

บทความการวิจัย

ปัจจัยที่ส่งผลต่อวัฒนธรรมการทำงานของพนักงานส่วนบริการพัสดุ

สำนักบริหารกลาง กรมศุลกากร

Factors Affecting Organization Culture of Employee's Work Performance of
Central Supplies Administration Office Customs Department

ดวงกมล ลีวรินทร์นันท์

หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อวัฒนธรรมการทำงานของพนักงานส่วนบริการพัสดุ สำนักบริหารกลาง กรมศุลกากร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อวัฒนธรรมการทำงานของพนักงานส่วนบริการพัสดุ สำนักบริหารกลาง กรมศุลกากร ประชากรในครั้งนี้อยู่ที่ พนักงานส่วนบริการพัสดุ สำนักบริหารกลาง กรมศุลกากร จำนวน 31 คน เป็นชาย 11 คน เป็นหญิง 20 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) เก็บขนาดตัวอย่าง สำหรับตารางของเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie & Morgan, 1970 อ้างใน ธีรวุฒิ เอกะกุล, 2543) ตารางนี้ใช้ในการประมาณค่าสัดส่วนของประชากร และกำหนดให้ ระดับความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ 5% และระดับความเชื่อมั่น 95% สามารถคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง เป็นพนักงานส่วนบริการพัสดุ สำนักบริหารกลาง กรมศุลกากร จำนวน 30 คน คำนวณตามสัดส่วนแบ่งเป็น ชาย 11 คน หญิง 19 คน จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาสูงสุด รายได้ และประสบการณ์ทำงาน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการ วิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 63.33 เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 36.67 ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ระหว่าง 31 - 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 46.67 รองลงมาคืออายุอยู่ระหว่าง 41 - 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 23.33 มีอายุมากกว่า 50 ปี ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 23.33 และมีอายุน้อยกว่า 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 6.67 ส่วนใหญ่สมรสแล้ว คิดเป็นร้อยละ 46.67 เป็นโสด คิดเป็นร้อยละ 43.33 น้อยที่สุดเป็นหม้าย/หย่าร้าง คิดเป็นร้อยละ 10.00 ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 53.33 จบการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 33.34 และจบการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 13.33 ในส่วนของรายได้กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 15,000 - 25,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 40.00 มีรายได้น้อยกว่า 15,000 บาท และมากกว่า 25,000 บาท ขึ้นไป คิดเป็นกลุ่มละร้อยละ 30.00 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีประสบการณ์การทำงานมาแล้วมากกว่า 15 ปี ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ

33.33 รองลงมามีประสบการณ์การทำงาน 6 – 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 26.67 และมีประสบการณ์การทำงาน 1 – 5 ปี และ 11-15 ปี คิดเป็นกลุ่มละร้อยละ 20.00

ผลการวิจัยโดยภาพรวมพบว่าค่าเฉลี่ยปัจจัยที่ส่งผลต่อวัฒนธรรมการทำงานของพนักงานส่วนบริการพัสดุ สำนักบริหารกลาง กรมศุลกากร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านกลุ่มตัวอย่างเห็นว่าวัฒนธรรมการทำงานแบบสร้างสรรค์ส่งผลการทำงานของพนักงานมากกว่าประเด็นอื่นโดยเฉพาะเรื่องพนักงานมีการตั้งเป้าหมายการทำงานร่วมกัน พนักงานให้ความสำคัญกับการทำงานเป็นทีม พนักงานมีความรักและผูกพันต่อเพื่อนร่วมงาน รองลงมาคือวัฒนธรรมการทำงานแบบตั้งรับ/เฉื่อยชาโดยเฉพาะเรื่องพนักงานทำงานโดยยึดกฎระเบียบเท่านั้น และวัฒนธรรมการทำงานแบบตั้งรับ/ก้าวร้าว โดยเฉพาะเรื่ององค์กรเน้นการทำงานหนัก สำหรับการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อวัฒนธรรมการทำงานของพนักงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เฉพาะวัฒนธรรมการทำงานแบบสร้างสรรค์ เมื่อพิจารณารายประเด็นคำถามของ 1) วัฒนธรรมการทำงานแบบสร้างสรรค์พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อวัฒนธรรมการทำงานของพนักงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในประเด็นคำถามเรื่ององค์กรให้ความสำคัญกับพนักงาน และพนักงานมีความรักและผูกพันต่อเพื่อนร่วมงาน 2) ส่วนวัฒนธรรมการทำงานแบบตั้งรับ/เฉื่อยชาพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อวัฒนธรรมการทำงานของพนักงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในประเด็นคำถามเรื่องพนักงานพอใจที่ได้ทำงานตามกฎระเบียบ 3) สำหรับวัฒนธรรมการทำงานแบบตั้งรับ/ก้าวร้าวพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อวัฒนธรรมการทำงานของพนักงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในประเด็นคำถามเรื่องพนักงานมีการตัดสินใจอย่างระมัดระวังสำหรับลักษณะส่วนบุคคลเรื่องอายุส่งผลต่อวัฒนธรรมการทำงานของพนักงานส่วนบริการพัสดุ สำนักบริหารกลาง กรมศุลกากรพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ รายได้ และประสบการณ์ทำงานต่างกันมีความคิดเห็นต่อวัฒนธรรมการทำงานของพนักงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เฉพาะวัฒนธรรมการทำงานแบบตั้งรับ/ก้าวร้าว ส่วนเรื่องสถานภาพสมรสและวุฒิการศึกษาสูงสุดส่งผลต่อวัฒนธรรมการทำงานของพนักงานส่วนบริการพัสดุ สำนักบริหารกลาง กรมศุลกากรพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีความคิดเห็นต่อวัฒนธรรมการทำงานของพนักงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในทุก ๆ ด้าน

ข้อเสนอแนะการศึกษาครั้งนี้ วัฒนธรรมองค์การแบบสร้างสรรค์ (constructive cultures) ผู้บริหารของส่วนบริการพัสดุ สำนักบริหารกลาง กรมศุลกากรต้องส่งเสริมให้องค์กรให้ความสำคัญกับพนักงานให้พนักงานและผู้ร่วมงานอยู่ร่วมกันอย่างอบอุ่นและเข้าใจกัน ส่วนวัฒนธรรมแบบตั้งรับ/เฉื่อยชา (passive/defensive cultures) ส่วนบริการพัสดุ สำนักบริหารกลาง กรมศุลกากรต้องส่งเสริมให้พนักงานอย่าเข้าใจว่าการตัดสินใจขึ้นอยู่กับผู้บริหารแต่เพียงฝ่ายเดียวพนักงานไม่ควรทำงานแบบปิดความรับผิดชอบ และสำหรับวัฒนธรรมแบบตั้งรับ-ก้าวร้าว (aggressive/defensive cultures) ส่วนบริการพัสดุ สำนักบริหารกลาง กรมศุลกากรต้องส่งเสริมให้พนักงานไม่ต่อต้านการเปลี่ยนแปลงในองค์กร มีการตัดสินใจอย่างมีเหตุมีผลเพื่อผลประโยชน์ขององค์กร

ภูมิหลัง

ในสภาพการณ์ปัจจุบัน สังคมไทยเป็นสังคมที่กำลังประสบปัญหาด้านวัฒนธรรมสังคมมีวิกฤตด้านค่านิยม คุณธรรม จริยธรรมเสื่อมถอย ซึ่งพฤติกรรมที่เปลี่ยนแปลงไปส่วนหนึ่งเป็นผลกระทบสืบเนื่องมาจากสภาพการณ์แข่งขันด้านธุรกิจของโลกยุคโลกาภิวัตน์ (Globalization) ที่มีการแข่งขันค่อนข้างสูงและมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วทางเทคโนโลยีด้านการสื่อสาร การคมนาคม และการศึกษา ทำให้เกิดการทำธุรกิจแบบบริษัทข้ามชาติเพิ่มมากขึ้นด้วย ซึ่งธุรกิจแบบบริษัทข้ามชาติ เป็นการขยายตัวของการค้าแบบขยายสาขาที่มุ่งผลสำเร็จไปที่การลงทุนนอกประเทศ โดยที่มีจุดมุ่ง-หมายสูงสุดก็คือ การเข้าควบคุมตลาดในรายการขายสินค้าของธุรกิจของตนจากการแพร่กระจายทางวัฒนธรรมของต่างชาติเข้ามาสู่ประเทศไทย โดยผ่านสื่อและเทคโนโลยีสารสนเทศ ประกอบกับเด็กและเยาวชนชาติทักษะในระบบคิด ขาดการคัดกรองและเลือกรับวัฒนธรรมที่ดี การให้ข้อมูลข่าวสารของสื่อ ทั้งทางโทรทัศน์ สื่อสิ่งพิมพ์ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ขาดการตรวจสอบความเข้มงวดทางด้านจรรยาบรรณ ไม่มีจริยธรรมในวิชาชีพกล่าวคือ มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารในเชิงลบ ก่อให้เกิดการปรับเปลี่ยนค่านิยมและพฤติกรรมที่มุ่งเน้นวัตถุนิยม มุ่งเน้นการบริโภคนิยม ส่งเสริมให้สังคมไทยเป็นสังคมที่ขาดจิตสำนึกสาธารณะทั้งด้านเศรษฐกิจ การเมืองและวัฒนธรรม เป็นสังคมที่ให้ความสำคัญกับเรื่องประโยชน์ส่วนตนมากกว่าเรื่องประโยชน์ส่วนรวม ทำให้คุณธรรมและจริยธรรมของสังคมไทยลดน้อยถอยลงส่งผลกระทบต่อปัญหาการขาดสัมพันธภาพภายในสังคม

