

ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร กรณีศึกษา  
พนักงานราชการสังกัดกรมศุลกากร



สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต  
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์  
คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
ปีการศึกษา 2562  
ลิขสิทธิ์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

QUALITY OF WORK LIFE FACTORS AFFECTING EMPLOYEE ENGAGEMENT : A CASE  
STUDY OF GOVERNMENT EMPLOYEES OF THAI CUSTOMS DEPARTMENT



An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements  
for the Degree of Master of Public Administration in Public Administration

Department of Public Administration

FACULTY OF POLITICAL SCIENCE

Chulalongkorn University

Academic Year 2019

Copyright of Chulalongkorn University

หัวข้อสารนิพนธ์

ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรที่ส่งผลต่อ  
ความผูกพันต่อองค์กร กรณีศึกษาพนักงานราชการสังกัด  
กรมศุลกากร

โดย

นายอิทธิพงษ์ อินทยุ่ง

สาขาวิชา

รัฐประศาสนศาสตร์

อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก

รองศาสตราจารย์ ดร.ปกรณ์ ศิริประกอบ

คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของ  
การศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

คณะกรรมการสอบสารนิพนธ์

..... ประธานกรรมการ  
(รองศาสตราจารย์ ดร.พิชญ์ เสงี่ยมพงษ์)

..... อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก  
(รองศาสตราจารย์ ดร.ปกรณ์ ศิริประกอบ)

..... กรรมการ  
(ดร.กุลพัธ ศักดิ์วิทย์)

..... กรรมการ  
(ดร.ชฎิล โรจนานนท์)

อิทธิพงษ์ อินทยุง : ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร กรณีศึกษาพนักงานราชการสังกัดกรมศุลกากร. ( QUALITY OF WORK LIFE FACTORS AFFECTING EMPLOYEE ENGAGEMENT : A CASE STUDY OF GOVERNMENT EMPLOYEES OF THAI CUSTOMS DEPARMENT) อ.ที่ปรึกษา  
หลัก : รศ. ดร.ปกรณ ศิริประกอบ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ทำให้ทราบถึงปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานราชการกรมศุลกากรที่ส่งผลต่อความผูกพันที่มีต่อองค์กร (2) เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้มาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานราชการกรมศุลกากร การวิจัยนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีกลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานราชการสังกัดกรมศุลกากรจำนวน 261 คน มีการประมวลผลวิเคราะห์โดยใช้สถิติค่าแจกแจงความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) T-test, F-test และการวิเคราะห์การถดถอย (Regression) ผลการวิจัย สามารถสรุปได้ดังนี้

1. เพศของพนักงานราชการที่แตกต่างกัน มีระดับความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน ในขณะที่ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน ระดับเงินเดือนของพนักงานราชการที่แตกต่างกัน มีระดับความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

2. ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานในด้านลักษณะงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคมโดยตรง ด้านลักษณะงานที่ส่งเสริมความเจริญเติบโตและความมั่นคงให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานโดยรวม และด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ในขณะที่ ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกละเลยและปลอดภัย ด้านการเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้พัฒนาความรู้ความสามารถได้เป็นอย่างดี ด้านลักษณะงานที่มีส่วนส่งเสริมด้านบูรณาการทางสังคมของผู้ปฏิบัติงาน และด้านลักษณะงานที่ตั้งอยู่บนฐานของกฎหมายหรือกระบวนการยุติธรรม ไม่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร

สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์

ลายมือชื่อนิสิต .....

ปีการศึกษา 2562

ลายมือชื่อ อ.ที่ปรึกษาหลัก .....

# # 6181034424 : MAJOR PUBLIC ADMINISTRATION

KEYWORD: quality of work life factors, personal factors, employee engagement  
 Itthipong Inthayung : QUALITY OF WORK LIFE FACTORS AFFECTING  
 EMPLOYEE ENGAGEMENT : A CASE STUDY OF GOVERNMENT EMPLOYEES OF  
 THAI CUSTOMS DEPARTMENT. Advisor: Assoc. Prof. PRAKORN SIRIPRAKOB,  
 Ph.D.

The purposes of this study were (1) to identify personal factors and quality of work life factors of government employees of Thai Customs Department affecting employee engagement. (2) to apply the study results obtained as a guideline of developing quality of work life onwards. This research used a questionnaire as a data collection tool. The sample were a total of 261 government employees of Thai Customs Department. The analysis results were evaluated by using statistics including frequency, percentage, T-test, F-test and regression analysis. The research results can be summarized as follows.

1. The different gender of government employees had an indifferent level of employee engagement. While the different age, marital status, educational level, working period and salary level of government employees had different levels of employee engagement.

2. Social interaction works, works promoting development and stability to employees, work-life balance and reasonable compensation affected employee engagement. While hygiene and secure environment, giving opportunity to employees for improving their abilities, works that promote social integration, and works relating to law and judgement did not affect employee engagement.

Field of Study: Public Administration

Student's Signature .....

Academic Year: 2019

Advisor's Signature .....

## กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์เรื่อง “ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร กรณีศึกษาพนักงานราชการสังกัดกรมศุลกากร” สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดีด้วยความกรุณาอย่างสูงในการตรวจสอบแก้ไขเนื้อหาและให้ความคิดเห็น ข้อเสนอแนะต่างๆ ที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการศึกษาจากรองศาสตราจารย์ ดร.ปกรณ ศิริประกอบ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ขอกราบขอบพระคุณรองศาสตราจารย์ ดร.พิษณุ เสงี่ยมพงษ์ อาจารย์ ดร.กุลพฐ ศักดิ์วิทย์ และอาจารย์ ดร.ชฎิล โรจนานนท์ คณะกรรมการสอบสารนิพนธ์ ที่ได้กรุณาเสียสละเวลาอันมีค่าให้คำแนะนำและข้อเสนอแนะในการจัดทำสารนิพนธ์ฉบับนี้จนเสร็จสมบูรณ์ และขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านในภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่ได้กรุณาถ่ายทอดความรู้ต่างๆ แก่ผู้ศึกษาตลอดระยะเวลาที่ผ่านมา

ขอกราบขอบพระคุณผู้บริหารและบุคลากรของกรมศุลกากรทุกท่านที่ได้เสียสละเวลาอันมีค่าให้ความช่วยเหลือ ประสานงาน รวมทั้งตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการวิจัยในครั้งนี้ ขอขอบพระคุณเพื่อนรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต รุ่นที่ 49 ทุกท่าน รวมทั้งพี่ น้อง เพื่อนสนิท กัลยาณมิตรทุกท่านที่ได้ให้ความช่วยเหลือ ค่าปรึกษา ชี้แนะในการทำวิจัยครั้งนี้จนสำเร็จลุล่วง ขอขอบพระคุณเจ้าหน้าที่หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิตทุกท่านที่ได้ให้ความช่วยเหลือ ติดต่อประสานงานต่างๆ ตลอดระยะเวลาหลักสูตร

ขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดา ญาติสนิทมิตรสหายทุกท่าน รวมไปถึงผู้มีพระคุณท่านอื่นๆ ที่ไม่ได้กล่าวในที่นี้ในการสนับสนุนและเป็นกำลังใจทำให้ผู้ศึกษามีความมุ่งมั่นจนสามารถทำสารนิพนธ์เล่มนี้แล้วเสร็จสมตั้งใจปรารถนา

อิทธิพงษ์ อินทบุง

## สารบัญ

|   | หน้า |
|---|------|
| บทคัดย่อภาษาไทย.....                      | ค    |
| บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....                   | ง    |
| กิตติกรรมประกาศ.....                      | จ    |
| สารบัญ.....                               | ฉ    |
| สารบัญตาราง.....                          | ฅ    |
| สารบัญภาพ.....                            | ฉ    |
| บทที่ 1 .....                             | 1    |
| บทนำ.....                                 | 1    |
| 1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา .....       | 1    |
| 1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา .....         | 3    |
| 1.3 คำถามการศึกษา.....                    | 3    |
| 1.4 สมมติฐานการศึกษา.....                 | 3    |
| 1.5 ขอบเขตของการศึกษา.....                | 4    |
| 1.6 วิธีดำเนินการศึกษา.....               | 5    |
| 1.7 นิยามศัพท์เฉพาะ .....                 | 5    |
| 1.8 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา.....     | 8    |
| บทที่ 2 .....                             | 9    |
| เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....       | 9    |
| 2.1 ความรู้เกี่ยวกับกรมศุลกากร.....       | 9    |
| 2.1.1 ประวัติความเป็นมาของกรมศุลกากร..... | 9    |
| 2.1.2 วิสัยทัศน์ของกรมศุลกากร .....       | 10   |

|  |    |
|--|----|
| 2.1.3 พันธกิจของกรมศุลกากร.....                      | 10 |
| 2.1.4 โครงสร้างการแบ่งส่วนราชการภายในกรมศุลกากร..... | 11 |
| 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน .....       | 12 |
| 2.2.1 ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงาน .....         | 12 |
| 2.2.2 องค์ประกอบของคุณภาพชีวิตในการทำงาน .....       | 13 |
| 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร.....          | 19 |
| 2.3.1 ความหมายของความผูกพันต่อองค์กร .....           | 19 |
| 2.3.2 ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร .....      | 21 |
| 2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....                       | 25 |
| 2.5 กรอบแนวคิดในการศึกษา.....                        | 28 |
| บทที่ 3 .....  | 29 |
| วิธีดำเนินการศึกษา .....                             | 29 |
| 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง .....                    | 29 |
| 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา.....                  | 30 |
| 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....                         | 31 |
| 3.4 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล .....            | 32 |
| บทที่ 4 .....  | 34 |
| ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....                           | 34 |
| 4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....              | 34 |
| 4.2 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน.....     | 36 |
| 4.3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร .....      | 46 |
| 4.4 ผลการทดสอบ .....                                 | 50 |
| บทที่ 5 .....  | 58 |
| สรุปผลวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ .....            | 58 |



|   |    |
|---|----|
| 5.1 สรุปผลการวิจัย.....   | 58 |
| 5.1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม .....  | 58 |
| 5.1.2 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน.....                                       | 58 |
| 5.1.3 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร .....  | 61 |
| 5.1.4 การทดสอบสมมติฐาน .....  | 63 |
| 5.2 อภิปรายผลการวิจัย .....   | 64 |
| 5.2.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม .....  | 64 |
| 5.2.2 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน.....                                       | 65 |
| 5.2.3 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร.....   | 68 |
| 5.2.4 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามกับความผูกพันต่อองค์กร.....                              | 69 |
| 5.2.5 ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตส่วนบุคคลในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถามกับความผูกพัน<br>ต่อองค์กร..... | 71 |
| 5.3 ข้อเสนอแนะ .....  | 74 |
| 5.3.1 ข้อเสนอแนะที่ได้รับจากการวิจัย.....   | 74 |
| 5.3.2 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป.....   | 75 |
| บรรณานุกรม.....   | 77 |
| ภาคผนวก.....  | 79 |
| ประวัติผู้เขียน.....  | 87 |

## สารบัญตาราง

หน้า

|  |    |
|--|----|
| ตารางที่ 1 การเปรียบเทียบอัตราการลาออกของข้าราชการและพนักงานราชการกรมศุลกากร.....  | 2  |
| ตารางที่ 2 การเปรียบเทียบสิทธิประโยชน์และสวัสดิการของข้าราชการ.....  | 2  |
| ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ.....   | 34 |
| ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ.....  | 34 |
| ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสถานภาพการสมรส.....  | 35 |
| ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษา.....   | 35 |
| ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระยะเวลาในการทำงาน.....  | 36 |
| ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับเงินเดือน.....  | 36 |
| ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของกลุ่มตัวอย่างในภาพรวม.....   | 37 |
| ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานในด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ.....                                      | 38 |
| ตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานในด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะและปลอดภัย.....                                | 39 |
| ตารางที่ 12 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานในด้านการเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้พัฒนาความรู้ความสามารถได้เป็นอย่างดี..... | 40 |
| ตารางที่ 13 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานในด้านลักษณะงานที่ส่งเสริมความเจริญเติบโตและความมั่นคงให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน..... | 41 |
| ตารางที่ 14 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานในด้านลักษณะงานที่มีส่วนส่งเสริมด้านบูรณาการทางสังคมของผู้ปฏิบัติงาน.....      | 42 |
| ตารางที่ 15 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานในด้านลักษณะงานที่ตั้งอยู่บนฐานของกฎหมายหรือกระบวนการยุติธรรม.....             | 43 |

|   |    |
|---|----|
| ตารางที่ 16 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานในด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานโดยส่วนรวม.....                     | 44 |
| ตารางที่ 17 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานในด้านลักษณะงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับและสัมพันธ์กับสังคมโดยตรง .....      | 45 |
| ตารางที่ 18 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของกลุ่มตัวอย่างในภาพรวม.....   | 46 |
| ตารางที่ 19 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรในด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ..... | 47 |
| ตารางที่ 20 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรในด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อทำประโยชน์ขององค์กร.....  | 48 |
| ตารางที่ 21 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรในด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร ..... | 49 |
| ตารางที่ 22 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความผูกพันต่อองค์กร จำแนกตามเพศ  | 50 |
| ตารางที่ 23 แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความผูกพันต่อองค์กร จำแนกตามอายุ .....  | 50 |
| ตารางที่ 24 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความผูกพันต่อองค์กร จำแนกตามอายุเป็นรายคู่.....  | 51 |
| ตารางที่ 25 แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความผูกพันต่อองค์กร จำแนกตามสถานภาพ.....  | 51 |
| ตารางที่ 26 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความผูกพันต่อองค์กร จำแนกตามสถานภาพเป็นรายคู่.....   | 52 |
| ตารางที่ 27 แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความผูกพันต่อองค์กร จำแนกตามระดับการศึกษา .....   | 52 |
| ตารางที่ 28 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความผูกพันต่อองค์กร จำแนกตามระดับการศึกษาเป็นรายคู่.....   | 53 |
| ตารางที่ 29 แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความผูกพันต่อองค์กร จำแนกตามระยะเวลาในการทำงาน .....  | 53 |

ตารางที่ 30 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความผูกพันต่อองค์กร จำแนกตาม  
ระยะเวลาในการทำงานเป็นรายคู่..... 54

ตารางที่ 31 แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความผูกพันต่อองค์กร จำแนก  
ตามระดับเงินเดือน..... 55

ตารางที่ 32 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความผูกพันต่อองค์กร จำแนกตามระดับ  
เงินเดือนเป็นรายคู่..... 55

ตารางที่ 33 การวิเคราะห์การถดถอยเชิงซ้อนแบบขั้นตอน (Multiple Linear Regression Analysis-  
Enter) ระหว่างปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตส่วนบุคคลในการทำงาน ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ..... 56



## สารบัญภาพ

หน้า

|   |    |
|---|----|
| ภาพที่ 1 โครงสร้างการแบ่งส่วนราชการของกรมศุลกากรในปัจจุบัน..... | 11 |
|---|----|



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
**CHULALONGKORN UNIVERSITY**

## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

การขับเคลื่อนการทำงานขององค์กรต่างๆ ให้เกิดประสิทธิภาพและประสบความสำเร็จได้นั้น ประกอบไปด้วยองค์ประกอบหลายประการ เช่น การวางแผนกลยุทธ์ขององค์กรในการดำเนินการตามภารกิจ สภาพแวดล้อมภายนอกและภายในองค์กร ระบบเทคโนโลยีต่างๆ ภายในองค์กร เป็นต้น ปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่จะช่วยขับเคลื่อนองค์ประกอบต่างๆ เหล่านี้ให้องค์กรประสบความสำเร็จตามภารกิจของตนก็คือทรัพยากรบุคคลในองค์กร ดังนั้นในปัจจุบันจึงปฏิเสธไม่ได้ว่าทรัพยากรบุคคลคือปัจจัยสำคัญที่จะช่วยส่งเสริมให้องค์กรต่างๆ สามารถดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์ที่องค์กรได้วางเอาไว้ได้

เมื่อทรัพยากรบุคคลในองค์กรเป็นปัจจัยสำคัญที่จะมีผลต่อการประสบความสำเร็จขององค์กร การดำรงรักษาไว้ซึ่งบุคลากรที่มีคุณภาพจึงเป็นสิ่งสำคัญ ในปัจจุบันหลายๆ หน่วยงานจึงพยายามค้นหาวิธีแนวทางหรือกลยุทธ์ต่างๆ เพื่อให้บุคลากรในหน่วยงานของตนเกิดความจงรักภักดีต่อองค์กร และการพัฒนาตนเองของบุคลากรเพื่อให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เกิดการพยายามปฏิบัติงานในหน้าที่ของตนเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กรของตนหรือเกิดความผูกพันต่อองค์กรนั่นเอง

สิ่งหนึ่งที่น่าสนใจคือ การที่หลายๆ องค์กรพยายามส่งเสริมให้บุคลากรของตนเกิดความผูกพันต่อองค์กรนั้น มีหลายๆ องค์กรได้พยายามใช้กลยุทธ์ในการพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรเพื่อเป็นการเสริมสร้างให้บุคลากรเกิดความผูกพันต่อองค์กรของตน เช่น การให้ค่าตอบแทนและสวัสดิการต่างๆ อย่างเพียงพอ การส่งเสริมสุขภาพและสภาพแวดล้อมในการทำงาน การส่งเสริมให้เกิดความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน เป็นต้น คุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรในองค์กรจึงอาจเป็นปัจจัยสำคัญปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลต่อความผูกพันของบุคลากรที่จะเกิดขึ้นต่อองค์กร และส่งผลไปถึงการประสบความสำเร็จของตัวองค์กรเองด้วย

ปัจจุบันสิทธิประโยชน์และสวัสดิการต่างๆ ที่องค์กรจัดให้มีแก่บุคลากรของตนเองนั้น ถือเป็นองค์ประกอบสำคัญขององค์ประกอบหนึ่งของคุณภาพชีวิตในการทำงาน ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานและความผูกพันที่มีต่อองค์กรของบุคลากรกรมศุลกากร ซึ่งเป็นหน่วยงานที่ผู้วิจัยทำงานอยู่ และผู้วิจัยได้ทำการสำรวจข้อมูลอัตราการลาออกของข้าราชการและพนักงานราชการกรมศุลกากร (ข้อมูล ณ วันที่ 30 กันยายน 2562) พบว่าพนักงานราชการมีอัตราการลาออกมากกว่า

ข้าราชการร้อยละ 4.09 โดยข้าราชการมีอัตราคนลาออกต่อจำนวนข้าราชการทั้งหมดอยู่ที่ร้อยละ 0.39 ในขณะที่พนักงานราชการมีอัตราคนลาออกต่อจำนวนพนักงานราชการทั้งหมดอยู่ที่ร้อยละ 4.48 ดังนี้

ตารางที่ 1 การเปรียบเทียบอัตราการลาออกของข้าราชการและพนักงานราชการกรมศิลปากร

| ประเภทบุคลากร | จำนวนคน (ราย) | จำนวนคนลาออก (ราย) | อัตราส่วนคนลาออกต่อจำนวนคนทั้งหมด |
|---------------|---------------|--------------------|-----------------------------------|
| ข้าราชการ     | 4,673         | 18                 | ร้อยละ 0.39                       |
| พนักงานราชการ | 782           | 35                 | ร้อยละ 4.48                       |

ข้อมูล ณ วันที่ 30 ก.ย. 2562

นอกจากนี้ผู้วิจัยได้ทำการสำรวจข้อมูลสิทธิประโยชน์และสวัสดิการต่างๆ ที่ข้าราชการและพนักงานราชการกรมศิลปากรได้รับ พบว่าพนักงานราชการได้รับสิทธิประโยชน์และสวัสดิการน้อยกว่าของข้าราชการ ดังนี้

ตารางที่ 2 การเปรียบเทียบสิทธิประโยชน์และสวัสดิการของข้าราชการและพนักงานราชการกรมศิลปากรในปัจจุบัน

| ข้าราชการ                        | พนักงานราชการ            |
|----------------------------------|--------------------------|
| 1. เงินบำเหน็จบำนาญ และเงิน กบข. | 1. ประกันสังคม           |
| 2. ค่ารักษาพยาบาล                | 2. ฌาปนกิจสงเคราะห์      |
| 3. ค่าเล่าเรียนบุตร              | 3. กองทุน 120 ปี         |
| 4. ค่าเช่าบ้าน                   | 4. เครื่องราชอิสริยาภรณ์ |
| 5. เงินบำเหน็จดำรงชีพ            |                          |
| 6. บำเหน็จค่าประกัน              |                          |
| 7. บำเหน็จตกทอด                  |                          |
| 8. ค่าทำศพ                       |                          |
| 9. ฌาปนกิจสงเคราะห์              |                          |
| 10. กองทุน 120 ปี                |                          |
| 11. เครื่องราชอิสริยาภรณ์        |                          |

