The results of the study revealed that there was a significant relationship between the level of perception towards supervisor leadership and organizational commitment among the subjects working for Leam Chabang Port Custom Bureau ($r=.231$). Also, no significant relationship was found between the level of perception towards supervisor attributes and organizational commitment among the subjects ($r=0.34$). A significant relationship was found between the level of perception towards supervisor work and organizational commitment among the subjects ($r=.250$). In addition, there was a relationship between the level of perception towards supervisor relationship with other people and organizational commitment among the subjects ($r=.195$). Finally, there was a relationship between the level of perception towards supervisors giving opportunities to other people and organizational commitment among the subjects working for Leam Chabang Port Custom Bureau ($r= .214$).

Keyword: Leadership, Organizational Commitment, Leam Chabang Port Custom Bureau

บทนำ

ผู้บริหารหรือผู้นำมีบทบาทที่สำคัญเป็นอย่างมากต่อการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาองค์กร ซึ่งผู้บริหารหรือผู้นำที่มีภาวะผู้นำจะสามารถโน้มน้าวใจผู้ใต้บังคับบัญชาให้มีความเชื่อมั่นต่อตัวผู้นำและองค์กรต้องมีทัศนคติระหว่างกันเป็นแบบบวก ซึ่งเกิดขึ้นจากการมีองค์ความรู้มีภาวะผู้นำ หากมีทัศนคติลบต่อองค์กรทุกอย่างก็ไม่สามารถบริหารองค์กรให้ได้ดี House (1996) ได้เสนอแนวคิดภาวะผู้นำในที่นี้ไม่ได้หมายความว่าถึงเฉพาะแต่ผู้บริหารในองค์กร แต่รวมถึงพนักงานทุกคนในองค์กร เพราะภาวะผู้นำ จำเป็นในทุกๆระดับ ไม่ใช่เน้นเฉพาะหัวหน้าเท่านั้น ลูกน้องก็ต้องถูกสร้างให้มีภาวะผู้นำด้วย ภาวะผู้นำไม่จำเป็นต้องเป็นบุคคลที่มีตำแหน่งหัวหน้าหรือผู้ที่ได้รับการยอมรับจากผู้อื่นเท่านั้น แต่ที่สำคัญกว่าก็คือ ภาวะผู้นำคือผู้ที่สามารถก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลเชิงบวกต่อความเป็นอยู่ที่ดีของผู้อื่น ของชุมชนและของสังคมโดยรวม โดยนิยามหลังนี้จึงอาจกล่าวได้ว่า มนุษย์ทุกคนมีศักยภาพพอที่จะมีภาวะผู้นำและเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลงได้ (Trewatha and Newport, 1982)

ความผูกพันต่อองค์กรเป็นตัวผสมผสานคอยผูกมัดให้พนักงานทำงานและอยู่ร่วมกับองค์กรไปนานๆเป็นลักษณะความสัมพันธ์แบบสนิทสนมแน่นแฟ้น ซึ่งความผูกพันต่อองค์กรจะค่อยๆพัฒนาไปอย่างช้าๆ เป็นแรงผลักดันและแรงจูงใจให้พนักงานหรือบุคลากรสามารถอุทิศตนและปฏิบัติงานเพื่อองค์กรได้อย่างแท้จริง การสร้างความผูกพันต่อองค์กรนั้นมีหลายปัจจัย เช่น ผู้บริหารขององค์กรมีความน่าเชื่อถือและมีภาวะผู้นำสามารถเป็นผู้นำให้กับพนักงานในองค์กรได้ พนักงานรู้สึกถึงการได้รับความสำคัญจากหัวหน้าและจากองค์กรว่าตนเองก็มีความสำคัญในการสร้างผลงานให้กับองค์กร ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงานในองค์กรเดียวกันค่าตอบแทน และรางวัลตอบแทนการทำงานที่เป็นธรรม ทั้งนี้การสร้างความผูกพันเป็นการลดอัตราการลาออก การโยกย้าย การลางาน ลดค่าใช้จ่ายเพื่อหาบุคลากรมาทดแทนกับที่สูญเสียไป ส่งผลดีต่อสุขภาพจิตและสุขภาพกายของพนักงาน และช่วยเพิ่มผลผลิตให้กับองค์กรได้อีกด้วย ผู้บริหารจึงควรให้ความสนใจต่อความผูกพันต่อองค์กร เพื่อเสริมสร้างให้สมาชิกมีความผูกพันในองค์กรมากยิ่งขึ้น บุชยามณี จันทร์เจริญสุข (2548) กล่าวว่า ความผูกพัน

ต่อองค์การเป็นเจตคติหรือความรู้สึกของบุคลากรต่อองค์การในลักษณะที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และค่านิยมขององค์การเป็นความเต็มใจที่บุคคลจะทุ่มเทกำลังกายและความจงรักภักดีต่อสังคมที่เขาเป็นสมาชิกอยู่ เชลดอน (Sheldon, 1971: 143 อ้างถึงใน สุธรรมพงษ์ พุ่มทอง, 2548) ให้ความหมายความผูกพันต่อองค์การว่า เป็นทัศนคติหรือความรู้สึกที่สมาชิกมีต่อองค์การ โดยประเมินองค์การในทางบวก ซึ่งก่อให้เกิดความรู้สึกผูกพันระหว่างบุคคลนั้นกับองค์การและเป็นความตั้งใจที่จะทำงานในองค์การบรรลุเป้าหมาย หากองค์การสามารถสร้างความผูกพันในงานให้เกิดขึ้นกับพนักงานได้แล้วก็จะสามารถทำให้องค์การมีความได้เปรียบทางการแข่งขันจากการมีทรัพยากรมนุษย์ที่มีความจงรักภักดีต่องานและองค์การได้อย่างยั่งยืน (พิชิต เทพวรรณ, 2554)

ดังนั้น “ภาวะผู้นำ” จึงมีความสำคัญต่อการพัฒนาองค์กรและการจัดการเป็นอย่างมาก (ชีวิน อ่อนละออ, 2553) กระบวนการของการเป็นผู้นำหรือภาวะผู้นำนั้นไม่สามารถดูจากพฤติกรรมของบุคคลใดบุคคลหนึ่งเท่านั้น แต่ภาวะผู้นำยังเกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ในแง่ความร่วมมือของกลุ่มคนหรือระหว่างกลุ่มคนในการปฏิบัติภารกิจร่วมกัน บนฐานของค่านิยมเหมือนกัน คือ กรทำงานเพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงเชิงบวกขึ้นแก่สังคม (สุเทพ พงษ์ศรีวัฒน์, 2550) ซึ่งการรับรู้ภาวะผู้นำก็เป็นส่วนหนึ่งที่จะทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ ผู้นำคือบุคคลที่จะมาประสานช่วยให้คนทั้งหลายรวมกันนำพาไปสู่จุดหมายที่ดีงาม ซึ่งผู้นำจะต้องมีคุณสมบัติ เช่น สติปัญญา ความดีงาม ความรู้ ความสามารถของบุคคลที่ชักนำให้คนทั้งหลายมาประสานร่วมมือกัน (พรนพ พุกะพันธุ์, 2544) จากการวิเคราะห์สภาพองค์กรสำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบังด้วย SWOT Analysis ปัจจัยภายในด้านบุคลากร ด้านจุดอ่อน พบว่า มีอัตราการสูญเสียข้าราชการที่มีความรู้ ทักษะ และประสบการณ์ในงานศุลกากรในแต่ละปีจำนวนมากอย่างต่อเนื่องทุกปี โดยเฉพาะในสายงานหลักของกรมฯ (แผนปฏิบัติการศุลกากร, 2559) ปัจจุบันกรมศุลกากรกำลังประสบปัญหาการขาดแคลนบุคลากรที่มีความสามารถในความเป็นผู้นำ และผู้ที่มีศักยภาพในการทำงาน สามารถทำประโยชน์ให้แก่องค์กรได้อีกยาวนาน การขาดแคลนอัตรากำลังผู้มีความชำนาญงานในเวลาอันไม่เหมาะสม ย่อมก่อให้เกิดปัญหาต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติการของกรมศุลกากร จึงถือเป็นสิ่งสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งที่กรมศุลกากรจะต้องรักษา