การจัดการกับความหลากหลายของวัฒนธรรมจึงเป็นเรื่องจำเป็นที่จะต้องมีการจัดการกับวัฒนธรรมที่แตกต่างได้ดี วัฒนธรรมองค์กรเป็นองค์ประกอบหนึ่งในการบริหารองค์กรที่จะช่วยสะท้อนให้เห็นถึงวิถีชีวิตและการปฏิบัติงานของสมาชิกในองค์กรนั้นๆ วัฒนธรรมองค์กรจะให้ความหมายและทิศทางที่สำคัญต่อพฤติกรรมประจำวันของสมาชิกภายในองค์กร และเป็นพลังเบื้องหลังที่จะกำหนดพฤติกรรมเสริมแรงความเชื่อร่วมกันและกระตุ้นให้สมาชิกใช้ความพยายามอย่างเต็มที่เพื่อจะบรรลุเป้าหมายขององค์กรในยุคของการแข่งขันอย่างรุนแรงและไร้พรมแดนเช่นปัจจุบัน นอกจากนี้วัฒนธรรมองค์กรยังมีส่วนช่วยในการเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินกิจการขององค์กร โดยที่จะช่วยเสริมสร้างความผูกพันให้กับสมาชิกขององค์กร เพราะวัฒนธรรมองค์กรจะเป็นสิ่งกำหนดกรอบระเบียบแบบแผนในการปฏิบัติร่วมกันของสมาชิก ทำให้เกิดเอกลักษณ์เป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของสมาชิกในองค์กร และยังส่งผลถึงเสถียรภาพขององค์กร ทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร เป็นที่ยอมรับแก่ประชาชนและสังคมโดยรวมอีกด้วย รวมถึงการจัดการกับวัฒนธรรมที่ดีสามารถลดความขัดแย้งให้น้อยลง และผลักดันให้เกิดการทำงานเป็นทีมให้มีขึ้นถือได้ว่าเป็นการจัดการยุคใหม่ มีความยุ่งยากในการจัดการขึ้นอยู่กับที่แต่ละคนมักมีมุมมองกันว่าตัวเองอยู่ในชาติพันธุ์ที่เหนือกว่า (Ethnocentrism) หรืออีกนัยหนึ่งมองว่าตนเองนั้นอยู่ในวัฒนธรรม ที่สูงกว่าคนอื่นดีกว่าของใคร คนอื่นอยู่ในสถานะที่ต่ำกว่าและไร้คุณค่ากว่า การมองว่าตัวเองมีชาติพันธุ์และวัฒนธรรมที่เหนือกว่าคนอื่นนั้น ก่อเกิดจากการหล่อหลอมมาจากความเชื่อและค่านิยมส่วนตัวของคนในสังคม ทำให้มองวัฒนธรรมของคนอื่นแปลกแยกและแตกต่างออกไป แต่ด้วยความอยู่รอดในการที่จะต้องอยู่ร่วมกัน จึงก่อให้เกิดความร่วมมือกันขึ้นในองค์กร โดยปริยาย (บรรจง อมรชีวิน, 2540) วัฒนธรรมมิใช่เป็นความต้องการของผู้บริหารที่ต้องการสร้างหรือพัฒนา

เพื่อเป็นมือที่มองไม่เห็นเท่านั้น (Invisible hand) แต่ยังเป็นพลังที่จะเป็นกำลังหนุนเพื่อให้กระบวนการปฏิบัติงานเป็นไปด้วยดี ไม่ให้มีปัญหาที่จะทำให้บั่นทอนความเจริญเติบโตขององค์กรวัฒนธรรมเป็นเรื่องนามธรรมแต่สัมผัสได้ด้วยความรู้สึก การพบเห็น และความเข้าใจ ดังที่ทราบว่าคุณวัฒนธรรมในองค์กรมีทั้งที่เป็นวัฒนธรรมหลัก ซึ่งเป็นวัฒนธรรมร่วมกันทั้งองค์กรและวัฒนธรรมรองซึ่งอาจเป็นวัฒนธรรมเฉพาะตัวบุคคลหรือกลุ่มคนในองค์กร

แม้ว่าวัฒนธรรมองค์กรจะเป็นสิ่งที่มีการเปลี่ยนแปลงตามกาลเวลา มีลักษณะเป็นนามธรรมแต่สามารถสร้างให้เป็นรูปธรรมได้โดยอาศัยเวลา และต้องได้รับการผลักดันอย่างจริงจังตามลำดับขั้นเพื่อการขับเคลื่อนที่ไม่หยุดชะงักในการปรับ และสร้างวัฒนธรรมองค์กร สามารถดำเนินการได้ โดยแต่งตั้งทีมงานที่มีหน้าที่และความรับผิดชอบอย่างเหมาะสม อบรมให้ความรู้แก่ทีมงานอย่างเป็นระบบประเมินวัฒนธรรมองค์กรที่เป็นอยู่ในปัจจุบันและวิเคราะห์วัฒนธรรมองค์กร ที่ต้องการปรับเปลี่ยนอย่างเป็นระบบ จัดประชุมเพื่อกำหนดวัฒนธรรมองค์กร ให้เข้าใจความสำคัญอย่างชัดเจน แล้วจัดทำแบบสำรวจ เพื่อสำรวจ วิเคราะห์และสรุปรายงานเสนอผู้บริหารตามลำดับขั้น กำหนดแนวทางสนับสนุนและดำเนินการผลักดันวัฒนธรรมองค์กรที่ต้องการ และวัดผล/ประเมินผลอย่างต่อเนื่อง

ข้าราชการเป็นกลไกสำคัญในการบริหารราชการแผ่นดิน นับตั้งแต่อดีตจนกระทั่ง ปัจจุบันและจะยังคงมีความสำคัญต่อเนื่องไปในอนาคต หากข้าราชการขาดจริยธรรมย่อมส่งผลเสียหายต่อประเทศชาติและประชาชน จริยธรรมของข้าราชการเป็นสิ่งสำคัญ และมีความจำเป็นเพราะจริยธรรมเป็นปัจจัยที่มีส่วนสำคัญในการกำหนดพฤติกรรม หรือการปฏิบัติหน้าที่ราชการของข้าราชการซึ่งส่งผลต่อการให้บริการสาธารณะ และการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ในส่วนของปัญหาของข้าราชการ อาจแบ่งเป็นปัญหาที่มีสาเหตุมาจากระบบราชการ และมาจากตัวข้าราชการ ปัญหาดังกล่าวจะยิ่งเพิ่มมากขึ้น หากข้าราชการขาดจริยธรรม หรือขาดจิตสำนึกในการเป็นข้าราชการที่ดี กรมศุลกากรเป็นส่วนราชการหนึ่งของกระทรวงการคลัง ตามพระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม พ.ศ. 2545 มาตรา 11 และตามกฎหมายว่าด้วยกลุ่มภารกิจ พ.ศ. 2545 หมวด 1 ข้อ 4 กรมศุลกากรจัดอยู่ในกลุ่มภารกิจด้านรายได้ นอกจากนี้ตามกฎหมายกระทรวงแบ่งส่วนราชการกรมศุลกากรการ กระทรวงการคลัง พ.ศ.2551 ได้กำหนดให้กรมศุลกากรมีภารกิจเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีอากรจากการนำสินค้าเข้าและส่งออก และการป้องกันและปราบปรามการกระทำความผิดทางศุลกากร โดยดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยศุลกากร กฎหมายว่าด้วยพิกัดอัตราศุลกากร และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง กล่าวได้ว่า ศุลกากรเป็นหน่วยงานราชการที่จะต้องมีการให้บริการและติดต่อระหว่างข้าราชการกับประชาชนอยู่เสมอจึงทำให้เกิดการปรับตัวขนานใหญ่ เพื่อให้ทันต่อกระแสการพัฒนาการด้านสังคมและเศรษฐกิจของโลกที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วดังนั้นข้าราชการกรมศุลกากรต้องปรับเปลี่ยนกระบวนทัศน์พฤติกรรมเพื่อให้สามารถรองรับกระแสการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วหรือโลกยุคโลกาภิวัตน์ส่วนสำคัญส่วนหนึ่งที่จะผลักดันให้องค์การเกิดเปลี่ยนแปลง คือ “วัฒนธรรมองค์กร” องค์กรที่มีประสิทธิภาพในอนาคตต้องมี วัฒนธรรมองค์กรซึ่งประกอบไปด้วย รูปแบบการทำงานเป็นทีมความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงานกับ ผู้บริหารมีความร่วมมือสูงการรับรู้ถึงการสนองตอบต่อการปรับตัวเข้ากับองค์การสูงขึ้น การรับรู้ของ