ข้อมูล ณ วันที่ 6 มี.ค. 2563

ดังนั้น หากสังเกตจากข้อมูลอัตราการลาออกของพนักงานราชการที่มีมากกว่าข้าราชการ รวมทั้งสิทธิประโยชน์และสวัสดิการต่างๆ ที่พนักงานราชการได้รับน้อยกว่าข้าราชการนั้น ผู้วิจัยจึงต้องการศึกษาว่าปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานราชการสังกัดกรมศุลกากร ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานราชการที่มีต่อกรมศุลกากรหรือไม่ หากส่งผลต่อความผูกพันแล้วมีปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานปัจจัยใดบ้างที่ส่งผลต่อความผูกพันดังกล่าว ซึ่งผู้วิจัยจะได้นำผลการวิจัยที่ได้ไปเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานราชการกรมศุลกากรต่อไป

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1.2.1 เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานราชการกรมศุลกากร ที่ส่งผลต่อความผูกพันที่มีต่อองค์กร

1.2.2 เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานราชการกรมศุลกากรที่ส่งผลต่อความผูกพันที่มีต่อองค์กร

1.2.3 เพื่อนำผลการศึกษามาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานราชการกรมศุลกากรต่อไป

## 1.3 คำถามการศึกษา

คำถามการศึกษาในงานวิจัยครั้งนี้ คือ “ปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานราชการสังกัดกรมศุลกากรปัจจัยใดบ้างส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร”

## 1.4 สมมติฐานการศึกษา

1.4.1 ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานราชการสังกัดกรมศุลกากรที่แตกต่างกัน ความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

1.4.1.1 เพศของพนักงานราชการกรมศุลกากรที่แตกต่างกัน ความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

1.4.1.2 อายุของพนักงานราชการกรมศุลกากรที่แตกต่างกัน ความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

1.4.1.3 สถานภาพของพนักงานราชการกรมศุลกากรที่แตกต่างกัน ความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน



1.4.1.4 ระดับการศึกษาของพนักงานราชการกรมศุลกากรที่แตกต่างกัน  
ความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

1.4.1.5 ระยะเวลาในการทำงานของพนักงานราชการกรมศุลกากรที่  
แตกต่างกัน ความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

1.4.1.6 ระดับเงินเดือนของพนักงานราชการกรมศุลกากรที่แตกต่างกัน  
ความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

#### 1.4.2 ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตส่วนบุคคลในการทำงานของพนักงานราชการ สังกัดกรมศุลกากร มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร

1.4.2.1 ค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร

1.4.2.2 สิ่งแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะและปลอดภัย มีผลต่อความผูกพันต่อ  
องค์กร

1.4.2.3 การเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้พัฒนาความรู้ความสามารถได้เป็น  
อย่างดี มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร

1.4.2.4 ลักษณะงานที่ส่งเสริมความเจริญเติบโตและความมั่นคงให้แก่  
ผู้ปฏิบัติงาน มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร

1.4.2.5 ลักษณะงานที่มีส่วนส่งเสริมด้านบูรณาการทางสังคมของ  
ผู้ปฏิบัติงาน มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร

1.4.2.6 ลักษณะงานที่ตั้งอยู่บนฐานของกฎหมายหรือกระบวนการยุติธรรม  
มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร

1.4.2.7 ความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานโดยรวม มีผลต่อความ  
ผูกพันต่อองค์กร

1.4.2.8 ลักษณะงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคมโดยตรง มีผลต่อ  
ความผูกพันต่อองค์กร

### 1.5 ขอบเขตของการศึกษา

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตการวิจัยไว้ดังนี้

#### 1.5.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา เนื้อหาในการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วย

1.5.1.1 ตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน ระดับเงินเดือน และปัจจัยด้านคุณภาพ

ชีวิตในการทำงานตามแนวคิดของ Richard E. Walton (1975) 8 ประการ ได้แก่ ด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกต้องสุขลักษณะและปลอดภัย ด้านการเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้พัฒนาความรู้ความสามารถได้เป็นอย่างดี ด้านลักษณะงานที่ส่งเสริมความเจริญเติบโตและความมั่นคงให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน ด้านลักษณะงานที่มีส่วนส่งเสริมด้านบูรณาการทางสังคมของผู้ปฏิบัติงาน ด้านลักษณะงานที่ตั้งอยู่บนฐานของกฎหมายหรือกระบวนการยุติธรรม ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานโดยส่วนรวม และด้านลักษณะงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคมโดยตรง

**1.5.1.2 ตัวแปรตาม** คือ ความผูกพันต่อองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถามตามแนวคิดทางด้านทัศนคติเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของ Allen and Meyer (1990) 3 ประการ ได้แก่ ด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อทำประโยชน์ขององค์กร และด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร

### 1.5.2 ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานราชการสังกัดกรมศุลกากร จำนวนทั้งสิ้น 811 คน โดยมีกลุ่มตัวอย่างจำนวน 261 คน ใช้วิธีการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie and Morgan (1970)

### 1.5.3 ขอบเขตด้านระยะเวลา

โดยผู้วิจัยเริ่มศึกษาตั้งแต่เดือนกุมภาพันธ์ - พฤษภาคม 2563 รวมระยะเวลาประมาณ 4 เดือน และทำการเก็บข้อมูลในช่วงเดือนเมษายน 2563

## 1.6 วิธีดำเนินการศึกษา

การวิจัยในครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานราชการในสังกัดกรมศุลกากร

## 1.7 นิยามศัพท์เฉพาะ

**1.7.1 คุณภาพชีวิตในการทำงาน** หมายถึง การที่องค์กรให้ความสำคัญต่อความต้องการในด้านต่างๆ ของทรัพยากรบุคคลในองค์กร เพื่อให้ทรัพยากรบุคคลเหล่านั้นเกิดความรู้สึกพึงพอใจในด้านต่างๆ เช่น ค่าตอบแทน เงินเดือน สิทธิประโยชน์ สวัสดิการ สภาพแวดล้อมที่ดีในการ

ทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานในองค์กร ชื่อเสียง เกียรติยศ เป็นต้น เพื่อให้ภารกิจขององค์กรเกิดความสำเร็จ

**1.7.2 ปัจจัยส่วนบุคคล** หมายถึง ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานราชการกรมศุลกากร ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน และระดับเงินเดือน

**1.7.3 ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน** หมายถึง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีในการทำงาน ซึ่งประกอบไปด้วย 8 องค์ประกอบ ดังนี้

**1.7.3.1 การได้รับค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ** คือ ค่าตอบแทน สวัสดิการและสิทธิประโยชน์ที่พนักงานได้รับจากการทำงานนั้น ต้องมีความเพียงพอกับค่าครองชีพในปัจจุบัน มีความเหมาะสมกับตำแหน่งและลักษณะงานที่ปฏิบัติ โดยการจ่ายค่าตอบแทน สวัสดิการและสิทธิประโยชน์ที่พนักงานได้รับนั้น ต้องใช้หลักการที่ว่าในการทำงานในลักษณะงาน หน้าที่ ความรับผิดชอบที่คล้ายคลึงกัน ควรได้รับค่าตอบแทนในระดับเดียวกัน

**1.7.3.2 สิ่งแวดล้อมที่ถูกละเลยและปลอดภัย** คือ สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานของพนักงานควรมีความปลอดภัย เช่น มีการจัดเวรยามเพื่อดูแลรักษาความปลอดภัย มีแสงสว่างที่เพียงพอในการทำงาน มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ที่ใช้ในการทำงานอย่างครบถ้วนพร้อมใช้งาน สถานที่ทำงานควรปราศจากมลพิษต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นมลพิษทางกลิ่น เสียง และสายตารวมถึงองค์กรควรมีการจัดทำแผนเพื่อป้องกันภัยพิบัติต่างๆ ที่จะเกิดขึ้นในอนาคต

**1.7.3.3 การเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้พัฒนาความรู้ความสามารถได้เป็นอย่างดี** คือ องค์กรใช้วิธีการต่างๆ ในการพัฒนาบุคลากรของตน เช่น มีการสำรวจความต้องการของพนักงานในการจัดฝึกอบรมในด้านต่างๆ เพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถในการทำงานของพนักงาน มีการจัดฝึกอบรม สัมมนาทำกิจกรรมต่างๆ เพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถในการทำงานของพนักงาน รวมทั้งผู้บังคับบัญชามีการเปิดโอกาสให้พนักงานใช้ความรู้ความสามารถในการทำงานได้อย่างเต็มความสามารถ มอบหมายให้พนักงานทำงานที่มีความสำคัญ ทำให้พนักงานมีความรู้สึกว่าคุณค่าในองค์กร

**1.7.3.4 ลักษณะงานที่ส่งเสริมความเจริญเติบโตและความมั่นคงให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน** คือ องค์กรมีการจัดทำแผนเพื่อส่งเสริมความก้าวหน้าในตำแหน่งงานของพนักงาน เช่น กำหนดให้ตำแหน่งงานของพนักงานสามารถเติบโตไปเป็นหัวหน้ากลุ่มงานได้ การให้ทุนการศึกษา เพื่อให้พนักงานศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น ผู้บังคับบัญชาของพนักงานช่วยส่งเสริมความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน รวมถึงองค์กรมีนโยบายที่จะส่งเสริมการเพิ่มสวัสดิการ สิทธิประโยชน์ของพนักงานให้มากขึ้น

**1.7.3.5 ลักษณะงานที่มีส่วนส่งเสริมด้านบุคลากรทางสังคมของผู้ปฏิบัติงาน** คือ การที่พนักงานมีความรู้สึกว่าตนมีคุณค่าได้รับการยอมรับและความร่วมมือในการทำงานจากเพื่อนร่วมงาน เช่น เมื่อเกิดปัญหาในการทำงานเพื่อนร่วมงานมักให้ความช่วยเหลืออยู่เสมอ ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานของพนักงานมีความสามัคคีในการทำงานเป็นทีม เมื่อเกิดปัญหากับเพื่อนร่วมงานก็มักมีการปรับความเข้าใจกันเสมอ รวมทั้งในระดับองค์กรเองก็มีนโยบายส่งเสริมให้พนักงานทำกิจกรรมต่างๆ ร่วมกัน เป็นต้น

**1.7.3.6 ลักษณะงานที่ตั้งอยู่บนฐานของกฎหมายหรือกระบวนการยุติธรรม** คือ การที่พนักงานมีอิสระในการทำงานตามกฎหมายและระเบียบต่างๆ ขององค์กร สามารถเลือกที่จะไม่ปฏิบัติงานเมื่อเห็นว่างานนั้นมีลักษณะไม่ถูกต้องตามกฎหมาย ระเบียบขององค์กร รวมทั้งพนักงานมีสิทธิและความเสมอภาค มีการเคารพสิทธิส่วนบุคคลซึ่งกันและกัน ไม่มีการแบ่งแยกเพศ เชื้อชาติ ศาสนา และแบ่งฝักแบ่งฝ่ายในการทำงานภายในองค์กร

**1.7.3.7 ความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานโดยส่วนรวม** คือ องค์กรมีนโยบายที่ให้ความสำคัญกับชีวิตส่วนตัวของพนักงาน เช่น มีการกำหนดชั่วโมงในการทำงาน หรือ กำหนดเวลาในการเริ่มและเลิกงานได้อย่างเหมาะสมกับลักษณะงานของพนักงาน พนักงานสามารถใช้ชีวิตส่วนตัวหรือใช้เวลาอยู่กับครอบครัวได้อย่างเพียงพอ พนักงานสามารถวางแผนหรือกำหนดระยะเวลาในการทำกิจกรรมต่างๆ ในช่วงวันหยุดของตน รวมถึงไม่มีความเครียดหรือความกดดันในการทำงาน เป็นต้น

**1.7.3.8 ลักษณะงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคมโดยตรง** คือ การที่พนักงานมีความรู้สึกภูมิใจในองค์กรของตนเองเพราะการปฏิบัติงานในตำแหน่งงานของตนหรือภารกิจงานขององค์กรของตนนั้นเกิดประโยชน์ต่อสังคม มีส่วนช่วยในการพัฒนาสังคม องค์กรของตนได้รับการยอมรับจากสังคมภายนอกว่ามีภารกิจงานที่มีความสำคัญ สังคมภายนอกมองว่าองค์กรของตนมีภาพลักษณ์ที่ดี รวมทั้งการที่องค์กรให้ความร่วมมือกับหน่วยงานต่างๆ ในการทำกิจกรรมเพื่อสังคม

**1.7.4 ความผูกพันต่อองค์กร** หมายถึง การที่พนักงานรู้สึกว่าคุณค่าของตนเองมีความสำคัญ และเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร โดยสามารถอธิบายได้ด้วย 3 องค์ประกอบสำคัญ ดังนี้

**1.7.4.1 ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร** คือ การที่พนักงานมีความเห็นพ้องและเต็มใจที่จะปฏิบัติตามนโยบายขององค์กรเพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ พนักงานเชื่อมั่นว่าเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรจะทำให้ตนประสบ

ความสำเร็จในการทำงาน เชื่อมั่นว่าค่านิยมและวัฒนธรรมขององค์กรจะมีส่วนช่วยให้เกิดความมั่นคงในหน้าที่การงานของตน รวมทั้งรู้สึกภูมิใจที่ได้ทำงานให้กับองค์กร

**1.7.4.2 ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมาก เพื่อทำประโยชน์ขององค์กร** คือ พนักงานแสดงออกถึงความพยายามและตั้งใจอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อให้องค์กรของตนบรรลุเป้าหมายหรือภารกิจ เช่น พยายามพัฒนาการทำงานของตนเองอยู่ตลอดเวลา สร้างสรรค์ผลงานชิ้นใหม่ๆ เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร มีความมุ่งมั่นและตั้งใจทำงานแม้ว่าจะล่วงเลยระยะเวลาในการทำงานของตนไปแล้ว เมื่อองค์กรเกิดปัญหาที่พร้อมและเต็มใจในการให้ความร่วมมือแก้ไขปัญหาดังกล่าว เป็นต้น

**1.7.4.3 ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร** คือ การที่พนักงานแสดงออกถึงความตั้งใจอย่างแน่วแน่ที่จะคงความเป็นสมาชิกต่อไปในองค์กร ไม่ว่าจะองค์กรของตนจะอยู่ในสถานะใดก็ตาม เช่น จะทำงานให้กับองค์กรของตนต่อไปจนสิ้นสุดสัญญาจ้างหรือเกษียณอายุงาน ไม่คิดลาออกจากองค์กรแม้ว่าองค์กรของตนอาจถูกยุบเลิกในอนาคต ไม่คิดลาออกจากองค์กรแม้ว่าการไปทำงานในหน่วยงานอื่นตนเองจะได้รับค่าตอบแทน เงินเดือน หรือสวัสดิการที่มากกว่า เป็นต้น

## 1.8 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1.8.1 ทำให้ทราบว่าปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานราชการกรมศุลกากรปัจจัยใดบ้างที่ส่งผลกระทบต่อความผูกพันต่อองค์กร

1.8.2 ทำให้ทราบว่าปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานราชการกรมศุลกากรปัจจัยใดบ้างที่ต้องได้รับการปรับปรุงพัฒนา

1.8.3 เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานราชการกรมศุลกากรเพื่อการบรรลุภารกิจและประสบความสำเร็จของกรมศุลกากรต่อไป

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สารนิพนธ์ เรื่อง “ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรที่ส่งผลกระทบต่อความผูกพันต่อองค์กร กรณีศึกษาพนักงานราชการสังกัดกรมศุลกากร” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานราชการในกรมศุลกากรที่จะส่งผลกระทบต่อความผูกพันที่มีต่อองค์กร เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและส่งเสริมคุณภาพชีวิตในการทำงานให้พนักงานราชการเกิดความผูกพันต่อกรมศุลกากร

ผู้วิจัยจึงได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยศึกษาตามลำดับดังนี้

1. ความรู้เกี่ยวกับกรมศุลกากร
2. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน
3. แนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
5. กรอบแนวคิดในการศึกษา

#### 2.1 ความรู้เกี่ยวกับกรมศุลกากร

##### 2.1.1 ประวัติความเป็นมาของกรมศุลกากร (สำนักงานเลขานุการกรม, 2561)

การเก็บภาษีศุลกากรนั้น เกิดขึ้นตั้งแต่ก่อนสมัยสุโขทัยจากหลักฐานศิลาจารึกของพ่อขุนรามคำแหง ในสมัยสุโขทัยมีการค้าขายเป็นรายได้สำคัญในการสร้างความมั่งคั่งของประเทศ ในช่วงระยะเวลาหนึ่งกรุงสุโขทัยได้ประกาศยกเว้นการเก็บภาษีแก่ผู้มาค้าขาย จนมาถึงในสมัยกรุงศรีอยุธยา หน่วยงานที่ทำงานด้านการเก็บภาษีขาเข้า-ขาออกเฉพาะนั้นเรียกว่าพระคลังสินค้า โดยจะมีสถานที่สำหรับเก็บภาษี เรียกว่าขนอน เพื่อเก็บภาษีจากระวางบรรทุกสินค้า ส่วนในสมัยกรุงธนบุรีนั้น อยู่ในยุคสงคราม จึงไม่ปรากฏหลักฐานในทางประวัติศาสตร์เกี่ยวกับการค้าขายระหว่างประเทศ

เมื่อเข้าสู่ช่วงสมัยรัตนโกสินทร์ ในสมัยรัชกาลที่ 3 ได้มีการประมวลผูกขาดการเรียกเก็บภาษีอากรที่เรียกว่าระบบเจ้าภาษีนายอากร และมีสถานที่เก็บภาษีเรียกว่าโรงภาษี ในสมัยรัชกาลที่ 4 ได้มีการทำสนธิสัญญาเบาริงที่เกี่ยวกับการศุลกากร คือ มีการยกเลิกการเก็บค่าธรรมเนียมปากเรือและเปลี่ยนมาเป็นการเก็บภาษีสินค้าขาเข้าซึ่งเรียกว่าภาษีร้อยชักสาม ส่วนสินค้าขาออกนั้นเก็บตามที่ระบุในท้ายสัญญาเป็นชนิดไป และได้ทำการตั้งโรงภาษีเรียกว่าศุลกสถานขึ้น เป็นที่ทำการของศุลกากร

ต่อมายุคใหม่ของศุลกากรไทยได้เริ่มขึ้นในปี พ.ศ. 2417 เมื่อรัชกาลที่ 5 ทรงก่อตั้งหอรัษฎากรพิพัฒน์ขึ้นเพื่อเป็นหน่วยงานกลางในการเก็บรวบรวมรายได้ต่างๆ ของแผ่นดิน กิจการศุลกากรซึ่งมีหน้าที่ในการจัดเก็บภาษีขาเข้า-ขาออกเป็นรายได้หลักของประเทศอยู่ในการกำกับดูแลของหอรัษฎากรพิพัฒน์และได้มีการก่อตั้งกรมศุลกากรขึ้น งานศุลกากรของไทยได้เติบโตขึ้นอย่างรวดเร็ว เนื่องจากความเปลี่ยนแปลงของประเทศและสถานการณ์ของโลกที่เปลี่ยนแปลงไป จึงได้มีการสร้างตึกที่เป็นที่ทำการแห่งใหม่ให้เหมาะสมขึ้นแทนที่ทำการศุลกากรเดิม ซึ่งก็คือสถานที่ตั้งกรมศุลกากร เขตคลองเตย ในปัจจุบันนั่นเอง ในช่วงระยะเวลาที่ผ่านมาเศรษฐกิจของประเทศไทยมีอัตราการขยายตัวอย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะในด้านการค้าระหว่างประเทศ ซึ่งจากเดิมกรมศุลกากรมีหน้าที่หลักคือจัดเก็บภาษีอากรจากสินค้าที่นำเข้ามาในและส่งออกนอกประเทศ เพื่อนำมาพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ และป้องกันปราบปรามดูแลการลักลอบสินค้าหนีศุลกากร เพื่อให้การจัดเก็บภาษีอากรเป็นไปตามเป้าหมาย