อัตรากำลังให้คงอยู่กับองค์การนานที่สุด เพื่อการบรรลุเป้าหมายขององค์การที่วางไว้ เพื่อเป็นไปตามแผนยุทธศาสตร์ของกรมศุลกากรในมิติด้านการพัฒนาองค์กรคือ สร้างความตระหนักรู้ในเรื่องคุณธรรม จริยธรรม plugged ค่านิยมและความผูกพันต่อองค์กร (กรมศุลกากร, 2559)

จากข้อมูลข้างต้น ผู้วิจัยมีความสนใจในการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ภาวะผู้นำกับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง อย่างไรก็ตาม เพื่อใช้ประโยชน์ในการเสริมสร้าง และเพิ่มพูนให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจและความผูกพันต่อองค์กร ดังนั้น หากการวิจัยนี้สามารถบ่งชี้ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำของหัวหน้างานกับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรได้อย่างชัดเจน ผลการศึกษาที่ได้จะเป็นการให้ข้อมูลย้อนกลับแก่หัวหน้างานได้พัฒนาภาวะผู้นำของตนเองได้อย่างเหมาะสม รวมทั้งเป็นข้อมูลสำคัญสำหรับผู้บริหารสำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง ในการนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุง พัฒนาระบบการบริหารทรัพยากรมนุษย์ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการรับรู้ภาวะผู้นำของบุคลากรสำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง
2. เพื่อศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ภาวะผู้นำกับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องได้กรอบแนวคิดภาวะผู้นำตามบริบทของสังคมไทย ซึ่งเป็นแนวคิดของวันชัย ธรรมสังการและคณะ ประกอบด้วย 4 ด้าน คือ ด้านลักษณะที่เกี่ยวกับหัวหน้างาน ด้านลักษณะที่เกี่ยวกับการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้างานกับบุคคลอื่น ด้านการให้โอกาสบุคคลอื่น ส่วนกรอบแนวคิดความผูกพันต่อองค์กรเป็นแนวคิดของ Allen และ Meyer ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ลักษณะด้วยกันคือ ความผูกพันอันเนื่องมาจากอารมณ์ ความผูกพันอันเนื่องมาจากลงทุน ความผูกพันอันเนื่องมาจากหน้าที่ ดังนี้

ตัวแปรอิสระ

ภาวะผู้นำตามบริบทของสังคมไทย ประกอบด้วย 4 ด้าน

1. ด้านลักษณะที่เกี่ยวกับหัวหน้างาน ได้แก่ ความรับผิดชอบ ทักษะการสั่งงาน การให้เกียรติ ความสนใจผู้อื่น ความยุติธรรม การมีเหตุผล และความใจกว้าง
2. ด้านลักษณะที่เกี่ยวกับการทำงาน เป็นทักษะในการบริหารจัดการตลอดจนวิธีการดูแลปกครองของผู้บังคับบัญชา ได้แก่ การตั้งใจทำงาน การสอนงาน การตัดสินใจ และการแก้ไขปัญหา
3. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้างานกับบุคคลอื่น ได้แก่ การรับฟังผู้อื่น การเอาใจใส่ดูแล และความมีน้ำใจ
4. ด้านการให้โอกาสบุคคลอื่น ได้แก่ การส่งเสริมและการให้ความไว้วางใจ

ตัวแปรตาม

ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง

1. ความผูกพันอันเนื่องมาจากอารมณ์
2. ความผูกพันอันเนื่องมาจากลงทุน
3. ความผูกพันอันเนื่องมาจากหน้าที่



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐานของการวิจัย

1. การรับรู้ของบุคลากรในเรื่องภาวะผู้นำของหัวหน้างานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง
2. การรับรู้ของบุคลากรในด้านลักษณะเกี่ยวกับหัวหน้างานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง
3. การรับรู้ของบุคลากรในด้านลักษณะที่เกี่ยวกับการทำงานของหัวหน้างานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง
4. การรับรู้ของบุคลากรในด้านลักษณะความสัมพันธ์ของหัวหน้างานกับบุคคลอื่นมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง
5. การรับรู้ของบุคลากรในด้านลักษณะการให้โอกาสบุคคลอื่นของหัวหน้างานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง

วิธีการดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในสำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง ซึ่งคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างได้จากสูตรของยามาเน่ (Yamane, 1973) ได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เท่ากับ 203 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ใช้เครื่องมือรวม 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระยะเวลาการทำงาน ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน สถานภาพสมรส

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับภาวะผู้นำของหัวหน้างาน โดยผู้วิจัยได้ปรับจากแนวคิดของ วันชัย ธรรมสัจการและคณะ (2542) เรื่องการสร้างเครื่องมือวัดภาวะ

ผู้นำ เพื่อใช้ในการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 37 ข้อ ซึ่งได้สร้างเครื่องมือวัดภาวะผู้นำตามบริบทของสังคมไทย

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง ผู้วิจัยได้นำมาจาก แบบวัดของกาญจนา นุ้ใจกอง (2542) ซึ่งแปลมาจากแบบวัดความผูกพันต่อองค์กรของ อัลเลน และเมเยอร์ (Allen & Meyer, 1990)

การวิเคราะห์และการตรวจสอบข้อมูลได้แก่ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ส่วนระดับของการรับรู้ภาวะผู้นำของหัวหน้างานและระดับของความผูกพันขององค์กรของบุคลากร วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ส่วนการทดสอบสมมติฐาน เนื่องจากตัวแปรอิสระที่ศึกษาทั้งหมดมีระดับการวัดแบบช่วงหรืออัตราส่วนและตัวแปร มีระดับการวัดแบบช่วงหรืออัตราส่วนจึงทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตามด้วยสถิติ Pearson Product Moment Correlation มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 36-45 ปี ระยะเวลาการทำงาน 6-10 ปี ส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี มีรายได้ต่อเดือน 10,000-20,000 บาท และส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ระดับการรับรู้ภาวะผู้นำของบุคลากรสำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง

ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้ภาวะผู้นำของหัวหน้างานโดยรวม มีระดับการรับรู้ภาวะผู้นำในระดับค่อนข้างมากและบุคลากรรับรู้ภาวะผู้นำของหัวหน้างานพิจารณาแยกตามรายด้าน คือ ด้านลักษณะเกี่ยวกับการทำงาน ด้านลักษณะการ

ให้โอกาสบุคคลอื่น ด้านลักษณะความสัมพันธ์ของหัวหน้างานกับบุคคลอื่น มีระดับการรับรู้ภาวะผู้นำในระดับค่อนข้างมาก และ ด้านลักษณะที่เกี่ยวกับหัวหน้างาน มีระดับการรับรู้ภาวะผู้นำในระดับน้อย

วิเคราะห์ผลระดับการรับรู้ภาวะผู้นำของบุคลากรสำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง แยกเป็นรายด้าน

2.1 ด้านลักษณะเกี่ยวกับการทำงาน ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับการรับรู้ภาวะผู้นำด้าน ลักษณะเกี่ยวกับการทำงาน มีระดับการรับรู้ภาวะผู้นำในระดับค่อนข้างมาก อันดับแรก คือ หัวหน้างานของท่านให้คำปรึกษาในการทำงาน มีระดับการรับรู้ภาวะผู้นำในระดับมาก รองลงมาคือหัวหน้างานของท่านสามารถแก้ไขปัญหาที่ยุ่งยากได้ มีระดับการรับรู้ภาวะผู้นำในระดับมาก และอันดับสุดท้ายคือ หัวหน้างานของท่านมักให้ท่านแก้ไขงานเพียงลำพังทั้งที่เป็นความบกพร่องของหัวหน้า มีระดับการรับรู้ภาวะผู้นำในระดับน้อย

2.2 ด้านลักษณะการให้โอกาสบุคคลอื่นผล การศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับการรับรู้ภาวะผู้นำด้านลักษณะการให้โอกาสบุคคลอื่น มีระดับการรับรู้ภาวะผู้นำในระดับค่อนข้างมาก อันดับแรก คือ หัวหน้างานของท่านให้ความช่วยเหลือท่านเมื่อยามจำเป็น มีระดับการรับรู้ภาวะผู้นำในระดับค่อนข้างมาก รองลงมาคือหัวหน้างานของท่านส่งเสริมให้ท่านร่วมกิจกรรมสำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง มีระดับการรับรู้ภาวะผู้นำในระดับค่อนข้างมาก และอันดับสุดท้ายคือ หัวหน้างานของท่านไม่ให้ความสนใจในงานของท่าน มีระดับการรับรู้ภาวะผู้นำในระดับน้อย

2.3 ด้านลักษณะความสัมพันธ์ของหัวหน้างานกับบุคคลอื่น ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับการรับรู้ภาวะผู้นำด้านลักษณะความสัมพันธ์ของหัวหน้างานกับบุคคลอื่น มีระดับการรับรู้ภาวะผู้นำในระดับค่อนข้างมาก อันดับแรกคือ หัวหน้างานของท่านเอื้อเฟื้อกับทุกฝ่าย มีระดับการรับรู้ภาวะผู้นำในระดับค่อนข้างมาก รองลงมาคือ หัวหน้างานของท่านรับฟังความคิดเห็นของพนักงาน มีระดับการรับรู้ภาวะผู้นำในระดับค่อนข้างมาก และอันดับสุดท้ายคือหัวหน้างานของท่านไม่จัดการแก้ไขปัญหาข้อขัดแย้งระหว่างแผนก มีระดับการรับรู้ภาวะผู้นำในระดับน้อย

2.4 ด้านลักษณะที่เกี่ยวกับหัวหน้างาน ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับการรับรู้ภาวะผู้นำด้านลักษณะที่เกี่ยวกับหัวหน้างานมีระดับการรับรู้ภาวะผู้นำในระดับน้อย อันดับแรกคือ หัวหน้างานของท่านชอบใช้อำนาจ มีระดับการรับรู้ภาวะผู้นำในระดับค่อนข้างมาก รองลงมาคือ หัวหน้างานของท่านชอบตำหนิโดยไม่ฟังเหตุผล มีระดับการรับรู้ภาวะผู้นำในระดับค่อนข้างมาก และอันดับสุดท้ายคือ หัวหน้างานของท่านเป็นคนลำเอียง มีระดับการรับรู้ภาวะผู้นำในระดับน้อย

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ระดับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง

ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างมากพิจารณาแยกตามรายด้าน คือ ความผูกพันอันเนื่องมาจากหน้าที่ ความผูกพันอันเนื่องมาจากอารมณ์ และความผูกพันอันเนื่องมาจากการลงทุน อยู่ในระดับค่อนข้างมาก

วิเคราะห์ผลระดับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง แยกเป็นรายด้าน

3.1 ความผูกพันอันเนื่องมาจากหน้าที่ ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความผูกพันอันเนื่องมาจากหน้าที่อยู่ในระดับค่อนข้างมาก อันดับแรกคือ สำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบังนี้มีความหมายกับฉันมาก รองลงมาคือ ฉันรู้สึกราวกับว่าปัญหาของสำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบังคือปัญหาของฉันด้วย อยู่ในระดับน้อย

3.2 ความผูกพันอันเนื่องมาจากอารมณ์ ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความผูกพันอันเนื่องมาจากอารมณ์อยู่ในระดับค่อนข้างมาก อันดับแรกคือ ฉันมีความสุขที่ได้พูดถึงเรื่องเกี่ยวกับสำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบังกับบุคคลภายนอก รองลงมาคือ ฉันมีความสุขมากที่สุดที่ใช้ช่วงชีวิตการทำงานที่เหลืออยู่กับสำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง อยู่ในระดับค่อนข้างมาก อันดับสุดท้ายคือ ฉันไม่รู้สึกมีความผูกพันทางจิตใจกับสำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง อยู่ในระดับน้อย

3.3 ความผูกพันอันเนื่องมาจากการลงทุน ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความผูกพันอันเนื่องมาจากการลงทุนอยู่ในระดับค่อนข้างมาก อันดับแรกคือ ฉันคิดว่าตนเองสามารถเกิดความรู้สึกผูกพันกับหน่วยงานอื่นได้อย่างง่าย รองลงมาคือ ฉันไม่รู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งของสำนักงานบุคลากรทำเรือแหลมฉบัง อยู่ในระดับน้อย

ส่วนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 การศึกษา พบว่า มีความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำของ หัวหน้างานกับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสำนักงานบุคลากรทำเรือแหลมฉบัง

สมมติฐาน 2 การศึกษา พบว่าไม่มีความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ของบุคลากร ในด้านลักษณะเกี่ยวกับหัวหน้างานกับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสำนักงานบุคลากรทำเรือแหลมฉบัง

สมมติฐาน 3 การศึกษา พบว่า มีความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ของบุคลากร ในด้านลักษณะที่เกี่ยวกับการทำงานของหัวหน้างานกับความผูกพันต่อองค์กรของ บุคลากรสำนักงานบุคลากรทำเรือแหลมฉบัง