พนักงานต่อภารกิจหลักขององค์การและการมีค่านิยมในการปฏิบัติงานที่ดี (Guillemette, 1992: 4A) ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Cooke & Lafferty (1989 อ้างใน นิภาวรรณ ศรีโลฟุง, 2543) การที่องค์กรจะประสบผลสำเร็จ ตอบสนองต่อเป้าหมายขององค์การ และสมาชิกทุกคนในองค์การพึงพอใจนั้น ขึ้นอยู่กับลักษณะของวัฒนธรรมขององค์การที่มีลักษณะสร้างสรรค์ ประกอบด้วย มิติเน้นความสำเร็จ มิติเน้นสัจการแห่งตน มิติเน้นบุคคลและการกระตุ้นและมิติเน้นมิตรสัมพันธ์ ในทางตรงกันข้าม ถ้าวัฒนธรรมองค์การมีลักษณะตั้งรับ-ก้าวร้าว คือ เน้นการแข่งขัน เน้นอำนาจ เน้นความขัดแย้งและเน้นความสมบูรณ์แบบ หรือลักษณะตั้งรับ-เฉื่อยชา คือ ยึดกฎระเบียบแบบแผนเข้มงวด เน้นการพึ่งพาผู้อื่นและเน้นการหลีกเลี่ยง จะเกิดความอ่อนแอของวัฒนธรรมองค์การที่ส่งผลกระทบต่อพัฒนาองค์การ และประสิทธิภาพในการทำงาน รวมทั้งคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรในหน่วยงาน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อวัฒนธรรมการทำงานของพนักงานส่วนบริการพัสดุ สำนักบริหารกลาง กรมศุลกากร
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อวัฒนธรรมการทำงานของพนักงานส่วนบริการพัสดุ สำนักบริหารกลาง กรมศุลกากร จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล

การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ได้ทำการวิจัยในครั้งนี้ คือ พนักงานส่วนบริการพัสดุ สำนักบริหารกลาง กรมศุลกากร จำนวน 31 คน เป็นชาย 11 คน เป็นหญิง 20 คนใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

แหล่งข้อมูล(Source of data)

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Exploratory research) ซึ่งผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย เพื่อนำมาวิเคราะห์จาก 2 แหล่งดังนี้

1. แหล่งข้อมูลทุติภูมิ (Secondary data) ได้จากการศึกษาค้นคว้าจากข้อมูลที่มีผู้รวบรวมไว้ดังนี้
 - 1.1 หนังสือพิมพ์ธุรกิจ วารสารต่างๆ
 - 1.2 หนังสือทางวิชาการ บทความ วิทยานิพนธ์ และรายงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
 - 1.3 ข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต
2. แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) ได้จากการใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน โดยมีขั้นตอนการดำเนินงานดังนี้
 - 2.1 ผู้วิจัยเตรียมแบบสอบถาม จำนวน 30 ชุด

2.2 นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปให้กลุ่มเป้าหมายตอบแบบสอบถามพร้อมให้คำแนะนำในการตอบแบบสอบถาม ตามกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้

2.3 เก็บรวบรวมแบบสอบถามที่ได้รับการตอบแล้วทั้งหมดเพื่อดำเนินการขั้นตอนการวิจัยต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive analysis) การแจกแจงความถี่ (Frequency) และการนำเสนอค่าร้อยละ (Percentage) ในการวิเคราะห์ข้อมูลในแบบสอบถามส่วนที่ 1

2. การหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation หรือ S.D) ในการวิเคราะห์ข้อมูลในแบบสอบถามส่วนที่ 2

3. การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติเชิงอนุมาน (Inferential analysis) เพื่อการทดสอบสมมติฐานดังนี้

3.1 การทดสอบสมมติฐานทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน โดยที่ตัวแปรอิสระเป็นข้อมูลเชิงกลุ่มที่มี 2 กลุ่มย่อยและตัวแปรตามเป็นข้อมูลเชิงปริมาณใช้สถิติทดสอบ t-test (Independent Sample t-test)

3.2 การทดสอบสมมติฐานความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างโดยที่ตัวแปรอิสระเป็นข้อมูลเชิงกลุ่มที่มีมากกว่า 2 กลุ่มย่อย และตัวแปรตามเป็นข้อมูลเชิงปริมาณใช้วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA)

ผู้วิจัยขอเสนอข้อมูลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยโดยสรุปผลการวิจัยข้อมูลแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล

ตอนที่ 2 สรุปผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยปัจจัยที่ส่งผลต่อวัฒนธรรมการทำงานของพนักงานส่วนบริการพัสดุ สำนักบริหารกลาง กรมศุลกากร

ตอนที่ 3 สรุปผลทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบลักษณะส่วนบุคคลส่งผลต่อวัฒนธรรมการทำงานของพนักงานส่วนบริการพัสดุ สำนักบริหารกลาง กรมศุลกากร

ตอนที่ 1 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล

กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศชาย จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 63.33 เป็นเพศหญิง จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 36.67 ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ระหว่าง 31 - 40 ปี จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 46.67 รองลงมาอายุอยู่ระหว่าง 41 - 50 ปี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 23.33 มีอายุมากกว่า 50 ปี ขึ้นไป จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 23.33 และมีอายุน้อยกว่า 30 ปี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 6.67 ส่วนใหญ่สมรสแล้ว จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 46.67 เป็นโสด จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 43.33 น้อยที่สุดเป็นหม้าย/หย่าร้าง จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 53.33 จบการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 33.34 และจบการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 13.33

ในส่วนของการรายได้กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 15,000 – 25,000 บาท จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00 มีรายได้ได้น้อยกว่า 15,000 บาท และมากกว่า 25,000 บาท ขึ้นไป กลุ่มละ จำนวน 9 คน คิดเป็นกลุ่มละร้อยละ 30.00 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีประสบการณ์การทำงานมาแล้วมากกว่า 15 ปี ขึ้นไป จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33 รองลงมามีประสบการณ์การทำงาน 6 – 10 ปี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 26.67 และมีประสบการณ์การทำงาน 1 – 5 ปี และ 11-15 ปี กลุ่มละ จำนวน 6 คน คิดเป็นกลุ่มละร้อยละ 20.00

ตอนที่ 2 สรุปผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยปัจจัยที่ส่งผลต่อวัฒนธรรมการทำงานของพนักงานส่วน บริการพัสดุ สำนักบริหารกลาง กรมศุลกากร

ผลการวิจัยข้อมูลการวิเคราะห์พบว่าค่าเฉลี่ยปัจจัยที่ส่งผลต่อวัฒนธรรมการทำงานของพนักงานส่วน บริการพัสดุ สำนักบริหารกลาง กรมศุลกากร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.77, S.D.= 0.291$) เมื่อ พิจารณารายด้านกลุ่มตัวอย่างเห็นว่าวัฒนธรรมการทำงานแบบสร้างสรรค์ส่งผลการทำงานของพนักงาน มากกว่าประเด็นอื่น ($\bar{X}=3.90, S.D.= 0.453$) รองลงมาก็คือวัฒนธรรมการทำงานแบบตั้งรับ/เฉื่อยชา และ วัฒนธรรมการทำงานแบบตั้งรับ/ก้าวร้าว ($\bar{X}=3.70, S.D.= 3.70$ และ $S.D.= 0.341$ ตามลำดับ)