กรมศุลกากรมีบทบาทและภารกิจจากเดิมที่เน้นจัดเก็บภาษีอากรจากสินค้าที่นำเข้ามาในและส่งออกนอกประเทศ เปลี่ยนมาเป็นการมุ่งเน้นการพัฒนาและส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศและการส่งออกสินค้าของไทยให้มีศักยภาพในการแข่งขันกับตลาดการค้าโลก ในขณะเดียวกันกรมศุลกากรได้ทำการพัฒนาระบบงานภายในองค์กร มีการนำระบบเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์สมัยใหม่มาใช้ในการทำงาน ตลอดจนดำเนินการพัฒนาประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่ให้สามารถปฏิบัติงานได้สอดคล้องกับความเจริญก้าวหน้าทางเศรษฐกิจของประเทศ นอกจากนี้ กรมศุลกากรได้ทำการปรับโครงสร้างขององค์กรและขยายหน่วยงานต่างๆ เพื่อให้รองรับกับปริมาณงานที่เพิ่มขึ้น กรมศุลกากรได้ดำเนินการสร้างตึกที่ทำการขึ้นอีกหนึ่งแห่งซึ่งเป็นอาคารสูง 16 ชั้น เรียกว่าอาคาร 120 ปี และได้ทำการเปิดใช้อาคารเมื่อวันที่ 29 เมษายน 2539

### 2.1.2 วิสัยทัศน์ของกรมศุลกากร

วิสัยทัศน์ของกรมศุลกากร คือ “องค์กรที่มุ่งมั่นให้บริการศุลกากรเป็นเลิศ เพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืนของเศรษฐกิจไทยและเชื่อมโยงการค้าโลก”

### 2.1.3 พันธกิจของกรมศุลกากร

พันธกิจของกรมศุลกากร มีดังนี้

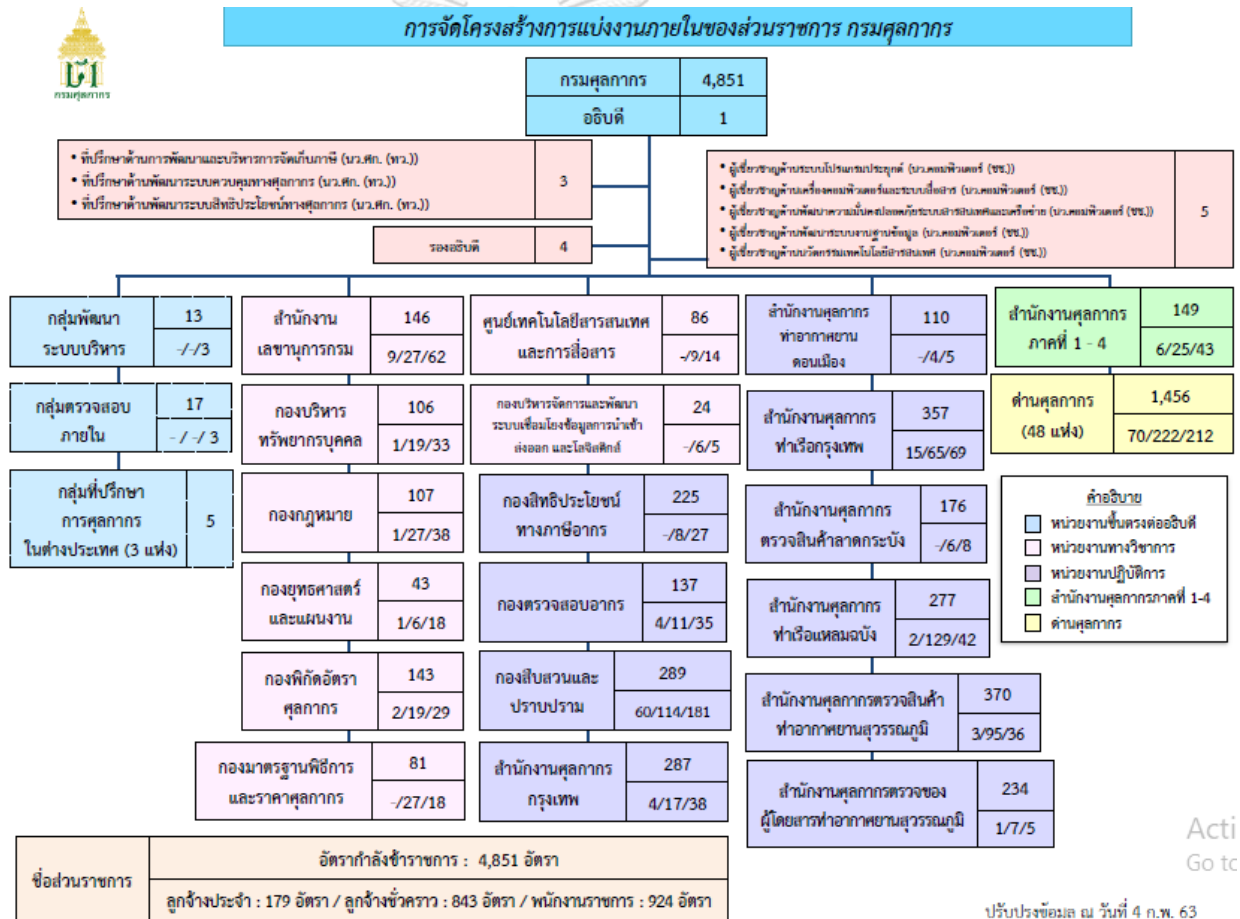
- 1) อำนวยความสะดวกทางการค้า และส่งเสริมระบบโลจิสติกส์ของประเทศ

- 2) ส่งเสริมเศรษฐกิจของประเทศด้วยมาตรการทางศุลกากรและข้อมูลการค้าระหว่างประเทศ
- 3) ปกป้องสังคมให้ปลอดภัยด้วยระบบควบคุมทางศุลกากร
- 4) จัดเก็บภาษีอย่างเป็นธรรม โปร่งใส และมีประสิทธิภาพ

### 2.1.4 โครงสร้างการแบ่งส่วนราชการภายในกรมศุลกากร

ปัจจุบันกรมศุลกากรได้แบ่งส่วนราชการตามกฎหมายกระทรวงแบ่งส่วนราชการกรมศุลกากร กระทรวงการคลัง พ.ศ. 2562 ดังนี้

ภาพที่ 1 โครงสร้างการแบ่งส่วนราชการของกรมศุลกากรในปัจจุบัน (สำนักงานเลขานุการกรม, 2563)





2.2 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน (สถาบันส่งเสริมความปลอดภัยอาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน, 2562)

### 2.2.1 ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงาน

ปัจจุบันมักมีความเข้าใจที่คลาดเคลื่อนในกลุ่มผู้ที่สนใจศึกษาการจัดการทรัพยากรบุคคลในองค์กร ว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานนั้นคือสิ่งเดียวกับคุณภาพของงาน แต่ในความเป็นจริงแล้วนั้นคุณภาพชีวิตในการทำงานกับคุณภาพของงานเป็นคนละสิ่งกัน กล่าวคือ คุณภาพของงานหมายถึงการที่พนักงานในองค์กรแต่ละคนปฏิบัติงานได้ตรงตามมาตรฐานเพียงใด เมื่อเปรียบเทียบกับระหว่างผลงานกับค่าตอบแทนที่พนักงานได้รับเหมาะสมกันหรือไม่ ดังนั้นคุณภาพของงานจึงเป็นประเด็นที่เกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ในทางกลับกันคุณภาพชีวิตในการทำงานหมายถึงการศึกษาที่ตัวบุคคลหรือพนักงานในองค์กรซึ่งเป็นผู้ทำหน้าที่ปฏิบัติงานให้แก่องค์กร ระดับหน่วยของการศึกษาจึงแตกต่างกัน ปัจจุบันมีนักวิจัย นักวิชาการ และองค์กรต่างๆ ให้ความหมายของคำว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานไว้ ดังนี้

วอลตัน (Walton, 1974 อ้างอิงใน อิศราภรณ์ รัตนคช, 2551) ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงานว่า หมายถึง ลักษณะการทำงานที่ตอบสนองความปรารถนา ความต้องการของพนักงานในแต่ละบุคคล โดยเป็นการพิจารณาคุณลักษณะแนวทางความเป็นบุคคล สภาพตัวบุคคลหรือสังคมของตัวบุคคลนั้นที่จะเป็นปัจจัยสำคัญทำให้งานประสบผลสำเร็จ

เดลามอตเต และทาเกซาวา (Delamotte & Takezawa, 1984) กล่าวว่าไว้ว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานนั้น หมายถึง การที่องค์กรดำเนินการพัฒนาสภาพแวดล้อมในการทำงานของพนักงานให้มีสภาพแวดล้อมที่ดี เกิดสภาพแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะและปลอดภัย มีการคำนึงถึงค่าตอบแทนและสวัสดิการต่างๆ ที่พนักงานได้รับซึ่งต้องมีความยุติธรรมเท่าเทียมกัน องค์กรมีการปรับปรุงลักษณะของการทำงานอยู่ตลอดเวลา ส่งเสริมชีวิตความเป็นอยู่ในที่ทำงาน รวมถึงการให้พนักงานเข้ามามีส่วนร่วมต่อการดำเนินการส่งเสริมคุณภาพชีวิตในการทำงานเองด้วย

เกส (Guest, 1992: 76) กล่าวถึงความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงานไว้ว่า หมายถึง ปฏิริยาความรู้สึกของพนักงานในแต่ละบุคคลที่มีต่องานที่ตนเองทำ ปฏิริยาและความรู้สึกที่เกิดขึ้นจะเกี่ยวข้องกับทุกๆ มิติในการทำงาน เช่น ความพึงพอใจที่มีต่อค่าตอบแทนที่ตนเองได้รับ สวัสดิการ ความมั่นคงในหน้าที่การงานของตนเอง สภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน สังคมในการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลภายในองค์กร ความสัมพันธ์ที่มีต่อหน่วยงาน เป็นต้น

คัมมิงส์ (Cummins, 1997) ได้กล่าวไว้ว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานนั้นสามารถแบ่งได้เป็น 2 ความหมาย ความหมายที่หนึ่ง คือ ความพึงพอใจในการทำงานและการมีสุขภาพจิตที่ดีของพนักงานแต่ละบุคคลที่ได้รับจากการได้มีส่วนร่วมและจากประสบการณ์ในการทำงาน ซึ่งเกิดจากการมีปฏิสัมพันธ์ของพนักงานแต่ละคนที่มีต่องานของเขา ส่วนความหมายที่สอง คือ เป็นกลยุทธ์ของหน่วยงานเพื่อที่จะทำให้พนักงานมีผลการปฏิบัติงานได้ตามที่หน่วยงานต้องการและนำไปสู่การประสบความสำเร็จขององค์กร

องค์การแรงงานระหว่างประเทศ (International Labour Organization อ้างถึงในเศกสิน ศรีวัฒนานุกุลกิจ, 2541: 29) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยใช้หลักของมนุษยธรรมไว้ว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานหมายถึงการสร้างมนุษยธรรมในการทำงาน คือให้ความสำคัญกับความต้องการในด้านต่างๆ ของทรัพยากรบุคคลในองค์กร การปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงานและลักษณะของงานที่มอบหมายให้พนักงานแต่ละคนทำ คำว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานยังรวมถึงการที่พนักงานในองค์กรมีความสุขและความพึงพอใจในหน้าที่การงาน ดังนั้น คุณภาพชีวิตในการทำงานจึงไม่ได้มีความหมายเพียงการให้ค่าตอบแทนและสวัสดิการที่สูงเพียงอย่างเดียว แต่ยังหมายรวมถึงการที่พนักงานได้รับเกียรติยศและชื่อเสียงในการทำงานอีกด้วย คุณภาพชีวิตในการทำงานในความหมายขององค์การแรงงานระหว่างประเทศจึงให้ความสำคัญกิจกรรมต่างๆ ภายในองค์กรที่จะตอบสนองต่อความต้องการของพนักงาน ทั้งสิ่งที่เป็นรูปธรรมและนามธรรม

ดุสิตา (ดุสิตา, 2551) ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงานไว้ว่า หมายถึง การที่องค์กรมีการจัดกระบวนการในการทำงานที่สนับสนุนให้พนักงานทำงานอย่างมีความสุข มีสุขภาพจิตที่ดี กระบวนการดังกล่าวประกอบไปด้วยรูปแบบในการจัดค่าตอบแทน สิทธิประโยชน์ สวัสดิการต่างๆ หรือปัจจัยอื่นๆ ที่จะตอบสนองความต้องการความต้องการในทุกๆ ด้านของพนักงาน

สรุปได้ว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน คือ การให้ความสำคัญกับความต้องการของทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรเพื่อให้เกิดความพึงพอใจในด้านต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นค่าตอบแทน สวัสดิการ สิทธิประโยชน์ สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เกียรติยศ ชื่อเสียง เป็นต้น ทั้งนี้ก็เพื่อให้ภารกิจขององค์กรประสบความสำเร็จนั่นเอง

## 2.2.2 องค์ประกอบของคุณภาพชีวิตในการทำงาน

Walton (Walton, 1975) เป็นผู้ที่ทำการวิจัยเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงานมาอย่างยาวนาน โดยได้ศึกษาถึงคุณลักษณะของพนักงานเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยใช้แนวทางความเป็นมนุษย์ (Humanistic) ทำการศึกษาสิ่งแวดล้อมรอบตัวพนักงานและสังคมที่จะ

ส่งผลทำให้เกิดความประสบความสำเร็จในการทำงาน ทำการศึกษาถึงความพึงพอใจของพนักงานในการทำงาน โดย Walton ได้แสดงให้เห็นว่ามีปัจจัยต่างๆที่จะส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน ปัจจัยต่างๆ เหล่านั้นประกอบไปด้วย 8 ประการ ดังนี้

1. การได้รับค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ คือ ค่าตอบแทน สวัสดิการและสิทธิประโยชน์ที่พนักงานได้รับจากการทำงานนั้น ต้องมีความเพียงพอกับค่าครองชีพในปัจจุบัน มีความเหมาะสมกับตำแหน่งและลักษณะงานที่ปฏิบัติ โดยการจ่ายค่าตอบแทน สวัสดิการและสิทธิประโยชน์ที่พนักงานได้รับนั้น ต้องใช้หลักการที่ว่าในการทำงานในลักษณะงาน หน้าที่ ความรับผิดชอบที่คล้ายคลึงกัน ควรได้รับค่าตอบแทนในระดับเดียวกัน

2. สิ่งแวดล้อมที่ถูกต้องสุขลักษณะและปลอดภัย คือ สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานของพนักงานควรมีความปลอดภัย เช่น มีการจัดเวรยามเพื่อดูแลรักษาความปลอดภัย มีแสงสว่างที่เพียงพอในการทำงาน มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ที่ใช้ในการทำงานอย่างครบถ้วน พร้อมใช้งาน สถานที่ทำงานควรปราศจากมลพิษต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นมลพิษทางกลิ่น เสียง และสายตา รวมถึงองค์กรควรมีการจัดทำแผนเพื่อป้องกันภัยพิบัติต่างๆ ที่จะเกิดขึ้นในอนาคต

3. ลักษณะงานที่ส่งเสริมความเจริญเติบโตและความมั่นคงให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน คือ องค์กรมีการจัดทำแผนเพื่อส่งเสริมความก้าวหน้าในตำแหน่งงานของพนักงาน เช่น กำหนดให้ตำแหน่งงานของพนักงานสามารถเติบโตไปเป็นหัวหน้ากลุ่มงานได้ การให้ทุนการศึกษาเพื่อให้พนักงานศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น ผู้บังคับบัญชาของพนักงานช่วยส่งเสริมความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน รวมถึงองค์กรมีนโยบายที่จะส่งเสริมการเพิ่มสวัสดิการ สิทธิประโยชน์ของพนักงานให้มากขึ้น

4. การเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้พัฒนาความรู้ความสามารถได้เป็นอย่างดี คือ องค์กรใช้วิธีการต่างๆ ในการพัฒนาบุคลากรของตน เช่น มีการสำรวจความต้องการของพนักงานในการจัดฝึกอบรมในด้านต่างๆ เพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถในการทำงานของพนักงาน มีการจัดฝึกอบรม สัมมนา ทำกิจกรรมต่างๆ เพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถในการทำงานของพนักงาน รวมทั้งผู้บังคับบัญชามีการเปิดโอกาสให้พนักงานใช้ความรู้ความสามารถในการทำงานได้อย่างเต็มความสามารถ มอบหมายให้พนักงานทำงานที่มีความสำคัญ ทำให้พนักงานมีความรู้สึกที่ตนเองมีคุณค่าในองค์กร

5. ลักษณะงานที่มีส่วนส่งเสริมด้านบูรณาการทางสังคมของผู้ปฏิบัติงาน คือ การที่พนักงานมีความรู้สึกที่ตนเองมีคุณค่าได้รับการยอมรับและความร่วมมือในการทำงานจากเพื่อนร่วมงาน เช่น เมื่อเกิดปัญหาในการทำงานเพื่อนร่วมงานมักให้ความช่วยเหลืออยู่เสมอ ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานของพนักงานมีความสามัคคีในการทำงานเป็นทีม เมื่อเกิดปัญหากับเพื่อนร่วมงานก็มักมีการ

ปรับความเข้าใจกันเสมอ รวมทั้งในระดับองค์กรเองก็มีนโยบายส่งเสริมให้พนักงานทำกิจกรรมต่างๆ ร่วมกัน เป็นต้น

6. ลักษณะงานที่ตั้งอยู่บนฐานของกฎหมายหรือกระบวนการยุติธรรม คือ การที่พนักงานมีอิสระในการทำงานตามกฎหมายและระเบียบต่างๆ ขององค์กร สามารถเลือกที่จะไม่ปฏิบัติงานเมื่อเห็นว่างานนั้นมีลักษณะไม่ถูกต้องตามกฎหมาย ระเบียบขององค์กร รวมทั้งพนักงานมีสิทธิและความเสมอภาค มีการเคารพสิทธิส่วนบุคคลซึ่งกันและกัน ไม่มีการแบ่งแยกเพศ เชื้อชาติ ศาสนา และแบ่งฝักแบ่งฝ่ายในการทำงานภายในองค์กร

7. ความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานโดยส่วนรวม คือ องค์กรมีนโยบายที่ทำให้ความสำคัญกับชีวิตส่วนตัวของพนักงาน เช่น มีการกำหนดชั่วโมงในการทำงาน หรือกำหนดเวลาในการเริ่มและเลิกงานได้อย่างเหมาะสมกับลักษณะงานของพนักงาน พนักงานสามารถใช้ชีวิตส่วนตัวหรือใช้เวลาอยู่กับครอบครัวได้อย่างเพียงพอ พนักงานสามารถวางแผนหรือกำหนดระยะเวลาในการทำกิจกรรมต่างๆ ในช่วงวันหยุดของตน รวมถึงไม่มีความเครียดหรือความกดดันในการทำงาน เป็นต้น

8. ลักษณะงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคมโดยตรง คือ การที่พนักงานมีความรู้สึกภูมิใจในองค์กรของตนเองเพราะการปฏิบัติงานในตำแหน่งงานของตนหรือภารกิจงานขององค์กรของตนนั้นเกิดประโยชน์ต่อสังคม มีส่วนช่วยในการพัฒนาสังคม องค์กรของตนได้รับการยอมรับจากสังคมภายนอกว่ามีภารกิจงานที่มีความสำคัญ สังคมภายนอกมองว่าองค์กรของตนมีภาพลักษณ์ที่ดี รวมทั้งการที่องค์กรให้ความร่วมมือกับหน่วยงานต่างๆ ในการทำกิจกรรมเพื่อสังคม

เฮอริค และแมคคาบี (Herrick and Maccaby, 1975 อ้างอิงใน วาริณี โพธิราช, 2558) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบสำคัญที่จะทำให้พนักงานมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดี มีดังนี้

1. ความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน หมายถึง หน่วยงานเอาใจใส่ดูแลความปลอดภัยของพนักงานทั้งความปลอดภัยต่อชีวิตการทำงานและความปลอดภัยในด้านสุขอนามัย ทั้งนี้เนื่องจากหากไม่มีความปลอดภัยของพนักงานในการปฏิบัติงานแล้วจะส่งผลต่อคุณภาพของผลการปฏิบัติงาน พนักงานไม่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มศักยภาพ