สมมติฐาน 4 การศึกษา พบว่า มีความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ของบุคลากร ในด้านลักษณะความสัมพันธ์ของหัวหน้างานกับบุคคลอื่นกับความผูกพันต่อองค์กรของ บุคลากรสำนักงานบุคลากรทำเรือแหลมฉบัง

สมมติฐาน 5 การศึกษา พบว่า มีความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ของบุคลากร ในด้านลักษณะการให้โอกาสบุคคลอื่นของหัวหน้างานกับความผูกพันต่อองค์กรของ บุคลากรสำนักงานบุคลากรทำเรือแหลมฉบัง

สรุปและอภิปรายผล

1. ระดับการรับรู้ภาวะผู้นำของบุคลากรสำนักงานบุคลากรทำเรือแหลมฉบัง

ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรสำนักงานบุคลากรทำเรือแหลมฉบัง มีการรับรู้ ภาวะผู้นำของหัวหน้างานโดยรวม มีระดับการรับรู้ภาวะผู้นำในระดับค่อนข้างมาก ด้าน

ลักษณะที่เกี่ยวกับหัวหน้างาน มีระดับการรับรู้ภาวะผู้นำในระดับน้อย ด้านลักษณะเกี่ยวกับการทำงาน ด้านลักษณะความสัมพันธ์ของหัวหน้างานกับบุคคลอื่น และด้านลักษณะการให้โอกาสบุคคลอื่นมีระดับการรับรู้ภาวะผู้นำในระดับค่อนข้างมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.86 ซึ่งขัดแย้งกับการศึกษาของสามารถ สุขภาคกิจ (2555) ภาวะผู้นำเต็มรูปแบบกับความผูกพันต่อองค์การ: กรณีศึกษา สถาบันตำรวจนครบาลบึงกุ่ม กลุ่มตัวอย่างจำนวน 143 คน ผลการวิจัยพบว่าภาวะผู้นำเต็มรูปแบบด้านภาวะผู้นำเปลี่ยนสภาพ และด้านภาวะผู้นำแลกเปลี่ยนกับความผูกพันต่อองค์การ โดยรวมอยู่ในระดับสูง อภิปรายได้ว่า ภาวะผู้นำนับเป็นเรื่องที่ได้รับการกล่าวขวัญถึงอย่างกว้างขวางในทหองค์การ โดยทั่วไปมนุษย์มักมีความเชื่อ และคาดหวังว่าบุคคลที่เป็นผู้นำจะต้องมีศักยภาพเพียงพอที่จะทำให้องค์การมีประสิทธิผล ภาวะผู้นำเป็นปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นในองค์การ และสังเกตเห็นได้ทั่วไปจากพฤติกรรมการทำงานเพื่อบรรลุเป้าหมายร่วมกันของมนุษย์ ซึ่งไม่เฉพาะแต่มนุษย์เท่านั้น แม้กระทั่งในฝูงสัตว์ก็มีตัวที่ทำหน้าที่ผู้นำ มีตำแหน่ง มีอำนาจหน้าที่ และความรับผิดชอบในการบริหารจัดการ

ภาวะผู้นำจึงเป็นองค์ประกอบทางการบริหารอย่างหนึ่งที่มีความเป็นพลวัต กล่าวคือ มีการเคลื่อนไหวอยู่ในองค์การบางครั้งภาวะผู้นำช่วยกระตุ้นผู้ตามให้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพสูง แต่บางครั้งภาวะผู้นำก็ทำลายความเข้มแข็งขององค์การ ดังนั้นจึงอาจกล่าวได้ว่า ภาวะผู้นำสามารถส่งผลต่อประสิทธิผลขององค์การ สำหรับองค์การที่เป็นทางการนั้นส่วนใหญ่แล้วบุคคลผู้แสดงบทบาทผู้นำ คือ ผู้บริหารที่เรียกชื่อตำแหน่งแตกต่างกันไป เช่น ผู้จัดการ ผู้บริหาร นักบริหาร หัวหน้า อาจารย์ใหญ่ ผู้อำนวยการ ฯลฯ บุคคลเหล่านี้ต่างพยายามที่จะใช้อิทธิพลต่อสมาชิกขององค์การเพื่อให้กระทำหรืองดเว้นการกระทำหรือแสดงบทบาทตามที่กำหนด ในแต่ละสถานการณ์ผู้นำจะใช้อิทธิพลเพื่อกระตุ้นให้สมาชิกร่วมมือกันทำงาน ในองค์การทั่วไปผู้ที่ไม่เป็นทางการมักคำนึงถึงความพึงพอใจของสมาชิกเป็นอันดับแรก ส่วนผู้นำที่เป็นทางการนอกจากจะคำนึงถึงความพึงพอใจของผู้ตามแล้วยังต้องคำนึงถึงความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์การด้วย

ดังนั้น จะเห็นได้ว่า ความแตกต่างของผู้นำทั้งสองประเภทนี้ไม่ได้ขึ้นอยู่กับตำแหน่งงาน แต่ขึ้นอยู่กับขอบเขตของบทบาทของแต่ละคน ซึ่งหมายความว่า ไม่ว่าใคร

จะทำงานในตำแหน่งหรือหน้าที่ใดก็สามารถแสดงภาวะผู้นำได้หากบุคคลนั้นแสดงบทบาทการนำ และมีผู้ทำตามการนำของเขา (Trewatha and Newport, 1982) ในความคิดเห็นของผู้วิจัยเห็นว่า บุคลากรมีการรับรู้ว่าหัวหน้างานไม่มีการแสดงความเป็นผู้นำเพื่อจูงใจให้บุคลากรปฏิบัติงานจนบรรลุเป้าหมายที่มากพอ มีภาวะผู้นำหรือเป็นแบบอย่างที่เหมาะสมให้กับลูกน้อง ซึ่งภาวะผู้นำของหัวหน้างานมีความสำคัญต่อการพัฒนาองค์กรและการจัดการเป็นอย่างมาก หัวหน้างานที่มีภาวะผู้นำจะสามารถโน้มน้าวจูงใจลูกน้องให้ปฏิบัติงานบรรลุวัตถุประสงค์ เต็มที่ทุ่มเทปฏิบัติงาน ทำให้เกิดความจงรักภักดียึดมั่นผูกพันต่อองค์กร

วิเคราะห์ผลระดับการรับรู้ภาวะผู้นำของบุคลากรสำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง แยกเป็นรายด้าน