เมื่อพิจารณารายพบว่าด้านวัฒนธรรมการทำงานแบบสร้างสรรค์มีค่าเฉลี่ยปัจจัยที่ส่งผลต่อวัฒนธรรม การทำงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.90, S.D.= 0.453$) เมื่อพิจารณารายประเด็นคำถามพบว่าทุก คำถามมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกข้อ กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าการทำงานที่พนักงานมีการตั้งเป้าหมายการทำงานร่วมกัน พนักงานให้ความสำคัญกับการทำงานเป็นทีม พนักงานมีความรักและผูกพันต่อเพื่อนร่วมงานส่งผลต่อ วัฒนธรรมการทำงานแบบสร้างสรรค์มากกว่าประเด็นอื่นๆ ($\bar{X}=4.03, S.D.= 0.556$ และ $S.D.= 0.556$ และ $S.D.= 0.669$ ตามลำดับ) รองลงมาก็คือการทำงานที่พนักงานช่วยกันทำงาน และพนักงานและผู้ร่วมงานรับฟังเหตุผลและ ยอมรับซึ่งกันและกัน ($\bar{X}=4.00, S.D.= 0.525$ และ $S.D.= 0.587$ ตามลำดับ) ส่วนเรื่องที่ต้องครุ่นใจให้ความสำคัญ กับพนักงานกลุ่มตัวอย่างเห็นว่าส่งผลต่อวัฒนธรรมการทำงานแบบสร้างสรรค์น้อยกว่าที่สุด ($\bar{X}=3.27, S.D.= 0.583$)

ด้านวัฒนธรรมการทำงานแบบตั้งรับ/เฉื่อยชามีค่าเฉลี่ยปัจจัยที่ส่งผลต่อวัฒนธรรมการทำงานโดยภาพ รวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.70, S.D.= 0.440$) เมื่อพิจารณารายประเด็นคำถามพบว่าทุกคำถามมีค่าเฉลี่ยอยู่ใน ระดับมากทุกข้อ กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าการทำงานที่พนักงานทำงานโดยยึดกฎระเบียบเท่านั้นส่งผลต่อวัฒนธรรม การทำงานแบบสร้างสุวัฒนธรรมการทำงานแบบตั้งรับ/เฉื่อยชามากกว่าประเด็นอื่นๆ ($\bar{X}=4.27, S.D.= 0.521$) รองลงมาก็คือการทำงานที่พนักงานคล้อยตามผู้บริหาร ($\bar{X}=4.03, S.D.= 0.556$) ส่วนเรื่องที่ต้องการตัดสินใจขึ้นอยู่กับ ผู้บริหารกลุ่มตัวอย่างเห็นว่าส่งผลต่อวัฒนธรรมการทำงานแบบตั้งรับ/เฉื่อยชาน้อยกว่าที่สุด ($\bar{X}=3.33, S.D.= 0.711$)

ด้านวัฒนธรรมการทำงานแบบตั้งรับ/ก้าวร้าวมีค่าเฉลี่ยปัจจัยที่ส่งผลต่อวัฒนธรรมการทำงานโดยภาพ รวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.70, S.D.= 0.341$) เมื่อพิจารณารายประเด็นคำถามพบว่าทุกคำถามมีค่าเฉลี่ยอยู่ใน ระดับมากทุกข้อ กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าการทำงานที่องค์กรเน้นการทำงานหนักส่งผลต่อวัฒนธรรมการทำงานแบบสร้างสุ

วัฒนธรรมการทำงานแบบตั้งรับ/ก้าวร้าวมากกว่าประเด็นอื่น ๆ ($\bar{x}=4.20$, S.D.= 0.551) รองลงมาคือการทำงานที่พนักงานเน้นการทำงานแบบแข่งขัน ($\bar{x}=4.00$, S.D.=0.587) ส่วนเรื่องที่พนักงานมีการตัดสินใจอย่างระมัดระวัง และพนักงานต่อต้านการเปลี่ยนแปลงในองค์กรกลุ่มตัวอย่างเห็นว่าส่งผลต่อวัฒนธรรมการทำงานแบบตั้งรับ/ก้าวร้าวน้อยกว่าที่สุด ($\bar{x}=3.30$, S.D.= 0.596 และ S.D.= 0.535 ตามลำดับ)

เมื่อพิจารณาจากลักษณะส่วนบุคคลเรื่องอายุพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีช่วงอายุน้อยกว่า 30 ปี เห็นว่าวัฒนธรรมการทำงานส่งผลต่อการทำงานของพนักงานส่วนบริการพัสดุ สำนักบริหารกลาง กรมศุลกากรมากกว่าช่วงอายุอื่น ($\bar{x}=3.94$, S.D.= 0.295) โดยเฉพาะวัฒนธรรมการทำงานแบบสร้างสรรค์ รองลงมาคือช่วงอายุอยู่ระหว่าง 41 – 50 ปี ($\bar{x}=3.85$, S.D.= 0.453) โดยเฉพาะวัฒนธรรมการทำงานแบบตั้งรับ/เฉื่อยชา ส่วนช่วงอายุอยู่ระหว่าง 30 – 40 ปี เห็นว่าวัฒนธรรมการทำงานส่งผลต่อการทำงานของพนักงานส่วนบริการพัสดุ สำนักบริหารกลาง กรมศุลกากรน้อยกว่าช่วงอายุอื่น ($\bar{x}=3.71$, S.D.= 0.197) โดยเฉพาะวัฒนธรรมการทำงานแบบตั้งรับ/เฉื่อยชา แยกพิจารณา 1) วัฒนธรรมการทำงานแบบสร้างสรรค์รายประเด็นคำถามพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีช่วงอายุน้อยกว่า 30 ปี เห็นว่าวัฒนธรรมการทำงานแบบสร้างสรรค์ส่งต่อการทำงานของพนักงานส่วนบริการพัสดุ สำนักบริหารกลาง กรมศุลกากรมากกว่าช่วงอายุอื่น โดยเฉพาะประเด็นเรื่ององค์กรให้ความสำคัญกับพนักงาน พนักงานมีการตั้งเป้าหมายการทำงานร่วมกัน พนักงานให้ความสำคัญกับการทำงานเป็นทีม และพนักงานมีความรักและผูกพันต่อเพื่อนร่วมงาน รองลงมาคือช่วงอายุอยู่ระหว่าง 30 – 40 ปี และน้อยที่สุดคือช่วงอายุมากกว่า 50 ปี ขึ้นไป โดยเฉพาะประเด็นเรื่ององค์กรให้ความสำคัญกับพนักงาน 2) วัฒนธรรมการทำงานแบบตั้งรับ/เฉื่อยชารายประเด็นคำถามพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีช่วงอายุอยู่ระหว่าง 41 – 50 ปี เห็นว่าวัฒนธรรมการทำงานแบบตั้งรับ/เฉื่อยชาส่งต่อการทำงานของพนักงานส่วนบริการพัสดุ สำนักบริหารกลาง กรมศุลกากรมากกว่าช่วงอายุอื่น โดยเฉพาะประเด็นเรื่องพนักงานคล้อยตามผู้บริหาร และพนักงานทำงานโดยยึดกฎระเบียบเท่านั้น รองลงมาคือช่วงอายุอยู่ระหว่าง 30–40 ปี และน้อยที่สุดคือช่วงอายุมากกว่า 50 ปี ขึ้นไป โดยเฉพาะประเด็นเรื่องพนักงานทำงานตามคำสั่งเท่านั้น และการตัดสินใจขึ้นอยู่กับผู้บริหาร 3) วัฒนธรรมการทำงานแบบตั้งรับ/ก้าวร้าวรายประเด็นคำถามพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีช่วงมากกว่า 50 ปี ขึ้นไป เห็นว่าวัฒนธรรมการทำงานแบบตั้งรับ/ก้าวร้าวส่งต่อการทำงานของพนักงานส่วนบริการพัสดุ สำนักบริหารกลาง กรมศุลกากรมากกว่าช่วงอายุอื่น โดยเฉพาะประเด็นเรื่องพนักงานคิดถึงความปลอดภัยในการทำงาน รองลงมาคือช่วงอายุน้อยกว่า 30 ปี และน้อยที่สุดคือช่วงอายุอยู่ระหว่าง 30 – 40 ปี โดยเฉพาะประเด็นเรื่องพนักงานมีการตัดสินใจอย่างระมัดระวัง พนักงานคิดถึงความปลอดภัยในการทำงาน พนักงานต่อต้านการเปลี่ยนแปลงในองค์กร พนักงานให้ความร่วมมือในการแก้ปัญหาขององค์กร