2. ความเสมอภาคและยุติธรรม หมายถึง หน่วยงานควรกำหนดการจ่ายค่าตอบแทนแก่พนักงานตามผลการทำงานและความสามารถของพนักงาน กำหนดให้ผลตอบแทนมีความเหมาะสมตามผลงานที่เกิดขึ้นจริง โดยเฉพาะพนักงานที่ผลการปฏิบัติงานโดดเด่นเป็นพิเศษ ซึ่งจะส่งผลให้ภารกิจของหน่วยงานประสบผลสำเร็จมากยิ่งขึ้น

3. ความมีอิสระในการทำงาน หมายถึง หน่วยงานควรมีการส่งเสริมให้พนักงานสามารถบริหารจัดการ ควบคุม กำกับดูแลงานตามหน้าที่ได้ด้วยตนเอง พนักงานสามารถกำหนด

กระบวนการขั้นตอนแต่ละขั้นตอนในการทำงานได้ด้วยตนเอง นอกจากนี้หน่วยงานควรส่งเสริมให้พนักงานรู้จักเรียนรู้และพัฒนาตนเองเพื่อพัฒนาทักษะความสามารถในการทำงาน ซึ่งเป็นวิธีการที่จะช่วยให้พนักงานสามารถพัฒนาตนเองได้ตามแนวทางที่ตนต้องการ

4. ความมีส่วนร่วมในการทำงาน หมายถึง หน่วยงานส่งเสริมให้พนักงานของตนเองเข้ามามีส่วนร่วมในทุกๆ กระบวนการของการทำงาน พนักงานสามารถแสดงความคิดเห็นและตัดสินใจในแต่ละขั้นตอนของกระบวนการงาน ทั้งนี้เนื่องจากพนักงานแต่ละคนจะเป็นผู้ที่มีประสบการณ์และได้พบเจอกับปัญหาต่างๆ โดยตรง ซึ่งจะเป็นการช่วยให้หน่วยงานสามารถบริหารงานและแก้ไขปัญหาต่างๆ ได้ตรงจุด

เลวิน (Lewin, 1981 อ้างอิงใน สืบศักดิ์ สืบสกุล, 2542) ได้แสดงความเห็นว่าคุณภาพประกอบของคุณภาพชีวิตในการทำงานประกอบด้วยองค์ประกอบ 10 ประการ ดังนี้

1. ค่าตอบแทนหรือเงินเดือนที่ได้รับ
2. ลักษณะของงานที่ทำ
3. ความมั่นคงในหน้าที่การงาน
4. ความสามารถในการควบคุมกระบวนการทำงาน
5. ความมีอิสรภาพในการทำงานของตน
6. การได้รับการยอมรับในสังคมการทำงาน
7. มีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างาน
8. การมีช่องทางในการร้องเรียนเมื่อเกิดปัญหาความไม่เป็นธรรมในการทำงาน
9. หน่วยงานมีอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก รวมทั้งระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้ในการทำงานครบถ้วน
10. การมีระดับสายการบังคับบัญชาที่ชัดเจน

Huse and Cumming (Huse & Cumming, 1985) ได้แสดงความเห็นว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานประกอบไปด้วยคุณลักษณะ 8 ประการ ดังนี้

1. ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม (Adequate and Fair Compensation) หมายถึงค่าตอบแทนหรือเงินเดือนที่พนักงานได้รับต้องสอดคล้องกับค่าครองชีพในปัจจุบัน ต้องมีความเหมาะสมกับลักษณะของงานที่ทำ รวมทั้งต้องได้รับในระดับที่เท่าเทียมกันเมื่อเปรียบเทียบกับลักษณะความยากง่ายของงานอื่นในระดับเดียวกัน

2. สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ไม่เป็นอันตรายต่อผู้ปฏิบัติงาน (Safe and Healthy Environment) หมายถึง ลักษณะสภาพแวดล้อมในการทำงานมีไม่ภาวะเสี่ยงที่จะก่ออันตรายต่อสุขภาพของพนักงาน สภาพแวดล้อมในการทำงานถูกสุขอนามัย ปราศจากมลภาวะต่างๆ

3. การพัฒนาความสามารถและสมรรถนะในการทำงาน (Development of Human Competencies) หมายถึง หน่วยงานมีการกำหนดให้พนักงานสามารถพัฒนาทักษะความสามารถของตนเองในการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ รวมทั้งมีการเปิดโอกาสให้พนักงานได้ใช้ความรู้ความสามารถในด้านต่างๆ มาใช้ในการทำงาน มีการใช้ทักษะที่หลากหลายในการปฏิบัติงาน มีการมอบหมายงานที่มีความสำคัญและมีความท้าทาย

4. ความเจริญเติบโตและก้าวหน้าในหน้าที่การงาน (Growth) หมายถึง การเปิดโอกาสให้พนักงานสามารถก้าวเข้าสู่ระดับตำแหน่งที่สูงขึ้นในสายงานของตนเอง ช่วยทำให้เกิดความมั่นคงในการทำงานของพนักงานแต่ละตำแหน่ง

5. ความสัมพันธ์ในสังคม (Social Relationship) หมายถึง มีสังคมในการทำงานที่ดี มีความเอื้อเฟื้อเผื่อต่อกัน การได้รับการยอมรับของผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ไม่มีการแบ่งแยกพรรคพวกหรืออคติต่อกันในสังคมการทำงาน

6. สิทธิและเสรีภาพในองค์กร (Constitutionalism) หมายถึง ลักษณะการทำงานในองค์กรมีการให้ความสำคัญกับสิทธิ เสรีภาพขั้นพื้นฐานของพนักงาน มีการเคารพในการแสดงความคิดเห็นซึ่งกันและกัน มีการปฏิบัติต่อกันอย่างเท่าเทียมกัน ไม่มีการแบ่งแยกกันในการทำงาน

7. การใช้ชีวิตในการทำงานและชีวิตส่วนตัว (Total Life Space) หมายถึง พนักงานสามารถแบ่งเวลาในการทำงานและชีวิตส่วนตัวได้อย่างเหมาะสม เกิดความสมดุลระหว่างชีวิตในการทำงานและชีวิตส่วนบุคคล ไม่มีภาวะเครียดหรือหักโหมจากการทำงานหนักจนเกินไป เป็นการส่งเสริมให้พนักงานมีคุณภาพชีวิตที่ดียิ่งขึ้น

8. ความภาคภูมิใจในหน่วยงานของตน (Organizational Pride) หมายถึง พนักงานมีความรู้สึกเต็มใจและพร้อมที่จะปฏิบัติงานให้แก่องค์กรของตน มีความรู้สึกที่ตนเองมีส่วนให้องค์กรประสบความสำเร็จ รวมทั้งมีความรู้สึกยินดีที่ได้เห็นองค์กรของตนทำประโยชน์ให้แก่สังคมและประเทศ ทำให้องค์กรของตนเองมีชื่อเสียง

Yasuhiko Nagayama แห่งมหาวิทยาลัย Tokia ประเทศญี่ปุ่น (Yasuhiko Nagayama, 1993: 151 อ้างถึงใน เสกสิน ศรีวัฒนานุกุลกิจ, 2541: 30-31) เป็นผู้ทำการศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานกลุ่มสายงานธุรการ และได้ทำการศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพ

ชีวิตในการทำงานของพนักงานกลุ่มสายงานธุรการในประเทศต่างๆ และได้ผลสรุปว่าองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตในการทำงานนั้น ประกอบไปด้วยองค์ประกอบดังต่อไปนี้

1. ค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและพอเพียง หมายถึง
  - 1.1 ค่าตอบแทนที่ได้รับต้องเหมาะสมกับลักษณะงานที่ทำและผลการปฏิบัติงาน
  - 1.2 ค่าตอบแทนที่เพียงพอกับการดำรงชีพ
2. สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ถูกสุขลักษณะและปลอดภัย หมายถึง
  - 2.1 สถานที่ทำงานที่ไม่มีมลพิษทางกลิ่น เสียง สายตา
  - 2.2 สถานที่ทำงานที่มีแสงสว่างอย่างเพียงพอ รวมถึงการจัดเวรยามเฝ้าระวังภัย
3. โอกาสในการใช้ความรู้ความสามารถในการทำงาน
  - 3.1 สามารถทำงานของตนเองได้อย่างมีอิสระ ปราศจากการควบคุมหรือแรงกดดันในการทำงาน
  - 3.2 สามารถใช้ความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ในหลายๆ ด้านมาประยุกต์ใช้ในการทำงาน
  - 3.3 มีความเข้าใจในวิธีการทำงานของตนเองในภาพรวมทั้งหมด
4. การมีความมั่นคงในหน้าที่การงานและโอกาสในการพัฒนาตนเองอย่างสม่ำเสมอ
  - 4.1 การจัดให้มีสวัสดิการ สิทธิประโยชน์ต่างๆ แก่พนักงาน
  - 4.2 การจัดทำแผนความก้าวหน้าสายอาชีพของพนักงาน
  - 4.3 พนักงานสามารถทำงานโดยใช้ความรู้ความสามารถได้อย่างเต็มที่
  - 4.4 หน่วยงานมีการจัดทำแผนพัฒนาบุคลากร ส่งเสริมการพัฒนาบุคลากร
5. ลักษณะสังคมที่ดีในการทำงาน
  - 5.1 มีการปฏิบัติต่อกันในการทำงานอย่างเท่าเทียมกัน
  - 5.2 ในการทำงานไม่มีการแบ่งแยก แบ่งฝักแบ่งฝ่าย หรือพรรคพวก
  - 5.3 มีความเอื้อเฟื้อ ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน
6. ลักษณะกฎ ระเบียบ และข้อบังคับขององค์กร
  - 6.1 การมีส่วนร่วมของพนักงานในการออกกฎ ระเบียบ และข้อบังคับขององค์กร

6.2 พนักงานมีสิทธิในการแสดงความคิดเห็นต่อกฎ ระเบียบ และข้อบังคับขององค์กรอย่างเท่าเทียม

7. การให้ความสำคัญกับการบริหารงานบุคคลและแรงงานสัมพันธ์ในองค์กร  
8. การให้ความสำคัญกับการสร้างความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัวของพนักงาน

9. มีลักษณะงานที่ส่งเสริมเกียรติยศ ชื่อเสียงทางสังคม

### 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

ในแต่ละองค์กรนั้นควรจะต้องเสริมสร้างให้บุคลากรเกิดความผูกพันต่อองค์กร เพราะผลที่จะตามมา คือ บุคลากรในองค์กรจะมีการอุทิศตน มีความพร้อมและตั้งใจอุทิศตนในการทำงานเพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จและบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ โดยผู้วิจัยได้รวบรวมความหมายของความผูกพันต่อองค์กรที่มีผู้ศึกษาค้นคว้าไว้ ดังนี้

#### 2.3.1 ความหมายของความผูกพันต่อองค์กร

สก๊อต (Scott, 1985 อ้างอิงใน พิเชิต พิทักษ์เทพสมบัติ, 2552) ได้กล่าวถึงความหมายของความผูกพันต่อองค์กรไว้ว่า หมายถึง ทิศนคติที่ตรงกันระหว่างพนักงานในองค์กรกับเป้าหมายภารกิจขององค์กร พนักงานขององค์กรจะแสดงพฤติกรรมและความทุ่มเทในการปฏิบัติงาน เพื่อให้องค์กรของตนบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้

ภรณ์ (ภรณ์, 2529 อ้างอิงใน รักษมงคล คำชู, 2556) ได้ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กรไว้ว่า หมายถึง การที่พนักงานในองค์กรยอมทุ่มเทเสียสละความสุขส่วนตนเพื่อประโยชน์ขององค์กรตนเอง พนักงานในองค์กรมีความรู้สึกผูกพันทางใจต่อองค์กร มีความรักความผูกพันต่อองค์กรอย่างแนบแน่น

Allen and Meyer (Allen and Meyer, 1990 อ้างอิงใน ณรงค์ แยมี่ชื่น, 2546) ได้นิยามความหมายของความผูกพันต่อองค์กรโดยแบ่งความผูกพันต่อองค์กรออกเป็น 3 ด้าน ดังนี้

1. ความผูกพันต่อองค์กรด้านทัศนคติ ประกอบไปด้วย 3 องค์ประกอบ ดังนี้

1.1 ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร หมายถึง การที่พนักงานมีความเห็นพ้องและเต็มใจที่จะปฏิบัติตามนโยบายขององค์กรเพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ พนักงานเชื่อมั่นว่าเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรจะทำให้ตนประสบความสำเร็จในการทำงาน เชื่อมั่นว่าค่านิยมและวัฒนธรรมขององค์กรจะมีส่วนช่วยให้เกิดความมั่นคงในหน้าที่การงานของตน รวมทั้งรู้สึกภูมิใจที่ได้ทำงานให้กับองค์กร



1.2 ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมาก เพื่อทำประโยชน์ขององค์กร หมายถึง การที่พนักงานแสดงออกถึงความพยายามและตั้งใจอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อให้องค์กรของตนบรรลุเป้าหมายหรือภารกิจ เช่น พยายามพัฒนาการทำงานของตนเองอยู่ตลอดเวลา สร้างสรรค์ผลงานชิ้นใหม่ๆ เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร มีความมุ่งมั่นและตั้งใจทำงานแม้ว่าจะล่วงเลยระยะเวลาในการทำงานของตนไปแล้ว เมื่อองค์กรเกิดปัญหาที่พร้อมและเต็มใจในการให้ความร่วมมือแก้ไขปัญหาดังกล่าว เป็นต้น

1.3 ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร หมายถึง การที่พนักงานแสดงออกถึงความตั้งใจอย่างแน่วแน่ที่จะคงความเป็นสมาชิกต่อไปในองค์กร ไม่ว่าจะองค์กรของตนจะอยู่ในสถานะใดก็ตาม เช่น จะทำงานให้กับองค์กรของตนต่อไปจนสิ้นสุดสัญญาจ้างหรือเกษียณอายุงาน ไม่คิดลาออกจากองค์กรแม้ว่าองค์กรของตนอาจถูกยุบเลิกในอนาคต ไม่คิดลาออกจากองค์กรแม้ว่าการไปทำงานในหน่วยงานอื่นตนเองจะได้รับค่าตอบแทน เงินเดือน หรือสวัสดิการที่มากกว่า เป็นต้น

## 2. ความผูกพันต่อองค์กรด้านพฤติกรรม

หมายถึง การที่พนักงานในองค์กรมีการแสดงพฤติกรรมที่แสดงให้เห็นถึงความต้องการคงอยู่เป็นสมาชิกขององค์กร พฤติกรรมดังกล่าวนี้จะเป็นพฤติกรรมที่แสดงออกอย่างสม่ำเสมอ โดยเป็นพฤติกรรมที่เกิดจากการพิจารณาซึ่งใจแล้วว่าหากตนเองลาออกจากองค์กรไปจะทำให้เกิดผลเสียมากกว่าผลดี เป็นการเปรียบเทียบผลที่ตนจะได้รับระหว่างยังคงอยู่ในหน่วยงานกับการลาออกจากองค์กร

## 3. ความผูกพันต่อองค์กรด้านความถูกต้องหรือบรรทัดฐานของสังคม

หมายถึง การที่พนักงานในองค์กรมองว่าการที่ตนมีความผูกพันต่อองค์กรนั้นเป็นบรรทัดฐานของสังคม กล่าวคือ การที่พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรนั้นคือสิ่งที่สังคมมองว่าควรจะมีอยู่แล้ว สมาชิกในองค์กรควรมีความทุ่มเท มุ่งมั่น ตั้งใจปฏิบัติงานเพื่อองค์กรของตนเอง เพราะนั่นคือสิ่งที่ถูกต้องที่ควรจะทำ

โรเบิร์ต และแมนนารี (Robert and Mannari, 1997 อ้างอิงใน พิรินทร์ชา สมานสินธุ์, 2554) กล่าวถึงความหมายของความผูกพันต่อองค์กรว่า หมายถึง การที่พนักงานในองค์กรมีความเห็นพ้องต่อวิสัยทัศน์ พันธกิจขององค์กร ทำให้สมาชิกในองค์กรมีทัศนคติที่สอดคล้องไปในทางเดียวกันกับเป้าหมายขององค์กร ทำให้เกิดความพยายามทำงานเพื่อองค์กร เกิดความรักความผูกพันต่อองค์กรของตนเอง

นุชจิรา (นุชจิรา, 2552) ได้กล่าวถึงความผูกพันต่อองค์กรไว้ว่า หมายถึง การที่พนักงานในองค์กรมีทัศนคติและแสดงพฤติกรรมในการทำงานเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร พนักงานมีความทุ่มเทอุทิศตนเพื่อให้องค์กรของตนประสบความสำเร็จ รวมถึงมีความต้องการอยู่เป็นสมาชิกขององค์กรอย่างแน่วแน่ไม่เปลี่ยนแปลง

### 2.3.2 ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร

Mowday et al. (Mowday et al., 1982 อ้างอิงใน รัฐมงคล คำชู, 2556) ได้ระบุว่า ปัจจัยที่จะส่งผลให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร ประกอบไปด้วยปัจจัย 4 ประการ ดังนี้

1. ปัจจัยหรือลักษณะเฉพาะของแต่ละบุคคล ประกอบไปด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงานของพนักงาน ซึ่งจะมีอิทธิพลต่อความผูกพันที่พนักงานมีต่อองค์กร กล่าวคือ พนักงานที่เป็นเพศหญิงจะมีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าพนักงานเพศชาย นอกจากนี้ยังพบว่า พนักงานที่มีอายุและระยะเวลาในการทำงานที่มาก จะมีความผูกพันต่อองค์กรมาก ในขณะที่พนักงานที่มีอายุและระยะเวลาในการทำงานน้อยกว่า จะมีความผูกพันต่อองค์กรน้อยกว่า ส่วนระดับการศึกษาของพนักงานนั้น พบว่า พนักงานที่มีการศึกษาในระดับสูงจะมีความผูกพันต่อองค์กรที่น้อยกว่าพนักงานที่มีการศึกษาในระดับต่ำ

2. ลักษณะของบทบาทหน้าที่ในงาน กล่าวคือ พนักงานที่ได้รับบทบาทหน้าที่ในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน งานที่ปฏิบัติไม่มีความซ้ำซ้อนกับงานอื่นๆ รวมทั้งได้รับมอบหมายให้ทำงานที่มีความสำคัญ จะมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับที่สูง

3. โครงสร้างของหน่วยงาน กล่าวคือ หน่วยงานมีการกระจายอำนาจและการตัดสินใจต่างๆ ไปยังพนักงาน รวมทั้งการส่งเสริมให้พนักงานมีส่วนร่วมในกระบวนการต่างๆ ของการทำงาน ซึ่งจะส่งผลให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรเป็นอย่างมาก

4. ประสบการณ์จากการปฏิบัติงาน ได้แก่ ประสบการณ์ที่ได้ทำงานร่วมกันระหว่างหัวหน้างาน และเพื่อนร่วมงาน การได้แลกเปลี่ยนความรู้และทัศนคติที่ดีต่อเพื่อนร่วมงาน จะส่งผลต่อความผูกพันที่พนักงานมีต่อองค์กร

Edward L. Gubman (Gubman, 1998) ได้แสดงความเห็นว่ามีปัจจัยต่างๆ ที่ส่งเสริมให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรทั้งสิ้น 7 ประการ ดังนี้

1. ค่านิยมและเป้าหมายร่วม หมายถึง การที่พนักงานมีค่านิยมและเป้าหมายของตนเองไปในทิศทางเดียวกับค่านิยมและเป้าหมายขององค์กร ซึ่งจะเป็นแรงจูงใจสำคัญที่ช่วยให้พนักงานปฏิบัติงานได้อย่างเต็มความสามารถ

2. คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน หมายถึง การมีสิ่งแวดล้อมในการทำงานที่พึงปรารถนา มีความสะอาด ปลอดภัย ถูกสุขอนามัย มีอุปกรณ์สำนักงาน สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ที่มีคุณภาพพร้อมใช้งาน รวมถึงการมีสภาพสังคมและการมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีของพนักงานในองค์กร

3. ลักษณะของงานที่ทำ หมายถึง เป็นงานที่ต้องใช้ความสามารถสูง ต้องใช้ความสามารถในการทำงานที่หลากหลาย ทำให้งานมีความน่าสนใจไม่น่าเบื่อจำเจ

4. ความสัมพันธ์ของพนักงาน หมายถึง มีความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างตนเอง เพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชา

5. ค่าตอบแทนและเงินเดือน หมายถึง หน่วยงานมีการจัดสรรค่าตอบแทนทั้งที่เป็นตัวเงินและไม่เป็นตัวเงินให้แก่พนักงานอย่างเพียงพอ

6. ความก้าวหน้าในหน้าที่งาน หมายถึง หน่วยงานมีการส่งเสริมให้พนักงานเจริญก้าวหน้าในตำแหน่งงานของตนด้วยการกระตุ้นให้พนักงานเกิดการเรียนรู้และพัฒนาตนเองอยู่เสมอ

7. การมีภาวะผู้นำ หมายถึง ผู้บังคับบัญชาและผู้นาองค์กรสามารถสร้างความเชื่อมั่นให้แก่พนักงานของตน

พิงพิศ จากผา (พิงพิศ, 2551) ได้ทำการศึกษาแล้วพบว่ามีปัจจัยต่างๆ ที่ส่งผลต่อความผูกพันที่มีต่อองค์กร ดังนี้

#### 1. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่

##### 1.1 อายุ

พนักงานที่มีอายุน้อย จะมีความผูกพันต่อองค์กรน้อยกว่าพนักงานที่มีอายุมากกว่า เนื่องจากพนักงานที่มีอายุมากจะมีความคิดความอ่านในการตัดสินใจ มีความคิดที่รอบคอบกว่าพนักงานที่มีอายุน้อย โดยเมื่อพนักงานมีอายุที่มากขึ้น ก็จะมี ความผูกพันต่อองค์กรเพิ่มมากขึ้นตามไปด้วย

##### 1.2 เพศ

พนักงานที่เป็นเพศชาย จะมีความผูกพันต่อองค์กรน้อยกว่าพนักงานที่เป็นเพศหญิง พนักงานที่เป็นเพศชายมีอัตราการเปลี่ยนงานที่มากกว่าพนักงานที่เป็นเพศหญิง เพราะพนักงานเพศหญิงต้องเผชิญกับอุปสรรคต่างๆ มากกว่าเพศชายในการได้เข้ามาทำงานในองค์กร

### 1.3 ระยะเวลาในการทำงาน

พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานน้อย จะมีความผูกพันต่อองค์กรน้อยกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานมากกว่า ทั้งนี้เนื่องจากพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานมายาวนานได้มีการสั่งสมประสบการณ์ ความรู้ ความสามารถในการทำงานเพื่อองค์กรของตน

### 1.4 การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงาน

ยิ่งพนักงานมีประสบการณ์ ความรู้ความเชี่ยวชาญในงานที่มากขึ้น พนักงานยิ่งต้องการค่าตอบแทนหรือรางวัลที่มากขึ้น และหากองค์กรสามารถตอบสนองความต้องการดังกล่าวได้ พนักงานก็จะมี ความผูกพันต่อองค์กรมากยิ่งขึ้น

### 1.5 ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

องค์กรที่ส่งเสริมให้พนักงานของตนเองมีความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน จะเป็นปัจจัยที่ช่วยให้พนักงานรู้สึกประสบความสำเร็จในชีวิตการทำงานของตน และรวมไปถึงความผูกพันที่จะมีต่อองค์กรมากยิ่งขึ้นด้วย

### 1.6 สถานภาพการสมรส

พนักงานที่มีสถานภาพโสด จะมีความผูกพันต่อองค์กรน้อยกว่าพนักงานที่มีสถานภาพสมรสเนื่องจากพนักงานที่มีสถานภาพสมรสต้องการความมั่นคงในหน้าที่การงาน มีภาระภายในครอบครัวที่ต้องรับผิดชอบ โดยเฉพาะค่าใช้จ่ายในการเลี้ยงดูบุตร พนักงานที่สมรสแล้วจึงมีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่า

## 2. ลักษณะของงานที่ทำ

งานที่มีลักษณะแตกต่างกันจะส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน โดยลักษณะของงานที่จะส่งผลต่อความผูกพันที่พนักงานมีต่อองค์กร มีดังนี้

### 2.1 เนื้องานที่มีความชัดเจน

คือ มีการกำหนดรายละเอียดของงานที่ชัดเจน กำหนดระยะเวลาในการทำงาน ขั้นตอนในการทำงานตั้งแต่ต้นจนแล้วเสร็จ ซึ่งจะช่วยให้เกิดผลการปฏิบัติงานอย่างเป็นรูปธรรม

### 2.2 ความเป็นอิสระในการทำงาน

คือ พนักงานสามารถบริหารจัดการงานได้ด้วยตนเอง สามารถควบคุม กำกับดูแล กำหนดขั้นตอนต่างๆ ในการปฏิบัติงาน พนักงานมีอำนาจในการตัดสินใจต่างๆ โดยปราศจากการแทรกแซงจากบุคคลอื่น ซึ่งจะเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มกำลังสติปัญญาและความสามารถ

### 2.3 ความท้าทายของงาน

คือ ลักษณะงานที่พนักงานต้องใช้ทักษะ ความรู้ ความสามารถเป็นอย่างมาก เพื่อให้งานของตนประสบความสำเร็จ ซึ่งจะช่วยให้พนักงานเกิดความภูมิใจเมื่อการปฏิบัติงานเกิดผลสำเร็จ

### 2.4 ความหลากหลายของงาน

คือ งานที่ทำให้พนักงานต้องใช้ทักษะ สมรรถนะ และความสามารถหลายด้าน เพื่อช่วยให้งานเกิดผลสำเร็จ ทำให้งานที่ทำไม่เกิดความซ้ำซาก และเป็นการส่งเสริมให้พนักงานได้รับประสบการณ์ในการทำงานที่หลากหลาย

## 3. ลักษณะขององค์กร

### 3.1 โครงสร้างการทำงานภายในองค์กร

คือ ผู้บริหารในระดับสูงให้ความสำคัญกับการมอบอำนาจลงมายังพนักงานระดับปฏิบัติ มีการมอบหมายให้พนักงานระดับปฏิบัติสามารถตัดสินใจในการทำงานได้ด้วยตนเอง

### 3.2 ความมีส่วนร่วมในการบริหารงาน

คือ มีการส่งเสริมให้พนักงานมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายของหน่วยงาน ทำให้พนักงานทุกคนรู้สึกว่าเป็นเจ้าขององค์กรร่วมกัน รวมถึงสิทธิในการแสดงความคิดเห็นของพนักงานต่อกระบวนการทำงานต่างๆ ในหน่วยงาน ซึ่งจะช่วยให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กร

### 3.3 ขนาดของหน่วยงาน

พนักงานจะมีความผูกพันต่อองค์กรเป็นอย่างมากในหน่วยงานที่มีขนาดใหญ่ เนื่องจากในหน่วยงานที่มีขนาดใหญ่พนักงานมักสามารถเติบโตได้ง่ายและรวดเร็วกว่าหน่วยงานที่มีขนาดเล็ก รวมไปถึงมีการแลกเปลี่ยนประสบการณ์และความรู้ในการทำงานที่มากกว่าด้วย

## 4. ประสบการณ์จากการทำงาน

### 4.1 การคาดหวังของพนักงานที่จะได้รับผลตอบแทนจากองค์กร

คือ การที่องค์กรสร้างความเชื่อมั่นว่า การที่พนักงานมีความมุ่งมั่น ตั้งใจ ทุ่มเท ในการปฏิบัติงานของตนเองจนเกิดเป็นผลงานขึ้นมา พนักงานเหล่านั้นจะได้รับค่าตอบแทน เงินเดือน สิทธิประโยชน์ต่างๆ อย่างเหมาะสมกับความทุ่มเทและผลงานที่เขาทำลงไป

### 4.2 การพึ่งพาองค์กร

คือ การที่พนักงานมีความมั่นคงในหน้าที่การงาน และเมื่อพนักงานเกิดปัญหา และอุปสรรคต่างๆ ก็สามารถพึ่งพาหน่วยงานของตนเองได้ เป็นการสร้างความเชื่อมั่นว่าหน่วยงานจะ

สามารถช่วยเหลือพนักงานของตนเองในยามที่พนักงานลำบาก ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรที่จะมีมากยิ่งขึ้นด้วย

#### 4.3 ความมีคุณค่าต่อองค์กร

คือ การที่พนักงานรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร และเชื่อว่าตัวเองสามารถปฏิบัติงาน สร้างสรรค์ผลงาน และมีส่วนให้องค์กรของตนเองประสบความสำเร็จ

รุ่งอรุณ ศิลป์ประกอบ (รุ่งอรุณ, 2558) ได้เสนอความเห็นว่ามีปัจจัยต่างๆ ที่จะมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร ปัจจัยเหล่านั้นได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ลักษณะรูปแบบของงาน ลักษณะของหน่วยงาน และประสบการณ์ที่พนักงานได้รับจากการปฏิบัติงาน ซึ่งหากองค์กรสามารถบริหารจัดการปัจจัยต่างๆ เหล่านี้ได้เหมาะสม พนักงานในองค์กรก็จะเกิดความผูกพันต่อองค์กร

### 2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผลงานวิจัยที่เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กร มีดังนี้

**2.4.1 รัชมงคล คำชู** (รัชมงคล, 2556) ได้ทำการวิจัย เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันที่มีต่อองค์กร ของเจ้าหน้าที่ศูนย์ฝึกและอบรมเด็กและเยาวชนชายบ้านกรุณา จากผลการวิจัย พบว่า 1) ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่ศูนย์ฝึกและอบรมเด็กและเยาวชนชายบ้านกรุณาในภาพรวมมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลาง 2) ระดับความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวมของเจ้าหน้าที่ศูนย์ฝึกและอบรมเด็กและเยาวชนชายบ้านกรุณา อยู่ในระดับมาก และ 3) ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานในภาพรวมของเจ้าหน้าที่ศูนย์ฝึกและอบรมเด็กและเยาวชนชายบ้านกรุณา อยู่ในระดับปานกลาง

**2.4.2 วาริณี โพธิราช** (วาริณี, 2558) ได้ทำการวิจัย เรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานของลูกจ้างในมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ซึ่งจากผลการวิจัย พบว่า 1) ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตในการทำงานในภาพรวม พบว่า มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง 2) ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ในภาพรวม พบว่า มีความสัมพันธ์ในระดับมาก 3) ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานในภาพรวม ของลูกจ้างในมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย พบว่ามีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานในระดับมาก 4) ระดับความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวม ของลูกจ้างในมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย พบว่ามีระดับความผูกพันต่อองค์กรในระดับมาก

**2.4.3 นิตยา บ้านโก** (นิตยา, 2558) ได้ทำการวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่ภาครัฐศูนย์ฝึกพาดิษณานาวี กรมเจ้าท่า กระทรวงคมนาคม ซึ่งจากผลการวิจัย พบว่า 1) ปัจจัยส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่ ได้แก่ อายุ เพศ สถานภาพการสมรส ระยะเวลา

ในการทำงาน ระดับการศึกษา ระดับเงินเดือน ระดับตำแหน่ง และสังกัดที่ปฏิบัติงาน ที่แตกต่างกัน มีอิทธิพลส่งผลกระทบต่อความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน 2) ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ภาครัฐศูนย์ฝึกพาณิชย์นาวี กรมเจ้าท่า กระทรวงคมนาคม ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยค่าจ้าง และปัจจัยจูงใจ จากผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานดังกล่าวมีความสัมพันธ์กับความผูกพันที่มีต่อองค์กร

**2.4.4 พงศ์ภัค วังเร็ว** (พงศ์ภัค, 2559) ได้ทำการวิจัย เรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กร ของเจ้าหน้าที่สำนักงานคุมประพฤติ จังหวัดสมุทรปราการ จากผลการวิจัย พบว่า 1) การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพในชีวิตการทำงาน จำนวน 8 ด้าน ได้แก่ ด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่มีความปลอดภัย ด้านค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ ด้านความผูกพันทางสังคม ด้านโอกาสในการพัฒนาตนเอง ด้านลักษณะงานที่ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อสังคม ด้านคุณภาพชีวิตการทำงานกับชีวิตส่วนตัว และด้านประชาธิปไตย ภายในหน่วยงาน กับความผูกพันที่มีต่อองค์กรในภาพรวม พบว่า มีความสัมพันธ์กันในทุกด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 2) การศึกษาระดับของคุณภาพชีวิตในการทำงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานคุมประพฤติ จังหวัดสมุทรปราการ ทั้ง 8 ด้านดังกล่าว พบว่า มีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับดี และ 3) การศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่สำนักงานคุมประพฤติ จังหวัดสมุทรปราการ จำนวน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการยอมรับในเป้าหมายขององค์กร ด้านความมุ่งมั่นทุ่มเทอย่างเต็มที่กำลังในการทำงานในห้องค์กร และด้านความต้องการอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งการเป็นสมาชิกภาพขององค์กร พบว่า มีระดับความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวมอยู่ในระดับสูง

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้นำแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานและแนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรมาเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้ ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของ Richard E. Walton (1975)

8 ประการ ได้แก่

1.1 ด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ

1.2 ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกละเลยลักษณะและปลอดภัย

1.3 ด้านการเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้พัฒนาความรู้ความสามารถได้เป็นอย่างดี

1.4 ด้านลักษณะงานที่ส่งเสริมความเจริญเติบโตและความมั่นคงให้แก่

ผู้ปฏิบัติงาน

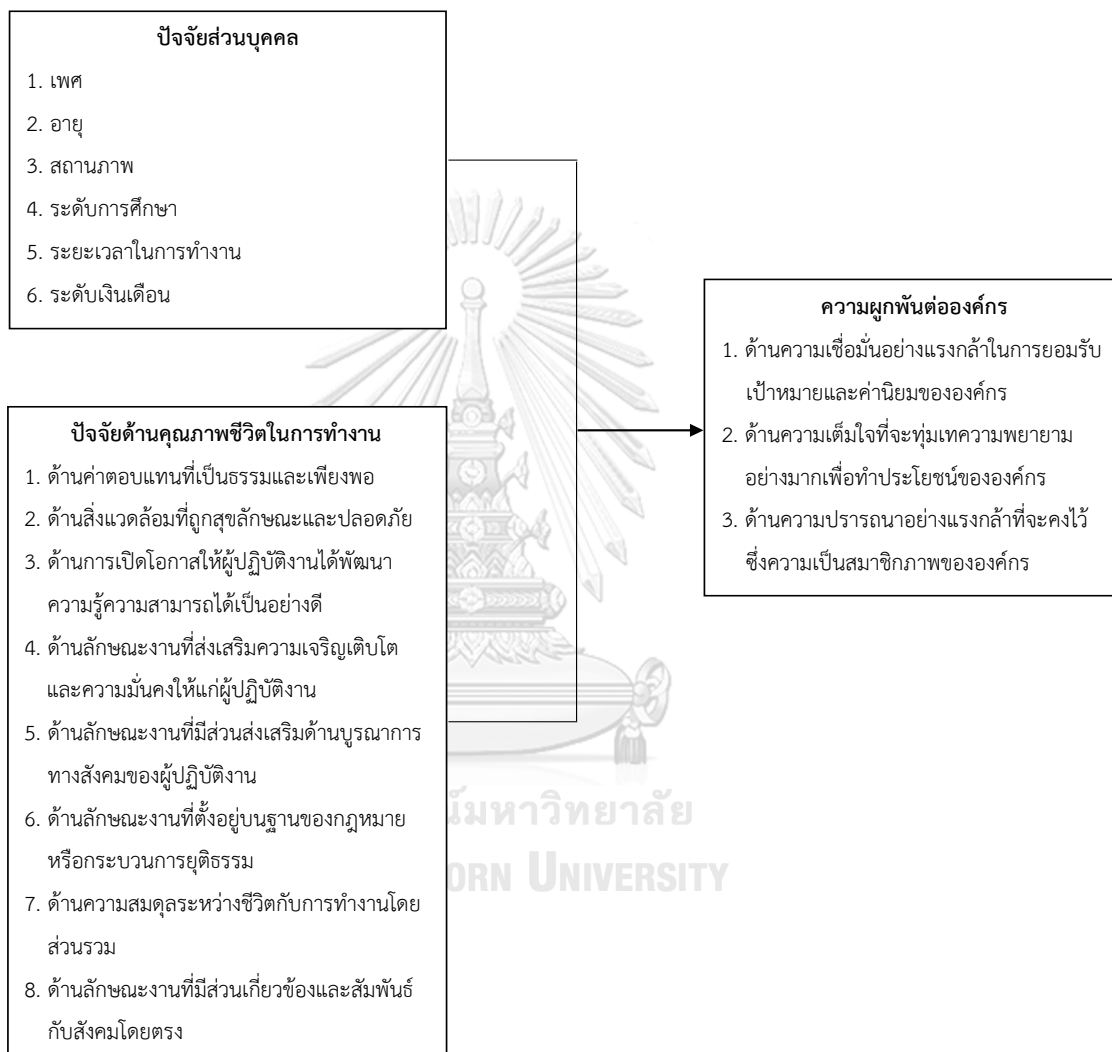
- 1.5 ด้านลักษณะงานที่มีส่วนส่งเสริมด้านบูรณาการทางสังคมของผู้ปฏิบัติงาน
  - 1.6 ด้านลักษณะงานที่ตั้งอยู่บนฐานของกฎหมายหรือกระบวนการยุติธรรม
  - 1.7 ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานโดยส่วนรวม
  - 1.8 ด้านลักษณะงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคมโดยตรง
2. แนวคิดทางด้านทัศนคติเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของ Allen and Meyer (1990) 3 ประการ ได้แก่
- 2.1 ด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร
  - 2.2 ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อทำประโยชน์ขององค์กร
  - 2.3 ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร





## 2.5 กรอบแนวคิดในการศึกษา

ผู้วิจัยได้นำแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของ Richard E. Walton (1975) และแนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของ Allen and Meyer (1990) มาเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้ ดังนี้



### บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา

สารนิพนธ์ เรื่อง “ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร กรณีศึกษาพนักงานราชการสังกัดกรมศุลกากร” เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) เป็นเครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานราชการในสังกัดกรมศุลกากร โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยตามลำดับขั้นตอนดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

#### 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานราชการกรมศุลกากรทั้งในสังกัดส่วนกลางและส่วนภูมิภาคในปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 จำนวน 811 คน ประกอบด้วยพนักงานราชการในสังกัดต่างๆ ได้แก่ กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร กลุ่มตรวจสอบภายใน สำนักงานเลขานุการกรม กองบริหารทรัพยากรบุคคล กองกฎหมายกองยุทธศาสตร์และแผนงาน กองพิกัตอัตราศุลกากร กองมาตรฐานพิธีการและราคาศุลกากร ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร กองบริหารจัดการและพัฒนาระบบเชื่อมโยงข้อมูลการนำเข้า ส่งออก และโลจิสติกส์ กองสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร กองตรวจสอบอากร กองสืบสวนและปราบปราม สำนักงานศุลกากรกรุงเทพ สำนักงานศุลกากรท่าอากาศยานดอนเมือง สำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าลาดกระบ้ง สำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ สำนักงานศุลกากรตรวจของผู้โดยสารท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ สำนักงานศุลกากรภาคที่ 1 - 4 และด่านศุลกากรอีกจำนวน 48 แห่ง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานราชการ จำนวน 261 คน โดยผู้วิจัยเลือกใช้วิธีการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie and Morgan (1970) มีรายละเอียดวิธีการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างดังนี้

$$n = \frac{\chi^2 Np(1-p)}{e^2(N-1) + \chi^2 p(1-p)}$$

$n$  = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

$N$  = ขนาดของประชากร

$e$  = ระดับความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้

$\chi^2$  = ค่าไคสแควร์ที่  $df$  เท่ากับ 1 และระดับความเชื่อมั่น 95% ( $\chi^2=3.841$ )

$p$  = สัดส่วนของลักษณะที่สนใจในประชากร ( $p = 0.5$ )

ดังนั้น จากจำนวนประชากร (จำนวนพนักงานราชการ)ทั้งสิ้น 811 คน จะได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานราชการ จำนวน 261 คน

สำหรับวิธีการในการเลือกกลุ่มตัวอย่างนั้น ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างตามสะดวกหรือสมัครใจ (Convenient or Volunteer Sampling) กล่าวคือ ศึกษาในกลุ่มของพนักงานราชการกรมศุลกากรทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค โดยใช้ช่องทางสื่อออนไลน์ ได้แก่ การแชร์แบบสอบถามออนไลน์ผ่าน Line Application และ Facebook