1.1 ด้านลักษณะที่เกี่ยวกับหัวหน้างาน

ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรสำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบังมีระดับการรับรู้ภาวะผู้นำด้านลักษณะที่เกี่ยวกับหัวหน้างาน มีระดับการรับรู้ภาวะผู้นำในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.50 อันดับแรกคือ หัวหน้างานของท่านชอบใช้อำนาจ มีระดับการรับรู้ภาวะผู้นำในระดับค่อนข้างมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.74 รองลงมาคือ หัวหน้างานของท่านชอบดำเนินโดยไม่ฟังเหตุผล มีระดับการรับรู้ภาวะผู้นำในระดับค่อนข้างมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.66 และลำดับสุดท้ายคือ หัวหน้างานของท่านเป็นคนลำเอียง มีระดับการรับรู้ภาวะผู้นำในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.32 อภิปรายได้ว่า การที่หัวหน้างานผู้บริหาร ผู้นำที่ใช้อิทธิพลและอำนาจเพื่อให้ผู้ตามทำงานด้วยเต็มใจเพียงอย่างเดียวยังไม่เพียงพอ แต่ควรพัฒนาให้ผู้ตามทั้งเต็มใจทำงานด้วยความกระตือรือร้น และมีความเชื่อมั่น ผู้นำที่มีภาวะผู้นำจะไม่ใช่ผู้ที่ชอบอยู่ข้างหลังกลุ่มเพื่อผลักดันหรือคอยกระตุ้นให้กลุ่มทำงาน แต่จะวางตัวเองไว้ข้างหน้ากลุ่มคอยทำหน้าที่อำนวยความสะดวกเพื่อช่วยให้งานก้าวไปข้างหน้าอีกทั้งคอยสร้างอารมณ์ร่วมให้กลุ่มทำงานจนบรรลุเป้าหมาย (Koontz and Wehrich, 1988) ในความคิดเห็นของผู้วิจัยเห็นว่า อาจจะเป็นเพราะว่า ผู้นำกับอำนาจเป็นของคู่กัน คนทั่วไปชอบที่จะตามผู้มีอำนาจ และด้วยเหตุนี้ ผู้ตามทำให้ผู้มีอำนาจกลายเป็นผู้นำ ซึ่งอำนาจมีที่มาจากหลายเหตุ น่าจะเป็นผลมาจากหัวหน้างานบางคนมีอำนาจเพราะสามารถให้โบนัส ขึ้นเงินเดือน หรือเลื่อนตำแหน่งให้คนอื่นได้

หัวหน้างานบางคนมีอำนาจเพราะไล่คนออกจากงานได้ หรือสามารถมอบหมายงานที่แม้ผู้รับมอบจะไม่ชอบก็ไม่สามารถปฏิเสธได้ อาจกล่าวได้ว่าผู้นำเหล่านี้มีอำนาจตามตำแหน่งหน้าที่การงาน

1.2 ด้านลักษณะเกี่ยวกับการทำงาน

ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรสำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบังมีระดับการรับรู้ภาวะผู้นำด้านลักษณะเกี่ยวกับการทำงานมีระดับการรับรู้ภาวะผู้นำในระดับค่อนข้างมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.10 อันดับแรกคือ หัวหน้างานของท่านให้คำปรึกษาในการทำงาน มีระดับการรับรู้ภาวะผู้นำในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 รองลงมาคือ หัวหน้างานของท่านสามารถแก้ไขปัญหายากได้ มีระดับการรับรู้ภาวะผู้นำในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59 และลำดับสุดท้ายคือ หัวหน้างานของท่านมักให้ท่านแก้ไขงานเพียงลำพังทั้งที่เป็นความบกพร่องของหัวหน้า มีระดับการรับรู้ภาวะผู้นำในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.29 อภิปรายได้ว่า ภาวะผู้นำด้านลักษณะเกี่ยวกับการทำงานประกอบไปด้วยผู้มีอุดมการณ์ ความคิดสร้างสรรค์ การเป็นแบบอย่างที่ดี การสร้างแรงบันดาลใจให้ลูกน้อง ในการทำงาน และการสร้างวัฒนธรรมการทำงานแบบมีส่วนร่วม (ปกณ ตั้งประเสริฐ, 2558) ในความคิดเห็นของผู้วิจัยเห็นว่า หัวหน้างานมีทักษะในการปฏิบัติหน้าที่ กล่าวได้ว่า หัวหน้างานมีความชำนาญตั้งใจทุ่มเทให้กับการทำงาน มีความรู้ในงานที่เกี่ยวข้อง จึงทำให้สามารถแก้ไขปัญหายากได้ มักจะไม่ให้มีการแก้ไขงานเพียงลำพังทั้งที่เป็นความบกพร่องของหัวหน้า มีการติดตามงานอย่างสม่ำเสมอ

1.3 ด้านลักษณะความสัมพันธ์ของหัวหน้างานกับบุคคลอื่น

ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรสำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบังมีระดับการรับรู้ภาวะผู้นำด้านลักษณะความสัมพันธ์ของหัวหน้างานกับบุคคลอื่นมีระดับการรับรู้ภาวะผู้นำในระดับค่อนข้างมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.83 อันดับแรกคือ หัวหน้างานของท่านเอื้อเฟื้อกับทุกฝ่าย มีระดับการรับรู้ภาวะผู้นำในระดับค่อนข้างมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.34 รองลงมาคือ หัวหน้างานของท่านรับฟังความคิดเห็นของพนักงาน มีระดับการรับรู้ภาวะผู้นำในระดับค่อนข้างมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.27 และลำดับสุดท้ายคือ หัวหน้างานของท่านไม่จัดการแก้ไขปัญหาข้อขัดแย้งระหว่างแผนก มีระดับการรับรู้

ภาวะผู้นำในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.30 อภิปรายได้ว่า ผู้นำหัวหน้างานทุกระดับชั้น ต้องการเป็นผู้นำมากกว่าผู้นำโดยทั่วไป แต่การจะเป็นผู้นำในหน้าที่การงาน และครองใจผู้ตามได้นั้น ไม่ใช่เรื่องง่าย นอกจากคุณสมบัติเฉพาะตัวคือมีความรู้ มีความสามารถเป็นที่ยอมรับแล้ว ความมีน้ำใจเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ความเสียสละที่ประกอบด้วยเหตุผลสมบูรณ์ ไม่ใช่การเสียสละให้โดยปราศจากเหตุผล จุดเด่นสำคัญที่ทำให้ผู้นำทุกระดับชั้นสามารถบริหารจัดการงานและบุคลากรในองค์กรและขับเคลื่อนเพื่อให้เป็นผลสำเร็จ ตามความปรารถนาที่ตั้งใจไว้

ความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่และการเสียสละ เป็นคุณธรรมสำคัญประการหนึ่งที่สร้างความนับถือ ผูกมิตร ทำคนเกลียดให้รัก ทำคนที่รักอยู่แล้วให้มีความรักมากยิ่งขึ้น ย่อมให้ผลที่ดีเสมอ ก่อให้เกิดความชื่นชมยินดีต่อกันและกัน ไม่ว่าจะเป็นผู้ให้หรือผู้รับ คนที่มีน้ำใจเสียสละคิดจะเฉลี่ยแบ่งปันลาภผลและความสุขของตนแก่ผู้อื่นอยู่ เสมอนั้น ไม่ว่าจะใครๆ ก็อยากคบหาสมาคมด้วย ผู้นำหัวหน้างานบางคน ซึ่งมีน้ำใจให้ผู้ตามหรือผู้ใต้บังคับบัญชา ก่อให้เกิดแรงบันดาลใจให้ทุ่มเททำงาน (พันธกร อุทธิตสาร, 2559) ในความคิดเห็นของผู้วิจัยเห็นว่า หัวหน้างานมีจิตใจโอบอ้อมอารี มีความปรารถนาดี และจริงใจกับบุคคลอื่น รับฟังความคิดเห็นของพนักงาน มีการจัดการแก้ปัญหาข้อขัดแย้งระหว่างแผนก อาจกล่าวได้ว่า หัวหน้างานมีความห่วงใยมีน้ำใจกับคนรอบข้าง มีน้ำใจกับผู้อื่น