เมื่อพิจารณาจากลักษณะส่วนบุคคลเรื่องสถานภาพสมรสพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่เป็นสมรส เห็นว่าวัฒนธรรมการทำงานส่งผลต่อการทำงานของพนักงานส่วนบริการพัสดุ สำนักบริหารกลาง กรมศุลกากรมากกว่ากลุ่มสถานภาพอื่น ($\bar{x}=3.80$, S.D.= 0.356) โดยเฉพาะวัฒนธรรมการทำงานแบบสร้างสรรค์ รองลงมาคือกลุ่มตัวอย่างที่เป็นโสด ($\bar{x}=3.76$, S.D.= 0.228) โดยเฉพาะวัฒนธรรมการทำงานแบบสร้างสรรค์ ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่เป็นหม้าย/หย่าร้างเห็นว่าวัฒนธรรมการทำงานส่งผลต่อการทำงานของพนักงานส่วนบริการพัสดุ

สำนักบริหารกลาง กรมศุลกากรกลุ่มสถานภาพอื่น ($\bar{x}=3.63$, S.D.= 0.240) โดยเฉพาะวัฒนธรรมการทำงานแบบสร้างสรรค์ แยกพิจารณา 1) วัฒนธรรมการทำงานแบบสร้างสรรค์รายประเด็นคำถามพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่เป็นโสด เห็นว่าวัฒนธรรมการทำงานแบบสร้างสรรค์ส่งต่อการทำงานของพนักงานส่วนบริการพัสดุ สำนักบริหารกลาง กรมศุลกากรมากกว่าช่วงอายุอื่น โดยเฉพาะประเด็นเรื่องพนักงานให้ความสำคัญกับการทำงานเป็นทีม และพนักงานมีความรักและผูกพันต่อเพื่อนร่วมงาน รองลงมาคือกลุ่มตัวอย่างที่สมรสแล้ว และน้อยที่สุดคือกลุ่มตัวอย่างที่เป็นหม้าย/หย่าร้างโดยเฉพาะประเด็นเรื่ององค์กรให้ความสำคัญกับพนักงาน 2) วัฒนธรรมการทำงานแบบตั้งรับ/เฉื่อยชารายประเด็นคำถามพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่สมรสแล้วเห็นว่าวัฒนธรรมการทำงานแบบตั้งรับ/เฉื่อยชาส่งต่อการทำงานของพนักงานส่วนบริการพัสดุ สำนักบริหารกลาง กรมศุลกากรมากกว่าช่วงอายุอื่น โดยเฉพาะประเด็นเรื่องพนักงานทำงานโดยยึดกฎระเบียบเท่านั้น รองลงมาคือกลุ่มตัวอย่างที่เป็นโสด และน้อยที่สุดคือกลุ่มตัวอย่างที่เป็นหม้าย/หย่าร้างโดยเฉพาะประเด็นเรื่องพนักงานทำงานตามคำสั่งเท่านั้น การตัดสินใจขึ้นอยู่กับผู้บริหาร และพนักงานทำงานแบบปิดความรับผิดชอบ 3) วัฒนธรรมการทำงานแบบตั้งรับ/ก้าวร้าวรายประเด็นคำถามพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่เป็นหม้าย/หย่าร้าง เห็นว่าวัฒนธรรมการทำงานแบบตั้งรับ/ก้าวร้าวส่งต่อการทำงานของพนักงานส่วนบริการพัสดุ สำนักบริหารกลาง กรมศุลกากรมากกว่าช่วงอายุอื่น โดยเฉพาะประเด็นเรื่องพนักงานคิดถึงความปลอดภัยในการทำงาน รองลงมาคือกลุ่มตัวอย่างที่สมรสแล้ว และน้อยที่สุดคือกลุ่มตัวอย่างที่เป็นโสดโดยเฉพาะประเด็นเรื่องพนักงานมีการตัดสินใจอย่างระมัดระวัง

เมื่อพิจารณาจากลักษณะส่วนบุคคลเรื่องวุฒิการศึกษาสูงสุดพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรีเห็นว่าวัฒนธรรมการทำงานส่งต่อการทำงานของพนักงานส่วนบริการพัสดุ สำนักบริหารกลาง กรมศุลกากรมากกว่าระดับการศึกษาอื่น ($\bar{x}=3.94$, S.D.= 0.348) โดยเฉพาะวัฒนธรรมการทำงานแบบสร้างสรรค์ รองลงมาคือกลุ่มตัวอย่างที่มีวุฒิการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ($\bar{x}=3.78$, S.D.= 0.196) โดยเฉพาะวัฒนธรรมการทำงานแบบสร้างสรรค์ ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีวุฒิการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรีเห็นว่าวัฒนธรรมการทำงานส่งต่อการทำงานของพนักงานส่วนบริการพัสดุ สำนักบริหารกลาง กรมศุลกากรน้อยกว่าระดับการศึกษาอื่น ($\bar{x}=3.59$, S.D.= 0.215) โดยเฉพาะวัฒนธรรมการทำงานแบบตั้งรับ/เฉื่อยชา แยกพิจารณา 1) วัฒนธรรมการทำงานแบบสร้างสรรค์รายประเด็นคำถามพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีวุฒิการศึกษาระดับต่ำปริญญาตรี เห็นว่าวัฒนธรรมการทำงานแบบสร้างสรรค์ส่งต่อการทำงานของพนักงานส่วนบริการพัสดุ สำนักบริหารกลาง กรมศุลกากรมากกว่าระดับการศึกษาอื่นโดยเฉพาะประเด็นเรื่องพนักงานมีความรักและผูกพันต่อเพื่อนร่วมงาน รองลงมาคือกลุ่มตัวอย่างที่มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี และน้อยที่สุดคือกลุ่มตัวอย่างที่มีวุฒิการศึกษาระดับสูงปริญญาตรีโดยเฉพาะประเด็นเรื่ององค์กรให้ความสำคัญกับพนักงาน 2) วัฒนธรรมการทำงานแบบตั้งรับ/เฉื่อยชารายประเด็นคำถามพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี เห็นว่าวัฒนธรรมการทำงานแบบตั้งรับ/เฉื่อยชาส่งต่อการทำงานของพนักงานส่วนบริการพัสดุ สำนักบริหารกลาง กรมศุลกากรมากกว่าระดับการศึกษาอื่นโดยเฉพาะประเด็นเรื่องพนักงานทำงานโดยยึดกฎระเบียบเท่านั้น รองลงมาคือกลุ่มตัวอย่างที่มีวุฒิการศึกษาระดับต่ำปริญญาตรี และน้อยที่สุดคือกลุ่มตัวอย่างที่มีวุฒิการศึกษา

ระดับสูงปริญญาตรีโดยเฉพาะประเด็นเรื่องพนักงานทำงานตามคำสั่งเท่านั้น การตัดสินใจขึ้นอยู่กับผู้บริหาร และพนักงานทำงานแบบปิดความรับผิดชอบ 3) วัฒนธรรมการทำงานแบบตั้งรับ/ก้าวร้าวรายประเด็นคำถามพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีวุฒิการศึกษาระดับสูงปริญญาตรีเห็นว่าวัฒนธรรมการทำงานแบบตั้งรับ/ก้าวร้าวส่งต่อการทำงานของพนักงานส่วนบริการพัสดุ สำนักบริหารกลาง กรมศุลกากรมากกว่าระดับการศึกษาอื่น โดยเฉพาะประเด็นเรื่องพนักงานคิดถึงความปลอดภัยในการทำงาน รองลงมาคือกลุ่มตัวอย่างที่มีวุฒิการศึกษา ระดับปริญญาตรี และน้อยที่สุดคือกลุ่มตัวอย่างที่มีวุฒิการศึกษาระดับต่ำปริญญาตรีโดยเฉพาะประเด็นเรื่องพนักงานมีการตัดสินใจอย่างระมัดระวัง