### 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน และระดับเงินเดือน มีข้อความทั้งหมดจำนวน 6 ข้อ โดยคำถามเป็นคำถามปลายปิดแบบเลือกตอบ (Check list)

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน มีข้อความทั้งหมดจำนวน 40 ข้อ โดยแบบสอบถามสร้างขึ้นตามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) สร้างตามมาตรวัดของลิเคิร์ต (Likert Scale) ประเมินคำตอบ โดยให้เลือกตอบได้เพียงคำตอบเดียว แบ่งคำถามออกเป็น 8 ด้าน ดังนี้

1. ด้านคำตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ
2. ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกต้องลักษณะและปลอดภัย
3. ด้านการเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้พัฒนาความรู้ความสามารถได้เป็นอย่างดี
4. ด้านลักษณะงานที่ส่งเสริมความเจริญเติบโตและความมั่นคงให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน

5. ด้านลักษณะงานที่มีส่วนส่งเสริมด้านบูรณาการทางสังคมของผู้ปฏิบัติงาน
6. ด้านลักษณะงานที่ตั้งอยู่บนฐานของกฎหมายหรือกระบวนการยุติธรรม
7. ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานโดยส่วนรวม
8. ด้านลักษณะงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคมโดยตรง

โดยทุกคำถามเป็นคำถามเชิงบวก มีหลักเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

- 5 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด
- 4 หมายถึง เห็นด้วยมาก
- 3 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง
- 2 หมายถึง เห็นด้วยน้อย
- 1 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร มีข้อความทั้งหมดจำนวน 15 ข้อ โดยแบบสอบถามสร้างขึ้นตามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) สร้างตามมาตรวัดของลิเคิร์ต (Likert Scale) ประเมินคำตอบ โดยให้เลือกตอบได้เพียงคำตอบเดียว แบ่งคำถามออกเป็น 3 ด้าน ดังนี้

1. ด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร
2. ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อทำประโยชน์ขององค์กร
3. ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร

โดยทุกคำถามเป็นคำถามเชิงบวก มีหลักเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

- 5 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด
- 4 หมายถึง เห็นด้วยมาก
- 3 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง
- 2 หมายถึง เห็นด้วยน้อย
- 1 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

### 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

3.3.1 จัดทำแบบสอบถาม เรื่อง “ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร กรณีศึกษาพนักงานราชการสังกัดกรมศุลกากร” โดยจัดทำเป็นแบบสอบถามออนไลน์ใน google form

3.3.2 ทำการเก็บข้อมูลโดยดำเนินการแจกแบบสอบถามผ่านช่องทาง Line Application และ Facebook กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานราชการกรมศุลกากรทั้งในสังกัดส่วนกลางและส่วนภูมิภาค

3.3.3 เก็บรวบรวมแบบสอบถามผ่านช่องทางออนไลน์ google drive

3.3.4 ดำเนินการลงรหัส โดยกำหนดรหัสข้อมูลคำตอบ เพื่อเตรียมวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

3.3.5 ใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS เพื่อประมวลผลค่าสถิติต่างๆ

### 3.4 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการแจกแบบสอบถาม โดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ดังต่อไปนี้

3.4.1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามโดยใช้สถิติเชิงบรรยาย (Descriptive Statistics) ซึ่งวิเคราะห์จากค่าแจกแจงความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

3.4.2 วิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานและระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรโดยใช้สถิติเชิงบรรยาย (Descriptive Statistics) ซึ่งวิเคราะห์จากค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยผู้วิจัยใช้เกณฑ์การแปลความหมายของการวัดระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานและระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรโดยใช้สูตรของ Best (1977) มีเกณฑ์ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{อันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.80 \end{aligned}$$

จากการพิจารณาข้างต้น จึงกำหนดให้แบ่งระดับการวัดที่ต้องการได้ 5 ระดับ ดังนี้

คะแนน 4.21 - 5.00 หมายถึง มากที่สุด

คะแนน 3.41 - 4.20 หมายถึง มาก

คะแนน 2.61 - 3.40 หมายถึง ปานกลาง

คะแนน 1.81 - 2.60 หมายถึง น้อย

คะแนน 1.00 - 1.80 หมายถึง น้อยที่สุด

3.4.3 วิเคราะห์เปรียบเทียบระหว่างข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามกับความผูกพันที่มีต่อองค์กร โดยใช้สถิติ T-test และ F-test

3.4.4 วิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตส่วนบุคคลในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถามที่ส่งผลต่อความผูกพันที่มีต่อองค์กร โดยใช้สถิติการวิเคราะห์การถดถอย (Regression)



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
CHULALONGKORN UNIVERSITY

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในบทนี้ผู้วิจัยจะอธิบายถึงผลการศึกษาเรื่อง “ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรที่ส่งผลกระทบต่อความผูกพันต่อองค์กร กรณีศึกษาพนักงานราชการสังกัดกรมศุลกากร” ศึกษาโดยวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวนทั้งสิ้น 261 ชุด ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลโดยแบ่งผลการวิเคราะห์ออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

ส่วนที่ 4 ผลการทดสอบ

#### 4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งวิเคราะห์จากค่าแจกแจงความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) ดังนี้

**ตารางที่ 3** แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ

| เพศ  | จำนวน | ร้อยละ |
|------|-------|--------|
| ชาย  | 104   | 39.8   |
| หญิง | 157   | 60.2   |
| รวม  | 261   | 100.0  |

จากตารางที่ 3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 157 คน คิดเป็นร้อยละ 60.2 และเป็นเพศชาย จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 39.8

**ตารางที่ 4** แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ

| อายุ                | จำนวน | ร้อยละ |
|---------------------|-------|--------|
| 20 - 29 ปี          | 63    | 24.1   |
| 30 - 39 ปี          | 116   | 44.4   |
| 40 - 49 ปี          | 70    | 26.8   |
| มากกว่า 49 ปีขึ้นไป | 12    | 4.6    |
| รวม                 | 261   | 100.0  |

จากตารางที่ 4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 30 - 39 ปี จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 44.4 รองลงมาคืออายุ 40 - 49 ปี จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 26.8 รองลงมาอายุ 20 - 29 ปี จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 24.1 และอายุมากกว่า 49 ปีขึ้นไป จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 4.6

**ตารางที่ 5** แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสถานภาพการสมรส

| สถานภาพ        | จำนวน      | ร้อยละ       |
|----------------|------------|--------------|
| โสด            | 185        | 70.9         |
| สมรส           | 70         | 26.8         |
| หม้าย/หย่าร้าง | 6          | 2.3          |
| <b>รวม</b>     | <b>261</b> | <b>100.0</b> |

จากตารางที่ 5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 185 คน คิดเป็นร้อยละ 70.9 รองลงมาคือสถานภาพสมรส จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 26.8 และสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 2.3

**ตารางที่ 6** แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษา

| ระดับการศึกษา    | จำนวน      | ร้อยละ       |
|------------------|------------|--------------|
| ต่ำกว่าปริญญาตรี | 69         | 26.4         |
| ปริญญาตรี        | 161        | 61.7         |
| สูงกว่าปริญญาตรี | 31         | 11.9         |
| <b>รวม</b>       | <b>261</b> | <b>100.0</b> |

จากตารางที่ 6 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 161 คน คิดเป็นร้อยละ 61.7 รองลงมาจบการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 26.4 และจบการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 11.9



ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระยะเวลาในการทำงาน

| ระยะเวลาในการทำงาน  | จำนวน      | ร้อยละ       |
|---------------------|------------|--------------|
| ต่ำกว่า 1 ปี        | 10         | 3.8          |
| 1-5 ปี              | 132        | 50.6         |
| 6-10 ปี             | 47         | 18.0         |
| มากกว่า 10 ปีขึ้นไป | 72         | 27.6         |
| <b>รวม</b>          | <b>261</b> | <b>100.0</b> |

จากตารางที่ 7 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการทำงาน 1-5 ปี จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 50.6 รองลงมามีระยะเวลาในการทำงานมากกว่า 10 ปีขึ้นไป จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 27.6 รองลงมามีระยะเวลาในการทำงาน 6-10 ปี จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 18.0 และระยะเวลาในการทำงานต่ำกว่า 1 ปี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 3.8

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับเงินเดือน

| ระดับเงินเดือน      | จำนวน      | ร้อยละ       |
|---------------------|------------|--------------|
| ต่ำกว่า 10,000 บาท  | 11         | 4.2          |
| 10,000 – 19,999 บาท | 140        | 53.6         |
| 20,000 – 29,999 บาท | 72         | 27.6         |
| 30,000 บาทขึ้นไป    | 38         | 14.6         |
| <b>รวม</b>          | <b>261</b> | <b>100.0</b> |

จากตารางที่ 8 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับเงินเดือน 10,000 – 19,999 บาท จำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 53.6 รองลงมามีระดับเงินเดือน 20,000 – 29,999 บาท จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 27.6 รองลงมามีระดับเงินเดือน 30,000 บาทขึ้นไป จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 14.6 และระดับเงินเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 4.2

#### 4.2 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

เป็นการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถามโดยใช้สถิติเชิงบรรยาย (Descriptive Statistics) ซึ่งวิเคราะห์จากค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ดังนี้

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของกลุ่มตัวอย่างในภาพรวม

| คุณภาพชีวิตในการทำงาน   | ระดับความคิดเห็น |            |            |
|---|------------------|------------|------------|
|   | Mean             | S.D.       | ระดับ      |
| ด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ                                      | 3.84             | .53        | มาก        |
| ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกละเลยและปลอดภัย                                    | 3.94             | .46        | มาก        |
| ด้านการเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้พัฒนาความรู้ความสามารถได้เป็นอย่างดี | 3.74             | .50        | มาก        |
| ด้านลักษณะงานที่ส่งเสริมความเจริญเติบโตและความมั่นคงให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน | 3.81             | .50        | มาก        |
| ด้านลักษณะงานที่มีส่วนส่งเสริมด้านบูรณาการทางสังคมของผู้ปฏิบัติงาน      | 4.00             | .51        | มาก        |
| ด้านลักษณะงานที่ตั้งอยู่บนฐานของกฎหมายหรือกระบวนการยุติธรรม             | 3.90             | .52        | มาก        |
| ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานโดยส่วนรวม                          | 3.93             | .44        | มาก        |
| ด้านลักษณะงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคมโดยตรง               | 4.11             | .46        | มาก        |
| <b>รวม</b>  | <b>3.91</b>      | <b>.37</b> | <b>มาก</b> |

จากตารางที่ 9 พบว่าระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.37 อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแต่ละด้านพบว่าทุกด้านอยู่ในระดับมาก คือ ด้านลักษณะงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคมโดยตรง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.46) รองลงมา คือ ด้านลักษณะงานที่มีส่วนส่งเสริมด้านบูรณาการทางสังคมของผู้ปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.51) ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกละเลยและปลอดภัย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.46) ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานโดยส่วนรวม (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.44) ด้านลักษณะงานที่ตั้งอยู่บนฐานของกฎหมายหรือกระบวนการยุติธรรม (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.52) ด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.53) ด้านลักษณะงานที่ส่งเสริมความเจริญเติบโตและความมั่นคงให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 ค่าส่วน

เบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.50) และด้านการเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้พัฒนาความรู้ความสามารถได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.50) ตามลำดับ

**ตารางที่ 10** ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานในด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ

| คุณภาพชีวิตในการทำงาน   | ระดับความคิดเห็น |            |            |
|---|------------------|------------|------------|
|   | Mean             | S.D.       | ระดับ      |
| 1. ท่านได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับตำแหน่งงานของท่าน  | 3.96             | .56        | มาก        |
| 2. ท่านได้รับค่าตอบแทนอย่างเพียงพอกับค่าครองชีพของท่านในปัจจุบัน  | 3.83             | .59        | มาก        |
| 3. ท่านได้รับสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ที่เหมาะสมกับตำแหน่งงานของท่าน  | 3.65             | .73        | มาก        |
| 4. ท่านได้รับสิทธิประโยชน์และสวัสดิการอย่างเพียงพอกับค่าครองชีพของท่านในปัจจุบัน  | 3.57             | .76        | มาก        |
| 5. เมื่อเปรียบเทียบค่าตอบแทนสิทธิประโยชน์และสวัสดิการของท่านกับหน่วยงานราชการอื่น ท่านรู้สึกพึงพอใจกับค่าตอบแทนสิทธิประโยชน์และสวัสดิการที่ได้รับ | 4.18             | .65        | มาก        |
| <b>รวม</b>  | <b>3.84</b>      | <b>.53</b> | <b>มาก</b> |

จากตารางที่ 10 พบว่าระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานในด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.53 อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าทุกข้ออยู่ในระดับมาก คือ เมื่อเปรียบเทียบค่าตอบแทนสิทธิประโยชน์และสวัสดิการของท่านกับหน่วยงานราชการอื่น ท่านรู้สึกพึงพอใจกับค่าตอบแทนสิทธิประโยชน์และสวัสดิการที่ได้รับ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.65) รองลงมา คือ ท่านได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับตำแหน่งงานของท่าน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.56) ท่านได้รับค่าตอบแทนอย่างเพียงพอกับค่าครองชีพของท่านในปัจจุบัน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.59) ท่านได้รับสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ที่เหมาะสมกับตำแหน่งงานของท่าน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.73) และท่านได้รับสิทธิประโยชน์และสวัสดิการอย่างเพียงพอกับค่าครองชีพของท่านในปัจจุบัน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.76) ตามลำดับ

ตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานในด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะและปลอดภัย

| คุณภาพชีวิตในการทำงาน  | ระดับความคิดเห็น |            |            |
|--|------------------|------------|------------|
|  | Mean             | S.D.       | ระดับ      |
| 1. กรมศุลกากรมีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ที่ใช้ในการทำงานอย่างครบถ้วน พร้อมใช้ถูกสุขลักษณะและปลอดภัยต่อการใช้งาน | 3.94             | .64        | มาก        |
| 2. กรมศุลกากรมีการจัดเวรยามเพื่อดูแลรักษาความปลอดภัยให้แก่บุคลากร  | 3.96             | .73        | มาก        |
| 3. บริเวณรอบๆ สถานที่ทำงานของท่านไม่มีมลพิษต่างๆ เช่น มลพิษทางกลิ่น เสียง สายตา                                | 3.88             | .69        | มาก        |
| 4. สถานที่ทำงานของท่านมีแสงสว่างที่ใช้ในการทำงานอย่างเพียงพอ   | 4.36             | .59        | มากที่สุด  |
| 5. กรมศุลกากรมีการจัดทำแผนป้องกันภัยพิบัติต่างๆ ที่จะเกิดขึ้นในอนาคต เช่น ไฟไหม้ แผ่นดินไหว                    | 3.54             | .82        | มาก        |
| <b>รวม</b>   | <b>3.94</b>      | <b>.46</b> | <b>มาก</b> |

จากตารางที่ 11 พบว่าระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานในด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะและปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.46 อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า สถานที่ทำงานของท่านมีแสงสว่างที่ใช้ในการทำงานอย่างเพียงพอ อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.59) รองลงมา คือ กรมศุลกากรมีการจัดเวรยามเพื่อดูแลรักษาความปลอดภัยให้แก่บุคลากร อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.73) กรมศุลกากรมีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ที่ใช้ในการทำงานอย่างครบถ้วน พร้อมใช้ถูกสุขลักษณะและปลอดภัยต่อการใช้งาน อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.64) บริเวณรอบๆ สถานที่ทำงานของท่านไม่มีมลพิษต่างๆ เช่น มลพิษทางกลิ่น เสียง สายตา อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.69) และกรมศุลกากรมีการจัดทำแผนป้องกันภัยพิบัติต่างๆ ที่จะเกิดขึ้นในอนาคต เช่น ไฟไหม้ แผ่นดินไหว อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.82) ตามลำดับ

ตารางที่ 12 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานในด้านการเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้พัฒนาความรู้ความสามารถได้เป็นอย่างดี

| คุณภาพชีวิตในการทำงาน  | ระดับความคิดเห็น |            |            |
|--|------------------|------------|------------|
|  | Mean             | S.D.       | ระดับ      |
| 1. กรมศุลกากรมีการจัดฝึกอบรม สัมมนาเพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถในการทำงานของท่าน                      | 3.74             | .70        | มาก        |
| 2. กรมศุลกากรมีการประเมินความรู้ความสามารถในการทำงานของท่านหลังจากที่ท่านเข้ารับการฝึกอบรมแล้ว       | 3.59             | .67        | มาก        |
| 3. ท่านได้รับโอกาสให้ใช้ความรู้ความสามารถของท่านในการทำงานได้อย่างเต็มที่                            | 4.05             | .65        | มาก        |
| 4. ท่านมักได้รับมอบหมายให้ทำงานที่มีความสำคัญ  | 3.85             | .63        | มาก        |
| 5. กรมศุลกากรมีการสำรวจความต้องการของท่านในการจัดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถในการทำงานของท่าน | 3.45             | .76        | มาก        |
| <b>รวม</b>   | <b>3.74</b>      | <b>.50</b> | <b>มาก</b> |

จากตารางที่ 12 พบว่าระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานในด้านการเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้พัฒนาความรู้ความสามารถได้เป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.50 อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าทุกข้ออยู่ในระดับมาก คือ ท่านได้รับโอกาสให้ใช้ความรู้ความสามารถของท่านในการทำงานได้อย่างเต็มที่ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.65) รองลงมา คือ ท่านมักได้รับมอบหมายให้ทำงานที่มีความสำคัญ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.63) กรมศุลกากรมีการจัดฝึกอบรม สัมมนาเพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถในการทำงานของท่าน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.70) กรมศุลกากรมีการประเมินความรู้ความสามารถในการทำงานของท่านหลังจากที่ท่านเข้ารับการฝึกอบรมแล้ว (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.67) และกรมศุลกากรมีการสำรวจความต้องการของท่านในการจัดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถในการทำงานของท่าน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.76) ตามลำดับ

ตารางที่ 13 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานในด้านลักษณะงานที่ส่งเสริมความเจริญเติบโตและความมั่นคงให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน

| คุณภาพชีวิตในการทำงาน   | ระดับความคิดเห็น |            |            |
|---|------------------|------------|------------|
|   | Mean             | S.D.       | ระดับ      |
| 1. ท่านคิดว่าด้วยลักษณะหน้าที่การทำงานของท่าน ควรมีการเพิ่มสวัสดิการ/สิทธิประโยชน์ให้มากกว่าในปัจจุบัน                          | 4.13             | .49        | มาก        |
| 2. ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานของท่านช่วยส่งเสริมท่านให้เกิดความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน                                      | 3.97             | .62        | มาก        |
| 3. กรมศุลกากรส่งเสริมให้ท่านศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น   | 3.56             | .77        | มาก        |
| 4. ท่านคิดว่าด้วยลักษณะหน้าที่การทำงานของท่าน กรมศุลกากรจะต่อสัญญาจ้างท่านไปจนกระทั่งสิ้นสุดสัญญาจ้างเมื่ออายุครบ 60 ปีบริบูรณ์ | 4.22             | .64        | มากที่สุด  |
| 5. ท่านคิดว่าตำแหน่งงานของท่านสามารถเติบโตไปเป็นหัวหน้ากลุ่มงานได้  | 3.14             | .96        | ปานกลาง    |
| <b>รวม</b>  | <b>3.81</b>      | <b>.50</b> | <b>มาก</b> |

จากตารางที่ 13 พบว่าระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานในด้านลักษณะงานที่ส่งเสริมความเจริญเติบโตและความมั่นคงให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.50 อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ท่านคิดว่าด้วยลักษณะหน้าที่การทำงานของท่าน กรมศุลกากรจะต่อสัญญาจ้างท่านไปจนกระทั่งสิ้นสุดสัญญาจ้างเมื่ออายุครบ 60 ปีบริบูรณ์ อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.64) รองลงมา คือ ท่านคิดว่าด้วยลักษณะหน้าที่การทำงานของท่าน ควรมีการเพิ่มสวัสดิการ/สิทธิประโยชน์ให้มากกว่าในปัจจุบัน อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.49) ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานของท่านช่วยส่งเสริมท่านให้เกิดความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.62) กรมศุลกากรส่งเสริมให้ท่านศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.77) และท่านคิดว่าตำแหน่งงานของท่านสามารถเติบโตไปเป็นหัวหน้ากลุ่มงานได้ อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.14 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.96) ตามลำดับ