1.4 ด้านลักษณะการให้โอกาสบุคคลอื่น

ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรสำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบังมีระดับการรับรู้ภาวะผู้นำด้านลักษณะการให้โอกาสบุคคลอื่นมีระดับการรับรู้ภาวะผู้นำในระดับค่อนข้างมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.97 อันดับแรกคือ หัวหน้างานของท่านให้ความช่วยเหลือท่านเมื่อยามจำเป็น มีระดับการรับรู้ภาวะผู้นำในระดับค่อนข้างมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.31 รองลงมาคือ หัวหน้างานของท่านส่งเสริมให้ท่านร่วมกิจกรรมสำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง มีระดับการรับรู้ภาวะผู้นำในระดับค่อนข้างมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.09 และลำดับสุดท้ายคือ หัวหน้างานของท่านไม่ให้ความสนใจในงานของท่าน มีระดับการรับรู้ภาวะผู้นำในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.45 อภิปรายได้ว่า การเป็นหัวหน้างานที่ดีต้องรู้จักการให้ เช่น ให้กำลังใจ ให้ความช่วยเหลือลูกน้องพร้อม

ที่จะให้คำปรึกษาหารือ ส่งเสริมสนับสนุนให้เครดิตลูกน้องเมื่อทำงานสำเร็จ (ฮาร์งคักดี คองคาสวัสตี, 2559) ในความคิดเห็นของผู้วิจัยเห็นว่า หัวหน้างานให้ความช่วยเหลือลูกน้องเมื่อยามจำเป็น กล่าวได้ว่า หัวหน้างานที่ต้องใส่ใจลูกน้อง รู้จักการให้ แนะนำ และให้ความสำคัญกับปัญหา พร้อมทั้งยังช่วยส่งเสริมสนับสนุนลูกน้อง ให้โอกาสร่วมกิจกรรมสำนักงานบุคลากรทำเรื่องแหลมฉับง สนับสนุนให้ประสบความสำเร็จ

2. ระดับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสำนักงานบุคลากรทำเรื่องแหลมฉับง

ผลการวิจัยพบว่า ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสำนักงานบุคลากรทำเรื่องแหลมฉับงโดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างมาก มีระดับความผูกพันต่อองค์กรด้านความผูกพันอันเนื่องมาจากอารมณ์ ความผูกพันอันเนื่องมาจากการลงทุน ความผูกพันอันเนื่องมาจากหน้าที่ อยู่ในระดับค่อนข้างมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.94 ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ สมจิตร์ จันทร์เพ็ญ (2557) ความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) กลุ่มตัวอย่าง คือ เจ้าหน้าที่สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชนทุกส่วนงาน จำนวน 164 คน ผลการวิจัยพบว่า โดยรวมแล้วเจ้าหน้าที่สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชนมีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับค่อนข้างสูง อภิปรายได้ว่า ความผูกพันอันเนื่องมาจากอารมณ์เป็นลักษณะของบุคคลมีความรู้สึกยึดมั่น มีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะอยู่ในวิชาชีพนั้นและรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งและเกี่ยวข้อง กับอาชีพนั้นอย่างเหนียวแน่น ความผูกพันอันเนื่องมาจากการลงทุน เป็นลักษณะของบุคคลที่ปรารถนาจะทำงานต่อไปในวิชาชีพต่อไปอันเนื่องมาจากการรับรู้ถึงผลประโยชน์ที่อาจจะสูญเสียไปหากออกจากอาชีพและรับรู้ว่าจะขาดทางเลือกอื่นที่ดีที่จะไป บุคลากรจึงอยู่เพราะจำเป็นต้องอยู่ และความผูกพันอันเนื่องมาจากวิชาชีพ บุคลากรเห็นว่าการคงความเป็นสมาชิกของวิชาชีพไว้เป็นสิ่งที่เหมาะสมและเป็นสิ่งที่ควรทำ ซึ่งความผูกพันด้านนี้เกิดขึ้นเนื่องจากรับรู้ว่าเป็นพันธะ หน้าที่ และความรับผิดชอบของตนที่จะอยู่หรืออยู่เพราะควรอยู่ (Allen and Meyer, 1990) ในความคิดเห็นของผู้วิจัยเห็นว่า บุคลากรมีความปรารถนาที่จะอยู่กับองค์กร และหวังที่จะปฏิบัติงานเพื่อให้เป็นประโยชน์ต่อองค์กร มีความต้องการที่จะดำรงความเป็นสมาชิกขององค์กร น่าจะเป็นผลจากบุคลากรยังมีความผูกพันต่อองค์กร ทั้งด้านความผูกพันอัน

เนื่องมาจากอารมณ์ ด้านความผูกพันอันเนื่องมาจากการลงทุน และด้านความผูกพันอันเนื่องมาจากหน้าที่

วิเคราะห์ผลระดับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสำนักงานสุกลางทำเรือแหลมฉบัง แยกเป็นรายด้าน

2.1 ด้านความผูกพันอันเนื่องมาจากอารมณ์

ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรสำนักงานสุกลางทำเรือแหลมฉบังมีระดับความผูกพันอันเนื่องมาจากอารมณ์ อยู่ในระดับค่อนข้างมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.96 อันดับแรกคือ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความสุขที่ได้พูดถึงเรื่องเกี่ยวกับสำนักงานสุกลางทำเรือแหลมฉบังกับบุคคลภายนอก อยู่ในระดับค่อนข้างมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.28 รองลงมาคือ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความสุขมากที่ได้ใช้ช่วงชีวิตการทำงานที่เหลืออยู่กับสำนักงานสุกลางทำเรือแหลมฉบัง อยู่ในระดับค่อนข้างมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.23 และลำดับสุดท้ายคือ ผู้ตอบแบบสอบถามไม่รู้สึกรู้สึกมีความผูกพันทางจิตใจกับสำนักงานสุกลางทำเรือแหลมฉบัง อยู่ในระดับค่อนข้างมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.38 อภิปรายได้ว่า ความผูกพันอันเนื่องมาจากอารมณ์แสดงถึงการยึดติดทางด้านจิตใจของบุคคลต่อองค์กรกับการเข้าไปเกี่ยวข้องและเต็มใจที่จะเป็นสมาชิกขององค์กร ซึ่งบุคคลอยู่ในองค์กรนั้นเพราะต้องการอยู่ เนื่องจากได้รับประสบการณ์ในการทำงานที่น่าพึงพอใจจากองค์กร (Allen and Meyer, 1990) ในความคิดเห็นของผู้วิจัยเห็นว่า บุคลากรมีความสุขที่ได้พูดถึงเรื่องเกี่ยวกับสำนักงานสุกลางทำเรือแหลมฉบังกับบุคคลภายนอกมีความสุขที่ได้ใช้ช่วงชีวิตการทำงานที่เหลืออยู่กับสำนักงานสุกลางทำเรือแหลมฉบัง มีความรู้สึกผูกพันทางจิตใจกับสำนักงานสุกลางทำเรือแหลมฉบัง กล่าวได้ว่า บุคลากรยังมีความภาคภูมิใจกับองค์กร มีปฏิสัมพันธ์กับองค์กร