เมื่อพิจารณาจากลักษณะส่วนบุคคลเรื่องรายได้พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 25,000 บาท ขึ้นไป เห็นว่าวัฒนธรรมการทำงานส่งผลต่อการทำงานของพนักงานส่วนบริการพัสดุ สำนักบริหารกลาง กรมศุลกากรมากกว่ากลุ่มรายได้ต่อเดือนอื่น ($\bar{x}=3.87$, $S.D.=0.389$) โดยเฉพาะวัฒนธรรมการทำงานแบบตั้งรับ/ก้าวร้าว รองลงมาคือกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่า 15,000 บาท ($\bar{x}=3.82$, $S.D.=0.173$) โดยเฉพาะวัฒนธรรมการทำงานแบบสร้างสรรค์ ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 15,000 – 25,000 บาท เห็นว่าวัฒนธรรมการทำงานส่งผลต่อการทำงานของพนักงานส่วนบริการพัสดุ สำนักบริหารกลาง กรมศุลกากรน้อยกว่าช่วงอายุอื่น ($\bar{x}=3.65$, $S.D.=0.257$) โดยเฉพาะวัฒนธรรมการทำงานแบบตั้งรับ/ก้าวร้าว แยกพิจารณา 1) วัฒนธรรมการทำงานแบบสร้างสรรค์รายประเด็นคำถามพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่า 15,000 บาท เห็นว่าวัฒนธรรมการทำงานแบบสร้างสรรค์ส่งต่อการทำงานของพนักงานส่วนบริการพัสดุ สำนักบริหารกลาง กรมศุลกากรมากกว่าช่วงรายได้ต่อเดือนอื่น โดยเฉพาะประเด็นเรื่องพนักงานมีความรักและผูกพันต่อเพื่อนร่วมงาน รองลงมาคือกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 25,000 บาท ขึ้นไป และน้อยที่สุดคือกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 15,000 – 25,000 บาท โดยเฉพาะประเด็นเรื่ององค์กรให้ความสำคัญกับพนักงาน 2) วัฒนธรรมการทำงานแบบตั้งรับ/เฉื่อยชารายประเด็นคำถามพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 15,000 – 25,000 บาท เห็นว่าวัฒนธรรมการทำงานแบบตั้งรับ/เฉื่อยชาส่งต่อการทำงานของพนักงานส่วนบริการพัสดุ สำนักบริหารกลาง กรมศุลกากรมากกว่าช่วงรายได้ต่อเดือนอื่น โดยเฉพาะประเด็นเรื่องพนักงานทำงานโดยยึดกฎระเบียบเท่านั้น รองลงมาคือกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่า 15,000 บาท และมากกว่า 25,000 บาท ขึ้นไป โดยเฉพาะประเด็นเรื่องพนักงานทำงานโดยยึดกฎระเบียบเท่านั้น และพนักงานพอใจที่ได้ทำงานตามกฎระเบียบ 3) วัฒนธรรมการทำงานแบบตั้งรับ/ก้าวร้าว รายประเด็นคำถามพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 25,000 บาท ขึ้นไป เห็นว่าวัฒนธรรมการทำงานแบบตั้งรับ/ก้าวร้าวส่งต่อการทำงานของพนักงานส่วนบริการพัสดุ สำนักบริหารกลาง กรมศุลกากรมากกว่าช่วงรายได้ต่อเดือนอื่น โดยเฉพาะประเด็นเรื่องพนักงานคิดถึงความปลอดภัยในการทำงาน รองลงมาคือกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่า 15,000 บาท และน้อยที่สุดคือกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 15,000 – 25,000 บาท โดยเฉพาะประเด็นเรื่องพนักงานมีการตัดสินใจอย่างระมัดระวัง พนักงานคิดถึงความปลอดภัยในการทำงาน พนักงานต่อต้านการเปลี่ยนแปลงในองค์กร และพนักงานให้ความร่วมมือในการแก้ปัญหาขององค์กร

เมื่อพิจารณาจากลักษณะส่วนบุคคลเรื่องประสบการณ์ทำงานพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์ทำงานอยู่ระหว่าง 1 – 5 ปี เห็นว่าวัฒนธรรมการทำงานส่งผลต่อการทำงานของพนักงานส่วนบริการพัสดุ สำนักบริหารกลาง กรมศุลกากรมากกว่าช่วงประสบการณ์ทำงานอื่น ($\bar{x}=3.88, S.D.=0.1462$) โดยเฉพาะวัฒนธรรมการทำงานแบบสร้างสรรค์ รองลงมาคือกลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์ทำงานมากกว่า 15 ปี ขึ้นไป ($\bar{x}=3.85, S.D.=0.3707$) โดยเฉพาะวัฒนธรรมการทำงานแบบสร้างสรรค์ ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์ทำงานอยู่ระหว่าง 11-15 ปี เห็นว่าวัฒนธรรมการทำงานส่งผลต่อการทำงานของพนักงานส่วนบริการพัสดุ สำนักบริหารกลาง กรมศุลกากรน้อยกว่าช่วงประสบการณ์ทำงานอื่น ($\bar{x}=3.65, S.D.=0.291$) โดยเฉพาะวัฒนธรรมการทำงานแบบตั้งรับ/ก้าวร้าว แยกพิจารณา 1) วัฒนธรรมการทำงานแบบสร้างสรรค์รายประเด็นคำถามพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์ทำงานอยู่ระหว่าง 1 – 5 ปี เห็นว่าวัฒนธรรมการทำงานแบบสร้างสรรค์ส่งผลต่อการทำงานของพนักงานส่วนบริการพัสดุ สำนักบริหารกลาง กรมศุลกากรมากกว่าช่วงประสบการณ์ทำงานอื่น โดยเฉพาะประเด็นเรื่องพนักงานมีความรักและผูกพันต่อเพื่อนร่วมงาน รองลงมาคือกลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์ทำงานอยู่ระหว่าง 6 – 10 ปี และน้อยที่สุดคือกลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์ทำงานอยู่ระหว่าง 11-15 ปี และมากกว่า 15 ปี ขึ้นไป โดยเฉพาะประเด็นเรื่ององค์กรให้ความสำคัญกับพนักงาน 2) วัฒนธรรมการทำงานแบบตั้งรับ/เฉื่อยชารายประเด็นคำถามพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์ทำงานมากกว่า 15 ปี ขึ้นไป เห็นว่าวัฒนธรรมการทำงานแบบตั้งรับ/เฉื่อยชาส่งผลต่อการทำงานของพนักงานส่วนบริการพัสดุ สำนักบริหารกลาง กรมศุลกากรมากกว่าช่วงประสบการณ์ทำงานอื่น โดยเฉพาะประเด็นเรื่องพนักงานมีความรักและผูกพันต่อเพื่อนร่วมงาน รองลงมาคือกลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์ทำงานอยู่ระหว่าง 1 – 5 ปี และ 11-15 ปี และน้อยที่สุดคือกลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์ทำงานอยู่ระหว่าง 6 – 10 ปี โดยเฉพาะประเด็นเรื่องสิ่งที่ผู้บริหารตัดสินใจเป็นเรื่องถูกต้อง และพนักงานทำงานแบบปิดความรับผิดชอบ 3) วัฒนธรรมการทำงานแบบตั้งรับ/ก้าวร้าวรายประเด็นคำถามพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์ทำงานมากกว่า 15 ปี ขึ้นไป เห็นว่าวัฒนธรรมการทำงานแบบตั้งรับ/ก้าวร้าวส่งผลต่อการทำงานของพนักงานส่วนบริการพัสดุ สำนักบริหารกลาง กรมศุลกากรมากกว่าช่วงประสบการณ์ทำงานอื่น โดยเฉพาะประเด็นเรื่องพนักงานคิดถึงความปลอดภัยในการทำงาน รองลงมาคือกลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์ทำงานอยู่ระหว่าง 1 – 5 ปี และน้อยที่สุดคือกลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์ทำงานอยู่ระหว่าง 11-15 ปี โดยเฉพาะประเด็นเรื่องพนักงานมีการตัดสินใจอย่างระมัดระวัง พนักงานคิดถึงความปลอดภัยในการทำงาน พนักงานให้ความร่วมมือในการแก้ปัญหาขององค์กร และมีการตั้งเป้าหมายการทำงานไว้สูง

ตอนที่ 3 สรุปผลทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบลักษณะส่วนบุคคลส่งผลต่อวัฒนธรรมการทำงาน ของพนักงานส่วนบริการพัสดุ สำนักบริหารกลาง กรมศุลกากร

ผลทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบลักษณะส่วนบุคคลส่งผลต่อวัฒนธรรมการทำงานของพนักงานส่วนบริการพัสดุ สำนักบริหารกลาง กรมศุลกากร พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อวัฒนธรรมการทำงานของพนักงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เฉพาะวัฒนธรรมการทำงานแบบสร้างสรรค์ เมื่อพิจารณารายประเด็นคำถามของ 1) วัฒนธรรมการทำงานแบบสร้างสรรค์พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อวัฒนธรรมการทำงานของพนักงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ

.05 ในประเด็นคำถามเรื่ององค์กรให้ความสำคัญกับพนักงาน และพนักงานมีความรักและผูกพันต่อเพื่อนร่วมงาน 2) ส่วนวัฒนธรรมการทำงานแบบตั้งรับ/เฉื่อยชาพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อวัฒนธรรมการทำงานของพนักงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในประเด็นคำถามเรื่องพนักงานพอใจที่ได้ทำงานตามกฎระเบียบ 3) สำหรับวัฒนธรรมการทำงานแบบตั้งรับ/ก้าวร้าวพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อวัฒนธรรมการทำงานของพนักงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในประเด็นคำถามเรื่องพนักงานมีการตัดสินใจอย่างระมัดระวัง

ผลทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบลักษณะส่วนบุคคลเรื่องอายุส่งผลต่อวัฒนธรรมการทำงานของพนักงานส่วนบริการพัสดุ สำนักบริหารกลาง กรมศุลกากรพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อวัฒนธรรมการทำงานของพนักงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เฉพาะวัฒนธรรมการทำงานแบบตั้งรับ/ก้าวร้าว

ผลทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบลักษณะส่วนบุคคลเรื่องสถานภาพสมรสส่งผลต่อวัฒนธรรมการทำงานของพนักงานส่วนบริการพัสดุ สำนักบริหารกลาง กรมศุลกากรพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีความคิดเห็นต่อวัฒนธรรมการทำงานของพนักงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในทุกๆ ด้าน

ผลทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบลักษณะส่วนบุคคลเรื่องวุฒิการศึกษาสูงสุดส่งผลต่อวัฒนธรรมการทำงานของพนักงานส่วนบริการพัสดุ สำนักบริหารกลาง กรมศุลกากร พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีวุฒิการศึกษาสูงสุดต่างกันมีความคิดเห็นต่อวัฒนธรรมการทำงานของพนักงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในทุก ๆ ด้าน

ผลทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบลักษณะส่วนบุคคลเรื่องรายได้ส่งผลต่อวัฒนธรรมการทำงานของพนักงานส่วนบริการพัสดุ สำนักบริหารกลาง กรมศุลกากร พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่างกันมีความคิดเห็นต่อวัฒนธรรมการทำงานของพนักงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เฉพาะวัฒนธรรมการทำงานแบบตั้งรับ/ก้าวร้าว

ผลทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบลักษณะส่วนบุคคลเรื่องประสบการณ์ทำงานส่งผลต่อวัฒนธรรมการทำงานของพนักงานส่วนบริการพัสดุ สำนักบริหารกลาง กรมศุลกากรพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์ทำงานต่างกันมีความคิดเห็นต่อวัฒนธรรมการทำงานของพนักงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เฉพาะวัฒนธรรมการทำงานแบบตั้งรับ/ก้าวร้าว

อภิปรายผลการวิจัย

จากการวิจัยอภิปรายได้ว่าค่าเฉลี่ยปัจจัยที่ส่งผลต่อวัฒนธรรมการทำงานของพนักงานส่วนบริการพัสดุ สำนักบริหารกลาง กรมศุลกากร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านกลุ่มตัวอย่างเห็นว่าวัฒนธรรมการทำงานแบบสร้างสรรค์ส่งผลการทำงานของพนักงานมากกว่าประเด็นอื่นโดยเฉพาะเรื่องพนักงานมีการตั้งเป้าหมายการทำงานร่วมกัน พนักงานให้ความสำคัญกับการทำงานเป็นทีม พนักงานมีความรักและ

ผูกพันต่อเพื่อนร่วมงาน รองลงมาคือวัฒนธรรมการทำงานแบบตั้งรับ/เฉื่อยชาโดยเฉพาะเรื่องพนักงานทำงาน โดยยึดกฎระเบียบเท่านั้น และวัฒนธรรมการทำงานแบบตั้งรับ/ก้าวร้าว โดยเฉพาะเรื่ององค์กรเน้นการทำงานหนัก

เมื่อพิจารณารายพบว่าด้านวัฒนธรรมการทำงานแบบสร้างสรรค์มีค่าเฉลี่ยปัจจัยที่ส่งผลต่อวัฒนธรรมการทำงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายประเด็นคำถามพบว่าทุกคำถามมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกข้อ กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าการทำงานที่มีการตั้งเป้าหมายการทำงานร่วมกัน พนักงานให้ความสำคัญกับการทำงานเป็นทีม พนักงานมีความรักและผูกพันต่อเพื่อนร่วมงานส่งผลต่อวัฒนธรรมการทำงานแบบสร้างสรรค์มากกว่าประเด็นอื่นๆ รองลงมาคือการทำงานที่พนักงานช่วยกันทำงาน และพนักงานและผู้ร่วมงานรับฟังเหตุผลและยอมรับซึ่งกันและกัน ส่วนเรื่องที่ยังคงให้ความสำคัญกับพนักงานกลุ่มตัวอย่างเห็นว่าส่งผลต่อวัฒนธรรมการทำงานแบบสร้างสรรค์น้อยกว่าที่สุด ส่วนด้านวัฒนธรรมการทำงานแบบตั้งรับ/เฉื่อยชามีค่าเฉลี่ยปัจจัยที่ส่งผลต่อวัฒนธรรมการทำงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายประเด็นคำถามพบว่าทุกคำถามมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกข้อ กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าการทำงานโดยยึดกฎระเบียบเท่านั้นส่งผลต่อวัฒนธรรมการทำงานแบบสร้างวัฒนธรรมการทำงานแบบตั้งรับ/เฉื่อยชามากกว่าประเด็นอื่น ๆ รองลงมาคือการทำงานที่พนักงานคล้อยตามผู้บริหาร ส่วนเรื่องที่ยังคงตัดสินใจขึ้นอยู่กับผู้บริหารกลุ่มตัวอย่างเห็นว่าส่งผลต่อวัฒนธรรมการทำงานแบบตั้งรับ/เฉื่อยชาน้อยกว่าที่สุด สำหรับด้านวัฒนธรรมการทำงานแบบตั้งรับ/ก้าวร้าวมีค่าเฉลี่ยปัจจัยที่ส่งผลต่อวัฒนธรรมการทำงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายประเด็นคำถามพบว่าทุกคำถามมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกข้อ กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าการทำงานหนักส่งผลต่อวัฒนธรรมการทำงานแบบสร้างวัฒนธรรมการทำงานแบบตั้งรับ/ก้าวร้าวมากกว่าประเด็นอื่น ๆ รองลงมาคือการทำงานที่พนักงานเน้นการทำงานแบบแข่งขัน ส่วนเรื่องที่ยังคงตัดสินใจอย่างระมัดระวัง และพนักงานต่อต้านการเปลี่ยนแปลงในองค์กรกลุ่มตัวอย่างเห็นว่าส่งผลต่อวัฒนธรรมการทำงานแบบตั้งรับ/ก้าวร่ววน้อยกว่าที่สุด

เมื่อพิจารณาจากลักษณะส่วนบุคคล 1) เรื่องอายุอภิปรายได้ว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีช่วงอายุน้อยกว่า 30 ปี เห็นว่าวัฒนธรรมการทำงานส่งผลต่อการทำงานของพนักงานส่วนบริการพัสดุ สำนักบริหารกลาง กรมศุลกากรมากกว่าช่วงอายุอื่น โดยเฉพาะวัฒนธรรมการทำงานแบบสร้างสรรค์ รองลงมาคือช่วงอายุอยู่ระหว่าง 41 – 50 ปี โดยเฉพาะวัฒนธรรมการทำงานแบบตั้งรับ/เฉื่อยชา ส่วนช่วงอายุอยู่ระหว่าง 30 – 40 ปี เห็นว่าวัฒนธรรมการทำงานส่งผลต่อการทำงานของพนักงานส่วนบริการพัสดุ สำนักบริหารกลาง กรมศุลกากรน้อยกว่าช่วงอายุอื่น โดยเฉพาะวัฒนธรรมการทำงานแบบตั้งรับ/เฉื่อยชา 2) เรื่องสถานภาพสมรสพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่เป็นสมรส เห็นว่าวัฒนธรรมการทำงานส่งผลต่อการทำงานของพนักงานส่วนบริการพัสดุ สำนักบริหารกลาง กรมศุลกากรมากกว่ากลุ่มสถานภาพอื่น โดยเฉพาะวัฒนธรรมการทำงานแบบสร้างสรรค์ รองลงมาคือกลุ่มตัวอย่างที่เป็นโสด โดยเฉพาะวัฒนธรรมการทำงานแบบสร้างสรรค์ ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่เป็นหม้าย/หย่าร้างเห็นว่าวัฒนธรรมการทำงานส่งผลต่อการทำงานของพนักงานส่วนบริการพัสดุ สำนักบริหารกลาง กรมศุลกากรกลุ่มสถานภาพอื่น โดยเฉพาะวัฒนธรรมการทำงานแบบสร้างสรรค์ 3) เรื่องวุฒิการศึกษาสูงสุดพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีวุฒิการศึกษา

ระดับปริญญาตรีเห็นว่าวัฒนธรรมการทำงานส่งผลต่อการทำงานของพนักงานส่วนบริการพัสดุ สำนักบริหารกลาง กรมศุลกากรมากกว่าระดับการศึกษาอื่น โดยเฉพาะวัฒนธรรมการทำงานแบบสร้างสรรค์ รองลงมาคือกลุ่มตัวอย่างที่มีวุฒิการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรีโดยเฉพาะวัฒนธรรมการทำงานแบบสร้างสรรค์ ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีวุฒิการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรีเห็นว่าวัฒนธรรมการทำงานส่งผลต่อการทำงานของพนักงานส่วนบริการพัสดุ สำนักบริหารกลาง กรมศุลกากรน้อยกว่าระดับการศึกษาอื่น โดยเฉพาะวัฒนธรรมการทำงานแบบตั้งรับ/เฉื่อยชา 4) เรื่องรายได้พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 25,000 บาท ขึ้นไป เห็นว่าวัฒนธรรมการทำงานส่งผลต่อการทำงานของพนักงานส่วนบริการพัสดุ สำนักบริหารกลาง กรมศุลกากรมากกว่ากลุ่มรายได้ต่อเดือนอื่น โดยเฉพาะวัฒนธรรมการทำงานแบบตั้งรับ/ก้าวร้าว รองลงมาคือกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่า 15,000 บาท โดยเฉพาะวัฒนธรรมการทำงานแบบสร้างสรรค์ ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 15,000 – 25,000 บาท เห็นว่าวัฒนธรรมการทำงานส่งผลต่อการทำงานของพนักงานส่วนบริการพัสดุ สำนักบริหารกลาง กรมศุลกากรน้อยกว่าช่วงอายุอื่น) โดยเฉพาะวัฒนธรรมการทำงานแบบตั้งรับ/ก้าวร้าว 5) เรื่องประสบการณ์ทำงานพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์ทำงานอยู่ระหว่าง 1 – 5 ปี เห็นว่าวัฒนธรรมการทำงานส่งผลต่อการทำงานของพนักงานส่วนบริการพัสดุ สำนักบริหารกลาง กรมศุลกากรมากกว่าช่วงประสบการณ์ทำงานอื่นโดยเฉพาะวัฒนธรรมการทำงานแบบสร้างสรรค์ รองลงมาคือกลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์ทำงานมากกว่า 15 ปี ขึ้นไปโดยเฉพาะวัฒนธรรมการทำงานแบบสร้างสรรค์ ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์ทำงานอยู่ระหว่าง 11-15 ปี เห็นว่าวัฒนธรรมการทำงานส่งผลต่อการทำงานของพนักงานส่วนบริการพัสดุ สำนักบริหารกลาง กรมศุลกากรน้อยกว่าช่วงประสบการณ์ทำงานอื่นโดยเฉพาะวัฒนธรรมการทำงานแบบตั้งรับ/ก้าวร้าว

สำหรับการเปรียบเทียบสมมติฐานอภิปรายได้ว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อวัฒนธรรมการทำงานของพนักงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เฉพาะวัฒนธรรมการทำงานแบบสร้างสรรค์ เมื่อพิจารณารายประเด็นคำถามของ 1) วัฒนธรรมการทำงานแบบสร้างสรรค์พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อวัฒนธรรมการทำงานของพนักงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในประเด็นคำถามเรื่ององค์กรให้ความสำคัญกับพนักงาน และพนักงานมีความรักและผูกพันต่อเพื่อนร่วมงาน 2) ส่วนวัฒนธรรมการทำงานแบบตั้งรับ/เฉื่อยชาพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อวัฒนธรรมการทำงานของพนักงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในประเด็นคำถามเรื่องพนักงานพอใจที่ได้ทำงานตามกฎระเบียบ 3) สำหรับวัฒนธรรมการทำงานแบบตั้งรับ/ก้าวร้าวพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อวัฒนธรรมการทำงานของพนักงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในประเด็นคำถามเรื่องพนักงานมีการตัดสินใจอย่างระมัดระวังสำหรับลักษณะส่วนบุคคลเรื่องอายุส่งผลต่อวัฒนธรรมการทำงานของพนักงานส่วนบริการพัสดุ สำนักบริหารกลาง กรมศุลกากรพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ รายได้ และประสบการณ์ทำงานต่างกันมีความคิดเห็นต่อวัฒนธรรมการทำงานของพนักงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เฉพาะวัฒนธรรมการทำงานแบบตั้งรับ/ก้าวร้าว ส่วนเรื่องสถานภาพสมรสและวุฒิการศึกษาสูงสุดส่งผลต่อวัฒนธรรมการทำงานของพนักงานส่วน

บริการพัสดุ สำนักบริหารกลาง กรมศุลกากรพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีความคิดเห็นต่อวัฒนธรรมการทำงานของพนักงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในทุกๆ ด้าน

ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อวัฒนธรรมการทำงานของพนักงานส่วนบริการพัสดุ สำนักบริหารกลาง กรมศุลกากร ในครั้งนี้ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะที่อาจเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารของส่วนบริการพัสดุ สำนักบริหารกลาง กรมศุลกากร เกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อวัฒนธรรมการทำงาน พบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อวัฒนธรรมการทำงานภาพรวมอยู่ในระดับมาก แต่ด้านวัฒนธรรมการทำงานแบบตั้งรับ/ก้าวร้าวผลการวิจัยในภาพรวมอยู่ในระดับต่ำที่สุดกว่าด้านอื่น นั้นแสดงว่าส่วนบริการพัสดุ สำนักบริหารกลาง กรมศุลกากร พนักงานยังมีการทำงานแบบวัฒนธรรมการทำงานแบบตั้งรับ/ก้าวร้าว ซึ่งมีลักษณะมุ่งเน้นงานและเน้นความต้องการด้านความมั่นคงของพนักงาน ลักษณะการทำงานมุ่งเน้นอำนาจ เห็นตรงกันข้าม แข่งขันชิงดีชิงเด่นเห็นการแพ้ชนะเป็นเรื่องธรรมดา ต่อต้านซึ่งกันและกัน ไม่มีการวางแผนในการทำงานล่วงหน้า จึงมักแก้ปัญหาเฉพาะหน้าเมื่องานวิกฤติ ทำให้เกิดความขัดแย้งกันบ่อย เมื่อเกิดความขัดแย้งกัน ก็มักจะใช้วิธีการต่อรอง บุคคลต้องการการยอมรับและมักจะยึดติดอยู่กับตำแหน่ง และในการปฏิบัติงานจะปฏิบัติด้วยความระมัดระวังตามแบบแผนที่เคยยึดถือ ดังนั้นผู้บริหารของส่วนบริการพัสดุต้องส่งเสริมให้พนักงานไม่ต่อต้านการเปลี่ยนแปลงในองค์กร สื่อสารและทำความเข้าใจกับพนักงานถึงนโยบายและการเปลี่ยนแปลงพนักงานทราบต้องพยายามลดแรงต่อต้านจากพนักงาน มีการตัดสินใจอย่างมีเหตุผลเพื่อผลประโยชน์ขององค์กร ผู้บริหารของส่วนบริการพัสดุควรให้ความสำคัญและทำความเข้าใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน และการทำกิจกรรมของร่วมกับพนักงานให้มากขึ้นเพื่อก่อให้เกิดความร่วมมือในการแก้ปัญหาขององค์กร ผู้บริหารต้องพยายามหาแนวทางในการลดการทำงานแบบแข่งขันภายในองค์กรแต่สามัคคีทำงานเป็นทีม และผู้บริหารต้องให้ความเสมอภาคในการปฏิบัติกับพนักงานทุกคนเท่าเทียมกัน เพื่อสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้ประสบความสำเร็จในการทำงานของพนักงานทุกคน สิ่งที่กำลังกล่าวมาจะช่วยลดปัญหาความร่วมมือในการแก้ปัญหาขององค์กรให้ลดน้อยลง

ข้อเสนอแนะในงานวิจัยครั้งต่อไป

- 1.ในการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อวัฒนธรรมการทำงานของพนักงานส่วนบริการพัสดุ สำนักบริหารกลาง กรมศุลกากร ควรทำการศึกษาจากทางด้านประชาชนในเรื่องความพึงพอใจจากการได้รับบริการจากส่วนบริการพัสดุ สำนักบริหารกลาง กรมศุลกากร เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้รับมาปรับปรุงการทำงานให้ดียิ่งขึ้น
2. ควรมีการศึกษาถึงความคิดเห็นของพนักงานส่วนบริการพัสดุ สำนักบริหารกลาง กรมศุลกากร เรื่องอุปสรรคในการทำงานเพื่อนำมาใช้เป็นข้อมูลในการกำหนดนโยบายในการทำงานต่อไป
3. ควรมีการจัดอบรมเรื่องวัฒนธรรมการทำงานที่ดี เพื่อให้พนักงานส่วนบริการพัสดุ สำนักบริหารกลาง กรมศุลกากร เข้าใจถึงการทำงานที่ดีและมีประสิทธิภาพมากที่สุดในการให้บริการแก่ประชาชน