ตารางที่ 14 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานในด้านลักษณะงานที่มีส่วนส่งเสริมด้านบูรณาการทางสังคมของผู้ปฏิบัติงาน

| คุณภาพชีวิตในการทำงาน   | ระดับความคิดเห็น |            |            |
|---|------------------|------------|------------|
|   | Mean             | S.D.       | ระดับ      |
| 1. เมื่อเกิดปัญหาในการทำงาน ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานให้ความช่วยเหลือท่านอยู่เสมอ  | 4.16             | .58        | มาก        |
| 2. ผู้บังคับบัญชาชมเชยท่านเมื่อท่านปฏิบัติงานได้สำเร็จลุล่วง                            | 4.00             | .70        | มาก        |
| 3. กรมศุลกากรมีการส่งเสริมให้ท่าน ผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงานทำกิจกรรมต่างๆ ร่วมกัน | 3.82             | .71        | มาก        |
| 4. เพื่อนร่วมงานท่านให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีเมื่อต้องทำงานกันเป็นทีม                   | 3.98             | .51        | มาก        |
| 5. เมื่อเกิดความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงาน ท่านและเพื่อนร่วมงานมักปรับความเข้าใจกันเสมอ    | 4.02             | .55        | มาก        |
| <b>รวม</b>  | <b>4.00</b>      | <b>.51</b> | <b>มาก</b> |

จากตารางที่ 14 พบว่าระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานในด้านลักษณะงานที่มีส่วนส่งเสริมด้านบูรณาการทางสังคมของผู้ปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.51 อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าทุกข้ออยู่ในระดับมาก คือ เมื่อเกิดปัญหาในการทำงาน ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานให้ความช่วยเหลือท่านอยู่เสมอ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.58) รองลงมา คือ เมื่อเกิดความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงาน ท่านและเพื่อนร่วมงานมักปรับความเข้าใจกันเสมอ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.55) ผู้บังคับบัญชาชมเชยท่านเมื่อท่านปฏิบัติงานได้สำเร็จลุล่วง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.70) เพื่อนร่วมงานท่านให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีเมื่อต้องทำงานกันเป็นทีม (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.51) และกรมศุลกากรมีการส่งเสริมให้ท่าน ผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงานทำกิจกรรมต่างๆ ร่วมกัน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.71) ตามลำดับ

ตารางที่ 15 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานในด้านลักษณะงานที่ตั้งอยู่บนฐานของกฎหมายหรือกระบวนการยุติธรรม

| คุณภาพชีวิตในการทำงาน   | ระดับความคิดเห็น |            |            |
|---|------------------|------------|------------|
|   | Mean             | S.D.       | ระดับ      |
| 1. ท่านสามารถเลือกที่จะไม่ปฏิบัติงานเมื่อท่านเห็นว่างานนั้นมีลักษณะไม่ถูกต้องตามกฎหมาย ระเบียบของกรมศุลกากร | 3.93             | .77        | มาก        |
| 2. ท่านมีอิสระในการทำงานตามกฎหมายและระเบียบต่างๆของกรมศุลกากร   | 4.10             | .62        | มาก        |
| 3. ท่านคิดว่าบุคลากรในกรมศุลกากรไม่มีการแบ่งแยกเพศ เชื้อชาติ ศาสนาและแบ่งฝักแบ่งฝ่ายในการทำงาน              | 3.76             | .88        | มาก        |
| 4. บุคลากรในกรมศุลกากรมีการเคารพสิทธิส่วนบุคคลซึ่งกันและกัน   | 3.92             | .72        | มาก        |
| 5. ท่านทราบและเชื่อมั่นในช่องทางในการร้องเรียนเมื่อเกิดปัญหาความไม่เป็นธรรมในการทำงาน                       | 3.81             | .75        | มาก        |
| <b>รวม</b>  | <b>3.90</b>      | <b>.52</b> | <b>มาก</b> |

จากตารางที่ 15 พบว่าระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานในด้านลักษณะงานที่ตั้งอยู่บนฐานของกฎหมายหรือกระบวนการยุติธรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.52 อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าทุกข้ออยู่ในระดับมาก คือ ท่านมีอิสระในการทำงานตามกฎหมายและระเบียบต่างๆของกรมศุลกากร (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.62) รองลงมา คือ ท่านสามารถเลือกที่จะไม่ปฏิบัติงานเมื่อท่านเห็นว่างานนั้นมีลักษณะไม่ถูกต้องตามกฎหมาย ระเบียบของกรมศุลกากร (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.77) บุคลากรในกรมศุลกากรมีการเคารพสิทธิส่วนบุคคลซึ่งกันและกัน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.72) ท่านทราบและเชื่อมั่นในช่องทางในการร้องเรียนเมื่อเกิดปัญหาความไม่เป็นธรรมในการทำงาน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.75) และท่านคิดว่าบุคลากรในกรมศุลกากรไม่มีการแบ่งแยกเพศ เชื้อชาติ ศาสนา และแบ่งฝักแบ่งฝ่ายในการทำงาน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.88) ตามลำดับ



ตารางที่ 16 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานในด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานโดยส่วนรวม

| คุณภาพชีวิตในการทำงาน   | ระดับความคิดเห็น |            |            |
|---|------------------|------------|------------|
|   | Mean             | S.D.       | ระดับ      |
| 1. กรมศุลกากรมีการกำหนดชั่วโมงในการทำงานหรือกำหนดเวลาในการเริ่มและเลิกงานได้อย่างเหมาะสมกับลักษณะงานของท่าน | 4.05             | .52        | มาก        |
| 2. ท่านรู้สึกไม่มีความเครียดหรือความกดดันในขณะที่ท่านปฏิบัติงาน   | 3.74             | .67        | มาก        |
| 3. ท่านคิดว่าท่านสามารถใช้ชีวิตส่วนตัวหรือใช้เวลาอยู่กับครอบครัวได้อย่างเพียงพอ                             | 4.08             | .56        | มาก        |
| 4. กรมศุลกากรมีนโยบายที่ให้ความสำคัญกับชีวิตส่วนตัวของบุคลากร   | 3.64             | .66        | มาก        |
| 5. ท่านสามารถวางแผนหรือกำหนดระยะเวลาในการทำกิจกรรมในช่วงวันหยุดของท่านได้                                   | 4.16             | .49        | มาก        |
| <b>รวม</b>  | <b>3.93</b>      | <b>.44</b> | <b>มาก</b> |

จากตารางที่ 16 พบว่าระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานในด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานโดยส่วนรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.44 อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าทุกข้ออยู่ในระดับมาก คือ ท่านสามารถวางแผนหรือกำหนดระยะเวลาในการทำกิจกรรมในช่วงวันหยุดของท่านได้ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.49) รองลงมา คือ ท่านคิดว่าท่านสามารถใช้ชีวิตส่วนตัวหรือใช้เวลาอยู่กับครอบครัวได้อย่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.56) กรมศุลกากรมีการกำหนดชั่วโมงในการทำงาน หรือกำหนดเวลาในการเริ่มและเลิกงานได้อย่างเหมาะสมกับลักษณะงานของท่าน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.52) ท่านรู้สึกไม่มีความเครียดหรือความกดดันในขณะที่ท่านปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.67) และกรมศุลกากรมีนโยบายที่ให้ความสำคัญกับชีวิตส่วนตัวของบุคลากร (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.66) ตามลำดับ

ตารางที่ 17 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานในด้านลักษณะงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคมโดยตรง

| คุณภาพชีวิตในการทำงาน   | ระดับความคิดเห็น |            |            |
|---|------------------|------------|------------|
|   | Mean             | S.D.       | ระดับ      |
| 1. กรมศุลกากรได้รับการยอมรับจากสังคมภายนอกว่ามีภารกิจงานที่มีความสำคัญต่อประเทศ | 4.37             | .63        | มากที่สุด  |
| 2. ท่านคิดว่าภารกิจของกรมศุลกากรมีส่วนช่วยในการพัฒนาสังคม                       | 4.14             | .55        | มาก        |
| 3. เมื่อมองจากสังคมภายนอก ท่านคิดว่ากรมศุลกากรมีภาพลักษณ์ที่ดี                  | 3.82             | .68        | มาก        |
| 4. ท่านคิดว่าตำแหน่งงานของท่านมีส่วนช่วยในการทำประโยชน์ต่อสังคม                 | 3.91             | .60        | มาก        |
| 5. กรมศุลกากรให้ความร่วมมือกับหน่วยงานอื่น ในการทำกิจกรรมเพื่อสังคม             | 4.32             | .53        | มากที่สุด  |
| <b>รวม</b>  | <b>4.11</b>      | <b>.46</b> | <b>มาก</b> |

จากตารางที่ 17 พบว่าระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานในด้านลักษณะงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคมโดยตรง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.46 อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า กรมศุลกากรได้รับการยอมรับจากสังคมภายนอกว่ามีภารกิจงานที่มีความสำคัญต่อประเทศ อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.63) รองลงมา คือ กรมศุลกากรให้ความร่วมมือกับหน่วยงานอื่นในการทำกิจกรรมเพื่อสังคม อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.53) ท่านคิดว่าภารกิจของกรมศุลกากรมีส่วนช่วยในการพัฒนาสังคม อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.55) ท่านคิดว่าตำแหน่งงานของท่านมีส่วนช่วยในการทำประโยชน์ต่อสังคม อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.60) และเมื่อมองจากสังคมภายนอก ท่านคิดว่ากรมศุลกากรมีภาพลักษณ์ที่ดี อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.68) ตามลำดับ

### 4.3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

เป็นการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถามโดยใช้สถิติเชิงบรรยาย (Descriptive Statistics) ซึ่งวิเคราะห์จากค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ดังนี้

**ตารางที่ 18** ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของกลุ่มตัวอย่างในภาพรวม

| ความผูกพันต่อองค์กร   | ระดับความคิดเห็น |            |            |
|---|------------------|------------|------------|
|   | Mean             | S.D.       | ระดับ      |
| ด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร | 4.29             | .43        | มากที่สุด  |
| ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อทำประโยชน์ขององค์กร | 4.16             | .41        | มาก        |
| ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร | 4.01             | .63        | มาก        |
| <b>รวม</b>  | <b>4.15</b>      | <b>.42</b> | <b>มาก</b> |

จากตารางที่ 18 พบว่าระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.42 อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแต่ละด้านพบว่า ด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.43) รองลงมา คือ ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อทำประโยชน์ขององค์กร อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.41) และด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.63) ตามลำดับ

**ตารางที่ 19** ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร ในด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร

| ความผูกพันต่อองค์กร  | ระดับความคิดเห็น |            |                  |
|--|------------------|------------|------------------|
|  | Mean             | S.D.       | ระดับ            |
| 1. ท่านเชื่อมั่นว่าเป้าหมายและค่านิยมของกรมศุลกากรจะทำให้ท่านประสบความสำเร็จในการทำงาน               | 4.10             | .61        | มาก              |
| 2. เมื่อกรมศุลกากรมีการจัดกิจกรรมต่างๆ ท่านเต็มใจที่จะเข้าร่วมกิจกรรมดังกล่าว                        | 4.19             | .51        | มาก              |
| 3. ท่านคิดว่าค่านิยมและวัฒนธรรมของกรมศุลกากรจะมีส่วนให้ท่านมีความมั่นคงในหน้าที่การงาน               | 4.10             | .49        | มาก              |
| 4. ท่านรู้สึกภูมิใจที่ได้ทำงานให้กับกรมศุลกากร   | 4.51             | .55        | มากที่สุด        |
| 5. ท่านเห็นด้วยและเต็มใจที่จะปฏิบัติตามนโยบายของกรมศุลกากร เพื่อให้กรมศุลกากรบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ | 4.54             | .54        | มากที่สุด        |
| <b>รวม</b>   | <b>4.29</b>      | <b>.43</b> | <b>มากที่สุด</b> |

จากตารางที่ 19 พบว่าระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรในด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.43 อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ท่านเห็นด้วยและเต็มใจที่จะปฏิบัติตามนโยบายของกรมศุลกากร เพื่อให้กรมศุลกากรบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.54) รองลงมา คือ ท่านรู้สึกภูมิใจที่ได้ทำงานให้กับกรมศุลกากร อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.55) เมื่อกรมศุลกากรมีการจัดกิจกรรมต่างๆ ท่านเต็มใจที่จะเข้าร่วมกิจกรรมดังกล่าว อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.51) ท่านเชื่อมั่นว่าเป้าหมายและค่านิยมของกรมศุลกากรจะทำให้ท่านประสบความสำเร็จในการทำงาน อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.61) และท่านคิดว่าค่านิยมและวัฒนธรรมของกรมศุลกากรจะมีส่วนให้ท่านมีความมั่นคงในหน้าที่การงาน อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.49) ตามลำดับ

ตารางที่ 20 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร ในด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อทำประโยชน์ขององค์กร

| ความผูกพันต่อองค์กร  | ระดับความคิดเห็น |            |            |
|--|------------------|------------|------------|
|  | Mean             | S.D.       | ระดับ      |
| 1. ท่านคิดว่าท่านมีส่วนทำให้กรมศุลกากรบรรลุเป้าหมายหรือประสบความสำเร็จได้              | 4.10             | .49        | มาก        |
| 2. เมื่อกรมศุลกากรเกิดปัญหาท่านพร้อมและเต็มใจในการให้ความร่วมมือแก้ไขปัญหาดังกล่าว     | 4.34             | .55        | มากที่สุด  |
| 3. ท่านพยายามพัฒนาการทำงานของตนเองอยู่ตลอดเวลา เพื่อมีส่วนช่วยให้กรมศุลกากรบรรลุภารกิจ | 4.24             | .53        | มากที่สุด  |
| 4. ท่านคิดว่าท่านสามารถสร้างสรรค์ผลงานชิ้นใหม่ๆ เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อกรมศุลกากรได้   | 3.88             | .60        | มาก        |
| 5. ท่านมีความมุ่งมั่นและตั้งใจทำงาน แม้ว่าจะล่วงเลยระยะเวลาในการทำงานของท่านไปแล้ว     | 4.21             | .46        | มากที่สุด  |
| <b>รวม</b>   | <b>4.16</b>      | <b>.41</b> | <b>มาก</b> |

จากตารางที่ 20 พบว่าระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรในด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อทำประโยชน์ขององค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.41 อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า เมื่อกรมศุลกากรเกิดปัญหาท่านพร้อมและเต็มใจในการให้ความร่วมมือแก้ไขปัญหาดังกล่าว อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.55) รองลงมา คือ ท่านพยายามพัฒนาการทำงานของตนเองอยู่ตลอดเวลา เพื่อมีส่วนช่วยให้กรมศุลกากรบรรลุภารกิจ อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.53) ท่านมีความมุ่งมั่นและตั้งใจทำงาน แม้ว่าจะล่วงเลยระยะเวลาในการทำงานของท่านไปแล้ว อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.46) ท่านคิดว่าท่านมีส่วนทำให้กรมศุลกากรบรรลุเป้าหมายหรือประสบความสำเร็จได้ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.49) และท่านคิดว่าท่านสามารถสร้างสรรค์ผลงานชิ้นใหม่ๆ เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อกรมศุลกากรได้ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.60) ตามลำดับ

ตารางที่ 21 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร  
ในด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร

| ความผูกพันต่อองค์กร   | ระดับความคิดเห็น |            |            |
|---|------------------|------------|------------|
|   | Mean             | S.D.       | ระดับ      |
| 1. ท่านคิดว่าท่านจะทำงานให้กับกรมศุลกากรไปจนถึงสิ้นสุดสัญญาจ้างเมื่ออายุครบ 60 ปีบริบูรณ์           | 4.18             | .71        | มาก        |
| 2. ท่านคิดว่าท่านจะทำงานให้กับกรมศุลกากรต่อไปแม้ว่ากรมศุลกากรอาจถูกยุบเลิกได้ในอนาคต                | 4.18             | .59        | มาก        |
| 3. ท่านจะไม่ลาออกจากกรมศุลกากร แม้ว่าการไปทำงานในหน่วยงานอื่นจะได้รับค่าตอบแทนหรือเงินเดือนมากกว่า  | 3.84             | .80        | มาก        |
| 4. ท่านจะไม่ลาออกจากกรมศุลกากร แม้ว่าจะไม่มีการเพิ่มสิทธิประโยชน์หรือสวัสดิการให้แก่ท่านมากกว่าเดิม | 4.00             | .69        | มาก        |
| 5. ท่านจะไม่ลาออกจากกรมศุลกากร แม้ว่าจะไม่มีความก้าวหน้าในตำแหน่งงานของท่าน                         | 3.85             | .76        | มาก        |
| <b>รวม</b>  | <b>4.01</b>      | <b>.63</b> | <b>มาก</b> |

จากตารางที่ 21 พบว่าระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรในด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.63 อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าทุกข้ออยู่ในระดับมาก คือ ท่านคิดว่าท่านจะทำงานให้กับกรมศุลกากรไปจนถึงสิ้นสุดสัญญาจ้างเมื่ออายุครบ 60 ปีบริบูรณ์ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.71) และท่านคิดว่าท่านจะทำงานให้กับกรมศุลกากรต่อไป แม้ว่ากรมศุลกากรอาจถูกยุบเลิกได้ในอนาคต (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.59) รองลงมา คือ ท่านจะไม่ลาออกจากกรมศุลกากร แม้ว่าจะไม่มีการเพิ่มสิทธิประโยชน์หรือสวัสดิการให้แก่ท่านมากกว่าเดิม (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.69) ท่านจะไม่ลาออกจากกรมศุลกากร แม้ว่าจะไม่มีความก้าวหน้าในตำแหน่งงานของท่าน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.76) และท่านจะไม่ลาออกจากกรมศุลกากร แม้ว่าการไปทำงานในหน่วยงานอื่นจะได้รับค่าตอบแทนหรือเงินเดือนมากกว่า (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.80) ตามลำดับ

#### 4.4 ผลการทดสอบ

ในส่วนนี้จะเป็นการวิเคราะห์เปรียบเทียบระหว่างข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามกับความผูกพันที่มีต่อองค์กรโดยใช้สถิติ T-test และ F-test และวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตส่วนบุคคลในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถามที่ส่งผลต่อความผูกพันที่มีต่อองค์กรโดยใช้สถิติการวิเคราะห์การถดถอย (Regression) ดังนี้

**สมมุติฐานที่ 1** ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานราชการสังกัดกรมศุลกากรที่แตกต่างกัน ความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

**ตารางที่ 22** แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความผูกพันต่อองค์กร จำแนกตามเพศ

| เพศ  | n   | Mean | Std. Deviation | t      | Sig. (2-tailed) |
|------|-----|------|----------------|--------|-----------------|
| ชาย  | 104 | 4.09 | .34            | -1.845 | 0.066           |
| หญิง | 157 | 4.19 | .46            |        |                 |

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 22 ผลการทดสอบสมมติฐานด้วยค่า T-test ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่ามีค่า Sig. เท่ากับ 0.066 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงให้เห็นว่าระดับความผูกพันต่อองค์กรที่มีเพศต่างกัน มีระดับความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**ตารางที่ 23** แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความผูกพันต่อองค์กร จำแนกตามอายุ

| อายุ                | n   | Mean | Std. Deviation | F     | Sig.   |
|---------------------|-----|------|----------------|-------|--------|
| 20 - 29 ปี          | 63  | 4.05 | .39            | 8.895 | 0.000* |
| 30 - 39 ปี          | 116 | 4.07 | .35            |       |        |
| 40 - 49 ปี          | 70  | 4.36 | .49            |       |        |
| มากกว่า 49 ปีขึ้นไป | 12  | 4.19 | .34            |       |        |
| รวม                 | 261 | 4.15 | .42            |       |        |

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 23 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความผูกพันต่อองค์กร จำแนกตามอายุผลการทดสอบสมมติฐานด้วยค่า F-test โดยวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่ามีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05

แสดงให้เห็นว่าระดับความผูกพันต่อองค์กรที่มีอายุต่างกัน มีระดับความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จึงทำการทดสอบต่อเนื่องด้วยวิธีจับคู่พหุคูณ (Multiple Comparisons Test) ด้วยค่าสถิติ Least Significant Difference (LSD) ซึ่งแสดงในตารางที่ 24