2.2 ด้านความผูกพันอันเนื่องมาจากการลงทุน ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรสำนักงานสุกลางทำเรือแหลมฉบังมีระดับความผูกพันอันเนื่องมาจากการลงทุน อยู่ในระดับค่อนข้างมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.63 อันดับแรกคือ ผู้ตอบแบบสอบถามคิดว่าตนเองสามารถเกิดความผูกพันกับหน่วยงานอื่นได้อย่างง่าย อยู่ในระดับค่อนข้างมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.78 รองลงมาคือ ผู้ตอบแบบสอบถามไม่รู้สึกรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งของสำนักงานสุกลางทำเรือแหลมฉบัง อยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.47

อภิปรายได้ว่า การที่บุคคลผูกพันกับองค์กรของตนเอง เนื่องมาจากการรับรู้ว่าถ้าออกจากองค์กรไปแล้วจะเสียผลประโยชน์ที่ตนได้ลงทุนไว้กับองค์กร ทำให้บุคคลอยู่กับองค์กรเพราะจำเป็นต้องอยู่ (Allen and Meyer, 1990) ในความคิดเห็นของผู้วิจัยเห็นว่า บุคลากรสำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบังสามารถพร้อมที่จะไปจากสำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง แต่บุคลากรยังคงมีความรู้สึกที่ตนเองเป็นส่วนหนึ่งของสำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง นั้น น่าจะเป็นผลมาจาก การที่บุคคลได้ลงทุนไว้กับองค์กรแล้วจะเสียผลประโยชน์ของตน ซึ่งความผูกพันอันเนื่องมาจากการลงทุนนี้ทำให้บุคลากรรู้สึกที่ตนเองเป็นส่วนหนึ่งของสำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง

2.3 ด้านความผูกพันอันเนื่องมาจากหน้าที่

ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรสำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบังมีระดับความผูกพันอันเนื่องมาจากหน้าที่ อยู่ในระดับค่อนข้างมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.24 อันดับแรกคือ สำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบังนี้มีความหมายกับผู้ตอบแบบสอบถามมาก อยู่ในระดับค่อนข้างมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.38 รองลงมาคือ ผู้ตอบแบบสอบถามรู้สึกราวกับว่าปัญหาของสำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบังคือปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามด้วย อยู่ในระดับค่อนข้างมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.11 อภิปรายได้ว่า การแสดงถึงการรับรู้ถึงพันธะของบุคลากรต่อองค์กร ซึ่งเป็นผลมาจากการหล่อหลอมทางสังคม คือ การหล่อหลอมทางครอบครัวและการหล่อหลอมในองค์กร เช่น จากวัฒนธรรมองค์กร เพื่อสร้างคุณค่าและความจงรักภักดี และการแลกเปลี่ยน คือ การได้รับรางวัลทางสังคม รางวัลจากองค์กร หรือการลงทุนขององค์กรในตัวบุคคล เช่น การพัฒนาพนักงานด้วยการฝึกอบรม การให้ทุน ทำให้บุคคลรู้สึกผูกพันเพื่อตอบสนององค์กร เป็นความรู้สึกที่ควรจะอยู่ (Allen and Meyer, 1990) ในความคิดเห็นของผู้วิจัยเห็นว่า บุคลากรสำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบังมีความรู้สึก มีพันธะหน้าที่และความรับผิดชอบของตนที่ควรจะอยู่ ทำให้บุคลากรคิดว่าควรจะอยู่ มีความเต็มใจที่จะทุ่มเทการทำงาน ปฏิบัติหน้าที่เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร น่าจะเป็นเพราะการมีพันธะของบุคลากรกับสำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบังที่ได้สร้างคุณค่าและความจงรักภักดี เกิดความรู้สึกอยากอยู่เพื่อตอบสนององค์กร

ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 การศึกษาพบว่า มีความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำของหัวหน้างานกับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง จึงเป็นไปตามสมมติฐาน ในความคิดเห็นของผู้วิจัยเห็นว่า บุคลากรรับรู้ว่าหัวหน้างานมีการแสดงออกด้านภาวะผู้นำเพื่อโน้มน้าวใจให้บุคคลกรปฏิบัติงาน รับผิดชอบหน้าที่ มีศักยภาพในการบริหาร ซึ่งส่งผลให้องค์กรประสบความสำเร็จ เพราะหัวหน้างานที่มีภาวะผู้นำจะสามารถใช้อำนาจโน้มน้าวให้บุคลากรไปสู่จุดหมายที่ตั้งมาขององค์กร ซึ่งหัวหน้างานที่มีภาวะผู้นำจะต้องมีคุณสมบัติทางด้านสติปัญญา ความดีงาม ความรู้ความสามารถที่จะชักนำให้คนทั้งหลายมาประสานร่วมมือกัน

สมมติฐาน 2 การศึกษาพบว่า ไม่มีความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ของบุคลากรในด้านลักษณะเกี่ยวกับหัวหน้างานกับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐาน ในความคิดเห็นของผู้วิจัยเห็นว่า บุคลากรรับรู้ว่าหัวหน้างานชอบใช้อำนาจ ชอบตำหนิโดยไม่ฟังเหตุผล มักใช้เวลาว่างไม่เป็นที่ประโยชน์ ตัดสินใจเร็ว ซึ่งส่งผลให้บุคลากรเกิดความรู้สึกไม่เชื่อถือ ไม่ชื่นชม ยังไม่เชื่อมั่นในตัวหัวหน้างานและไม่ประสงค์ที่จะทำตามแบบอย่างของหัวหน้างาน เมื่อบุคลากรรับรู้ว่าตนเองไม่มีคุณค่า หัวหน้างานชอบใช้อำนาจ ชอบตำหนิโดยไม่ฟังเหตุผลก็จะทำให้รู้สึกไม่มีความผูกพันต่อองค์กร

สมมติฐาน 3 การศึกษาพบว่า มีความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ของบุคลากรในด้านลักษณะที่เกี่ยวกับการทำงานของหัวหน้างานกับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง จึงเป็นไปตามสมมติฐาน ในความคิดเห็นของผู้วิจัยเห็นว่า บุคลากรรับรู้ว่าหัวหน้างานให้คำปรึกษาในการทำงาน สามารถแก้ไขปัญหายุ่งยากได้ ให้ความไว้วางใจในการทำงาน มีการตั้งใจทุ่มเทให้กับงาน มีการติดตามงานอย่างสม่ำเสมอ มีการวางแผนในการทำงานที่ดี ก็จะส่งผลให้บุคลากรเกิดความรู้สึกชื่นชม เชื่อมั่นในการทำงานของหัวหน้างาน ดูแลเอาใจใส่บุคลากรก็จะทำให้รู้สึกมีความผูกพันต่อองค์กร

สมมติฐาน 4 การศึกษาพบว่า มีความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ของบุคลากรในด้านลักษณะความสัมพันธ์ของหัวหน้างานกับบุคคลอื่นกับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง จึงเป็นไปตามสมมติฐาน ในความคิดเห็นของผู้วิจัยเห็นว่า บุคลากรรับรู้ว่าหัวหน้างานมีความเอื้อเฟื้อกับทุกฝ่าย รับฟังความคิดเห็นของพนักงาน มักจะมีของฝากให้ลูกน้อง ก็จะส่งผลให้บุคลากรเกิดความรู้สึกชื่นชม เชื่อมั่นในการทำงานของหัวหน้างาน ดูแลเอาใจใส่บุคลากรก็จะทำให้รู้สึกมีความผูกพันต่อองค์กร

สมมติฐาน 5 การศึกษา พบว่า มีความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ของบุคลากรในด้านลักษณะการให้โอกาสบุคคลอื่นของหัวหน้างานมีกับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง จึงเป็นไปตามสมมติฐาน ในความคิดเห็นของผู้วิจัยเห็นว่า บุคลากรรับรู้ว่าหัวหน้างานให้ความช่วยเหลือเมื่อยามจำเป็น ส่งเสริมให้เข้าร่วมกิจกรรมสำนักงานศุลกากร ให้คำปรึกษาเรื่องส่วนตัว ให้โอกาสได้เข้ากิจกรรมฝึกอบรมเทคนิคใหม่ๆ อยู่เสมอ ก็จะส่งผลให้บุคลากรเกิดความรู้สึกชื่นชม เชื่อมั่นในการทำงานของหัวหน้างาน ดูแลเอาใจใส่บุคลากรก็จะทำให้รู้สึกมีความผูกพันต่อองค์กร

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. สำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบังควรส่งเสริมและสนับสนุนนโยบายด้านการพัฒนาบุคลากรที่เป็นหัวหน้างานได้รับการเข้าพัฒนาอบรมการบริหารงานบุคคล และพฤติกรรมองค์กรเพื่อพัฒนาทักษะการมีภาวะผู้นำของหัวหน้างาน
2. สำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบังส่งเสริมและสนับสนุนนโยบายให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการจัดการพัฒนา การกำหนดขอบเขตของตำแหน่งหัวหน้างาน เพื่อการกระตุ้นสร้างจิตสำนึกในการพัฒนาความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรอย่างต่อเนื่อง

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

1. สำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบังควรมีแนวทางการคัดเลือกและสรรหาบุคลากรให้ได้บุคลากรที่มีความสามารถเหมาะสมกับตำแหน่งเพื่อเข้าปฏิบัติงานและเพื่อแต่งตั้งหัวหน้างาน
2. สำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบังควรมีแผนการส่งการมอบหมายงาน และแผนความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่ที่ชัดเจน เพื่อชักจูงให้เกิดการร่วมแรงร่วมใจปฏิบัติงานที่มุ่งสู่จุดหมายที่ต้องการ

ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

1. ควรศึกษาวิจัยภาวะผู้นำกับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรโดยการวิจัยเชิงปฏิบัติการ(Action Research) และเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เพื่อให้ได้ข้อมูลหลากหลายเพิ่มขึ้น
2. ควรมีการแปลผลเครื่องมือด้านการวัดภาวะผู้นำ แบบให้เลือกตอบอย่างใดอย่างหนึ่ง หรือ แบบให้เลือกคำตอบที่ถูกต้องเพียงคำตอบเดียว
3. ควรมีการแปลผลเครื่องมือด้านความผูกพันต่อองค์กร แบบให้เลือกตอบอย่างใดอย่างหนึ่ง หรือ แบบให้เลือกคำตอบที่ถูกต้องเพียงคำตอบเดียว

เอกสารอ้างอิง

- กรมศุลกากร. (2559 ก). *หน่วยภายในกรมศุลกากร*. จาก www.customs.go.th.
- กรมศุลกากร. (2559 ข). *แผนปฏิรูปกรมศุลกากร*. จาก www.customs.go.th/data_files/a878dd03695d2e315_fecb32873815f04/#p=25
- กาญจนา นุ้ใจกอง. (2542). *ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรและพฤติกรรมการทำงานในพนักงานระดับปฏิบัติการ*. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

- ชีวิน อ่อนละอ. (2553). *การพัฒนาตัวบ่งชี้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหาร มหาวิทยาลัยเอกชนในประเทศไทย*. วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- อํารงค์ศักดิ์ คงคาสวัสดิ์. (2553). *เริ่มต้นอย่างไรเมื่อจะนำ Competency มาใช้ในองค์กร*. (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- บุษยาณี จันทร์เจริญสุข. (2548). *การรับรู้คุณภาพชีวิตกับความผูกพันองค์กร: ศึกษากรณีข้าราชการสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย, สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- ปภณ ตั้งประเสริฐ. (2558). *ภาวะผู้นำทางการศึกษา*. จาก <http://pondpaphon.blogspot.com/2015/09/255-8-leader-leadership.html>.
- พรนพ พุกกะพันธ์. (2544). *ภาวะผู้นำและการจูงใจ*. กรุงเทพฯ: จามจุรีโปรดักท์.
- พันธกร อุทธิตสาร. (2559). *ความหมายของการสนทนา*. จาก <https://sites.google.com/a/thoengwit.ac.th/reiyn-ru-kab-khru-ben/hnwy-thi-4>
- พิชิต เทพวรรณ. (2554). *การจัดการทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- วันชัย ธรรมส์จการ, และคณะ. (2542). *การสร้างเครื่องมือวัดภาวะผู้นำ*. *วารสารสงขลานครินทร์*, 2(5), 150-165.
- สมจิตร จันทร์เพ็ญ. (2557). *ความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน)*. การศึกษาอิสระศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารพัฒนาสังคม คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สามารถ สุขภาคกิจ. (2555). *ภาวะผู้นำเต็มรูปแบบกับความผูกพันต่อองค์กร: กรณีศึกษาสถานีตำรวจนครบาลบึงกุ่ม*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์ มหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกริก.

- สุเทพ พงศ์ศรีวัฒน์. (2550). *ภาวะความเป็นผู้นำ*. กรุงเทพฯ: ส.เอเชียเพรส.
- Allen, N. J., & Meyer, J. P. (1990). The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment to the organization. *Journal of Occupational Psychology*, 63, 1-18.
- House, R. J. (1996). Path-goal theory of leadership: Lessons, legacy, and a reformulated theory. *The Leadership Quarterly*, 7, 323-352.
- Koontz , H. and Wehrich . H. (1988). *Management*. New York : McGraw –Hill.
- Kouzes, J. M. & Posner, B. Z. (1995). *The Leadership Challenge* (2nd ed.). San Francisco CA: Jossey-Bass.
- Sheldon, M. E. (1971). Investment and involvement as mechanism producing organizational commitment. *Administrative Science Quarterly*, 16, 143.
- Trewatha, R.L., & Newport, G. M. (1982). *Management*. Plano Texas: Business Publication.