**ตารางที่ 24** แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความผูกพันต่อองค์กร จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่

| อายุ                | ค่าเฉลี่ย | 20 - 29 ปี | 30 - 39 ปี | 40 - 49 ปี | มากกว่า 49 ปีขึ้นไป |
|---------------------|-----------|------------|------------|------------|---------------------|
|                     |           | 4.05       | 4.07       | 4.36       | 4.19                |
| 20 - 29 ปี          | 4.05      | -          | -.0223     | -.3062*    | -.1426              |
| 30 - 39 ปี          | 4.07      |            | -          | -.2840*    | -.1203              |
| 40 - 49 ปี          | 4.36      |            |            | -          | .1637               |
| มากกว่า 49 ปีขึ้นไป | 4.19      |            |            |            | -                   |

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 24 ผลต่างของระดับความผูกพันต่อองค์กร จำแนกตามอายุที่แตกต่างกัน โดยทำการตรวจสอบความแตกต่างรายคู่ (Multiple Comparison) เพื่อตรวจสอบว่ามีคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน โดยใช้วิธีของ Least Significant Difference (LSD) ผลที่ได้จากการทดสอบสรุปผลได้ว่า กลุ่มอายุ 20 - 29 ปี มีระดับความผูกพันต่อองค์กรน้อยกว่ากลุ่มอายุ 40 - 49 ปี กลุ่มอายุ 30 - 39 ปี มีระดับความผูกพันต่อองค์กรน้อยกว่ากลุ่ม อายุ 40 - 49 ปี ส่วนกลุ่มช่วงอายุอื่นๆ ไม่แตกต่างกัน

**ตารางที่ 25** แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความผูกพันต่อองค์กร จำแนกตามสถานภาพ

| สถานภาพสมรส    | n   | Mean | Std. Deviation | F     | Sig.   |
|----------------|-----|------|----------------|-------|--------|
| โสด            | 185 | 4.10 | .37            | 5.684 | 0.004* |
| สมรส           | 70  | 4.27 | .52            |       |        |
| หม้าย/หย่าร้าง | 6   | 4.39 | .19            |       |        |
| รวม            | 261 | 4.15 | .42            |       |        |

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 25 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความผูกพันต่อองค์กร จำแนกตามสถานภาพ ผลการทดสอบสมมติฐานด้วยค่า F-test โดยวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว



(One - way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่ามีค่า Sig. เท่ากับ 0.004 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 แสดงให้เห็นว่าระดับความผูกพันต่อองค์กรที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีระดับความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จึงทำการทดสอบต่อเนื่องด้วยวิธีจับคู่พหุคูณ (Multiple Comparisons Test) ด้วยค่าสถิติ Least Significant Difference (LSD) ซึ่งแสดงในตารางที่ 26

**ตารางที่ 26** แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความผูกพันต่อองค์กร จำแนกตามสถานภาพ เป็นรายคู่

| สถานภาพสมรส    | ค่าเฉลี่ย | โสด  | สมรส     | หม้าย/หย่าร้าง |
|----------------|-----------|------|----------|----------------|
|                |           | 4.10 | 4.27     | 4.39           |
| โสด            | 4.10      | -    | -1.1771* | -2.927         |
| สมรส           | 4.27      |      | -        | -1.156         |
| หม้าย/หย่าร้าง | 4.39      |      |          | -              |

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 26 ผลต่างของระดับความผูกพันต่อองค์กร จำแนกตามสถานภาพที่แตกต่างกัน โดยทำการตรวจสอบความแตกต่างรายคู่ (Multiple Comparison) เพื่อตรวจสอบว่ามีคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน โดยใช้วิธีของ Least Significant Difference (LSD) ผลที่ได้จากการทดสอบสรุปผลได้ว่า กลุ่มโสด มีระดับความผูกพันต่อองค์กรน้อยกว่ากลุ่มสมรส ส่วนกลุ่มสถานภาพคู่อื่นๆ ไม่แตกต่างกัน

**ตารางที่ 27** แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความผูกพันต่อองค์กร จำแนกตามระดับการศึกษา

| ระดับการศึกษา    | n   | Mean | Std. Deviation | F     | Sig.   |
|------------------|-----|------|----------------|-------|--------|
| ต่ำกว่าปริญญาตรี | 69  | 4.01 | .25            | 5.502 | 0.005* |
| ปริญญาตรี        | 161 | 4.19 | .41            |       |        |
| สูงกว่าปริญญาตรี | 31  | 4.25 | .67            |       |        |
| รวม              | 261 | 4.15 | .42            |       |        |

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 27 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความผูกพันต่อองค์กร จำแนกตามระดับการศึกษา ผลการทดสอบสมมติฐานด้วยค่า F-test โดยวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่ามีค่า Sig. เท่ากับ 0.005 ซึ่งน้อยกว่า 0.05

แสดงให้เห็นว่าระดับความผูกพันต่อองค์กรที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จึงทำการทดสอบต่อเนื่องด้วยวิธีจับคู่พหุคูณ (Multiple Comparisons Test) ด้วยค่าสถิติ Least Significant Difference (LSD) ซึ่งแสดงในตารางที่ 28

**ตารางที่ 28** แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความผูกพันต่อองค์กร จำแนกตามระดับการศึกษาเป็นรายคู่

| ระดับการศึกษา    | ค่าเฉลี่ย | ต่ำกว่าปริญญาตรี | ปริญญาตรี | สูงกว่าปริญญาตรี |
|------------------|-----------|------------------|-----------|------------------|
|                  |           | 4.01             | 4.19      | 4.25             |
| ต่ำกว่าปริญญาตรี | 4.01      | -                | -.1801*   | -.2336*          |
| ปริญญาตรี        | 4.19      |                  | -         | -.0534           |
| สูงกว่าปริญญาตรี | 4.25      |                  |           | -                |

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 28 ผลต่างของระดับความผูกพันต่อองค์กร จำแนกตามระดับการศึกษาแตกต่างกัน โดยทำการตรวจสอบความแตกต่างรายคู่ (Multiple Comparison) เพื่อตรวจสอบว่ามีคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน โดยใช้วิธีของ Least Significant Difference (LSD) ผลที่ได้จากการทดสอบสรุปผลได้ว่ากลุ่มต่ำกว่าปริญญาตรี มีระดับความผูกพันต่อองค์กรน้อยกว่ากลุ่มปริญญาตรี และน้อยกว่ากลุ่มสูงกว่าปริญญาตรี ส่วนกลุ่มระดับการศึกษาคู่อื่นๆ ไม่แตกต่างกัน

**ตารางที่ 29** แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความผูกพันต่อองค์กร จำแนกตามระยะเวลาในการทำงาน

| ระยะเวลาในการทำงาน  | n   | Mean | Std. Deviation | F     | Sig.   |
|---------------------|-----|------|----------------|-------|--------|
| ต่ำกว่า 1 ปี        | 10  | 3.83 | .06            | 7.895 | 0.000* |
| 1-5 ปี              | 132 | 4.07 | .37            |       |        |
| 6-10 ปี             | 47  | 4.22 | .45            |       |        |
| มากกว่า 10 ปีขึ้นไป | 72  | 4.30 | .46            |       |        |
| รวม                 | 261 | 4.15 | .42            |       |        |

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 29 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความผูกพันต่อองค์กร จำแนกตามระยะเวลาในการทำงาน ผลการทดสอบสมมติฐานด้วยค่า F-test โดยวิเคราะห์ความ

แปรปรวนทางเดียว (One - way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่ามีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 แสดงให้เห็นว่าระดับความผูกพันต่อองค์กรที่มีระยะเวลาในการทำงานต่างกัน มีระดับความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จึงทำการทดสอบต่อเนื่องด้วยวิธีจับคู่พหุคูณ (Multiple Comparisons Test) ด้วยค่าสถิติ Least Significant Difference (LSD) ซึ่งแสดงในตารางที่ 30

**ตารางที่ 30** แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความผูกพันต่อองค์กร จำแนกตามระยะเวลาในการทำงานเป็นรายคู่

| ระยะเวลาในการทำงาน  | ค่าเฉลี่ย | ต่ำกว่า 1 ปี | 1-5 ปี | 6-10 ปี | มากกว่า 10 ปีขึ้นไป |
|---------------------|-----------|--------------|--------|---------|---------------------|
|                     |           | 3.83         | 4.07   | 4.22    | 4.30                |
| ต่ำกว่า 1 ปี        | 3.83      | -            | -.2405 | -.3904* | -.4780*             |
| 1-5 ปี              | 4.07      |              | -      | -.1498* | -.2375*             |
| 6-10 ปี             | 4.22      |              |        | -       | -.0876              |
| มากกว่า 10 ปีขึ้นไป | 4.30      |              |        |         | -                   |

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 30 ผลต่างของระดับความผูกพันต่อองค์กร จำแนกตามระยะเวลาในการทำงานที่แตกต่างกัน โดยทำการตรวจสอบความแตกต่างรายคู่ (Multiple Comparison) เพื่อตรวจสอบว่ามีคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน โดยใช้วิธีของ Least Significant Difference (LSD) ผลที่ได้จากการทดสอบสรุปผลได้ว่ากลุ่มที่มีระยะเวลาในการทำงานต่ำกว่า 1 ปี มีระดับความผูกพันต่อองค์กรน้อยกว่ากลุ่มที่มีระยะเวลาในการทำงาน 6-10 ปี และน้อยกว่ากลุ่มที่มีระยะเวลาในการทำงานมากกว่า 10 ปีขึ้นไป กลุ่มที่มีระยะเวลาในการทำงาน 1-5 ปี มีระดับความผูกพันต่อองค์กรน้อยกว่ากลุ่มที่มีระยะเวลาในการทำงาน 6-10 ปี และน้อยกว่ากลุ่มที่มีระยะเวลาในการทำงานมากกว่า 10 ปีขึ้นไป ส่วนกลุ่มช่วงระยะเวลาในการทำงานอื่นๆ ไม่แตกต่างกัน

**ตารางที่ 31** แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความผูกพันต่อองค์กร จำแนกตามระดับเงินเดือน

| ระดับเงินเดือน      | n   | Mean | Std. Deviation | F     | Sig.   |
|---------------------|-----|------|----------------|-------|--------|
| ต่ำกว่า 10,000 บาท  | 11  | 3.82 | .06            | 5.439 | 0.001* |
| 10,000 – 19,999 บาท | 140 | 4.10 | .33            |       |        |
| 20,000 – 29,999 บาท | 72  | 4.27 | .42            |       |        |
| 30,000 บาทขึ้นไป    | 38  | 4.20 | .64            |       |        |
| รวม                 | 261 | 4.15 | .42            |       |        |

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 31 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความผูกพันต่อองค์กร จำแนกตามระดับเงินเดือน ผลการทดสอบสมมติฐานด้วยค่า F-test โดยวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่ามีค่า Sig. เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 แสดงให้เห็นว่าระดับความผูกพันต่อองค์กรที่มีระดับเงินเดือนต่างกัน มีระดับความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จึงทำการทดสอบต่อเนื่องด้วยวิธีจับคู่พหุคูณ (Multiple Comparisons Test) ด้วยค่าสถิติ Least Significant Difference (LSD) ซึ่งแสดงในตารางที่ 32

**ตารางที่ 32** แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความผูกพันต่อองค์กร จำแนกตามระดับเงินเดือนเป็นรายคู่

| ระดับเงินเดือน      | ค่าเฉลี่ย | ต่ำกว่า 10,000 บาท | 10,000 – 19,999 บาท | 20,000 – 29,999 บาท | 30,000 บาทขึ้นไป |
|---------------------|-----------|--------------------|---------------------|---------------------|------------------|
|                     |           | 3.82               | 4.10                | 4.27                | 4.20             |
| ต่ำกว่า 10,000 บาท  | 3.82      | -                  | -.2743*             | -.4498*             | -.3775*          |
| 10,000 – 19,999 บาท | 4.10      |                    | -                   | -.1755*             | -.1032           |
| 20,000 – 29,999 บาท | 4.27      |                    |                     | -                   | .0723            |
| 30,000 บาทขึ้นไป    | 4.20      |                    |                     |                     | -                |

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 32 ผลต่างของระดับความผูกพันต่อองค์กร จำแนกตามระดับเงินเดือนที่แตกต่างกันโดยทำการตรวจสอบความแตกต่างรายคู่ (Multiple Comparison) เพื่อตรวจสอบว่ามีคู่ใดบ้างที่แตกต่างกันโดยใช้วิธีของ Least Significant Difference (LSD) ผลที่ได้จากการทดสอบสรุปผลได้ว่ากลุ่มเงินเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท มีระดับความผูกพันต่อองค์กรน้อยกว่ากลุ่มเงินเดือน

10,000 – 19,999 บาท น้อยกว่ากลุ่มเงินเดือน 20,000 – 29,999 บาท และน้อยกว่ากลุ่มเงินเดือน 30,000 บาทขึ้นไป กลุ่มเงินเดือน 10,000 – 19,999 บาท มีระดับความผูกพันต่อองค์กรน้อยกว่ากลุ่มเงินเดือน 20,000 – 29,999 บาท ส่วนกลุ่มช่วงระดับเงินเดือนอื่นๆ ไม่แตกต่างกัน

**สมมุติฐานที่ 2** ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตส่วนบุคคลในการทำงานของพนักงานราชการสังกัดกรมศุลกากร มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร

**ตารางที่ 33** การวิเคราะห์การถดถอยเชิงซ้อนแบบขั้นตอน (Multiple Linear Regression Analysis-Enter) ระหว่างปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตส่วนบุคคลในการทำงาน ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร

| ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตส่วนบุคคล<br>ในการทำงาน   | B     | Unstandardized | Standardized | t     | Sig   | F      | Sig.   |
|--|-------|----------------|--------------|-------|-------|--------|--------|
|  |       | Coefficients   | Coefficients |       |       |        |        |
|  |       | Std. Error     | Beta         |       |       |        |        |
| Constant   | .793  | .179           |              | 4.422 | .000  | 00.000 | 0.000* |
| ด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ   | .103  | .038           | .130         | 2.752 | .006* |        |        |
| ด้านสิ่งแวดล้อมที่สุขลักษณะและปลอดภัย  | -.035 | .048           | -.039        | -.738 | .461  |        |        |
| ด้านการเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้<br>พัฒนาความรู้ความสามารถได้เป็นอย่างดี  | -.002 | .058           | -.002        | -.030 | .976  |        |        |
| ด้านลักษณะงานที่ส่งเสริมความเจริญ<br>เติบโตและความมั่นคงให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน  | .170  | .063           | .201         | 2.709 | .007* |        |        |
| ด้านลักษณะงานที่มีส่วนส่งเสริมด้าน<br>บูรณาการทางสังคมของผู้ปฏิบัติงาน   | -.018 | .046           | -.022        | -.392 | .696  |        |        |
| ด้านลักษณะงานที่ตั้งอยู่บนฐานของ<br>กฎหมายหรือกระบวนการยุติธรรม  | .047  | .045           | .059         | 1.053 | .293  |        |        |
| ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน<br>โดยส่วนรวม   | .138  | .059           | .144         | 2.319 | .021* |        |        |
| ด้านลักษณะงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับและ<br>สัมพันธ์กับสังคมโดยตรง   | .440  | .055           | .479         | 8.056 | .000* |        |        |
| R = 0.806, R Square = 0.650, Adjusted R Square = 0.639<br>Std.Error of the Estimate = 0.25293, F = 58.435, Sig = 0.000 |       |                |              |       |       |        |        |

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 33 ผลการวิเคราะห์สมการเชิงถดถอยพหุคูณ พบว่าผลลัพธ์ค่า Sig. เท่ากับ 0.000 เมื่อเปรียบเทียบกับระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 (Sig มีค่าน้อยกว่า 0.05) แสดงว่ามีตัวแปรอิสระอย่างน้อย 1 ตัว (ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตส่วนบุคคลในการทำงาน) ส่งผลต่อตัวแปรตาม คือมีอิทธิพลส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร

จากการวิเคราะห์พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ (R Square) มีค่าเท่ากับ 0.650 สามารถอธิบายได้ว่าตัวแปรอิสระปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตส่วนบุคคลในการทำงาน มีอิทธิพลส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร และสามารถอธิบายความผันแปรของตัวแปรได้ร้อยละ 65.00

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอย (Beta) พบว่า ด้านลักษณะงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคมโดยตรง (Beta = 0.479) ด้านลักษณะงานที่ส่งเสริมความเจริญเติบโตและความมั่นคงให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน (Beta = 0.201) ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานโดยส่วนรวม (Beta = 0.144) และด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ (Beta = 0.130) ในทิศทางบวก มีอิทธิพลส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ส่วนปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตส่วนบุคคลในการทำงานด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกรบกวนและปลอดภัย (Beta = -0.039) ด้านการเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้พัฒนาความรู้ความสามารถได้เป็นอย่างดี (Beta = -0.002) ด้านลักษณะงานที่มีส่วนส่งเสริมด้านบูรณาการทางสังคมของผู้ปฏิบัติงาน (Beta = -0.022) และด้านลักษณะงานที่ตั้งอยู่บนฐานของกฎหมายหรือกระบวนการยุติธรรม (Beta = 0.059) ไม่มีอิทธิพลส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

## บทที่ 5

### สรุปผลวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง “ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร กรณีศึกษาพนักงานราชการสังกัดกรมศุลกากร” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานราชการกรมศุลกากร ที่จะส่งผลต่อความผูกพันที่มีต่อองค์กร และจะได้นำผลการศึกษาที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานราชการกรมศุลกากรต่อไป การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) เป็นเครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานราชการกรมศุลกากร จำนวน 261 คน ผลการวิจัยสามารถสรุปได้ดังนี้

#### 5.1 สรุปผลการวิจัย

##### 5.1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานราชการกรมศุลกากร จำนวน 261 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 60.2 อายุส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 30 - 39 ปี คิดเป็นร้อยละ 44.4 สถานภาพส่วนใหญ่เป็นสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 70.9 ระดับการศึกษาส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 61.7 ส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการทำงาน 1-5 ปี คิดเป็นร้อยละ 50.6 และส่วนใหญ่มีระดับเงินเดือน 10,000 - 19,999 บาท คิดเป็นร้อยละ 53.6

##### 5.1.2 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

เป็นการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งแบ่งออกเป็น 8 ด้าน ดังนี้

1. ด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ
2. ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกต้องสุขลักษณะและปลอดภัย
3. ด้านการเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้พัฒนาความรู้ความสามารถได้เป็นอย่างดี
4. ด้านลักษณะงานที่ส่งเสริมความเจริญเติบโตและความมั่นคงให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน
5. ด้านลักษณะงานที่มีส่วนส่งเสริมด้านบูรณาการทางสังคมของผู้ปฏิบัติงาน
6. ด้านลักษณะงานที่ตั้งอยู่บนฐานของกฎหมายหรือกระบวนการยุติธรรม
7. ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานโดยรวม
8. ด้านลักษณะงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคมโดยตรง

ผลการศึกษาพบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.37) โดยมีผลสรุปในแต่ละด้านดังนี้

#### 5.1.2.1 ด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ

ภาพรวมความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ พบว่าอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.53) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า เมื่อเปรียบเทียบค่าตอบแทนสิทธิประโยชน์และสวัสดิการของท่านกับหน่วยงานราชการอื่น ท่านรู้สึกพึงพอใจกับค่าตอบแทนสิทธิประโยชน์และสวัสดิการที่ได้รับ มีระดับความคิดเห็นที่มากที่สุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.65) และท่านได้รับสิทธิประโยชน์และสวัสดิการอย่างเพียงพอกับค่าครองชีพของท่านในปัจจุบัน มีระดับความคิดเห็นที่น้อยที่สุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.76)

#### 5.1.2.2 ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะและปลอดภัย

ภาพรวมความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะและปลอดภัย พบว่าอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.46) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า สถานที่ทำงานของท่านมีแสงสว่างที่ใช้ในการทำงานอย่างเพียงพอ มีระดับความคิดเห็นที่มากที่สุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.59) และกรมศุลกากรมีการจัดทำแผนป้องกันภัยพิบัติต่างๆ ที่จะเกิดขึ้นในอนาคต เช่น ไฟไหม้ แผ่นดินไหว มีระดับความคิดเห็นที่น้อยที่สุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.82)

#### 5.1.2.3 ด้านการเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้พัฒนาความรู้ความสามารถได้เป็นอย่างดี

ภาพรวมความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านการเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้พัฒนาความรู้ความสามารถได้เป็นอย่างดี พบว่าอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.50) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ท่านได้รับโอกาสให้ใช้ความรู้ความสามารถของท่านในการทำงานได้อย่างเต็มที่ มีระดับความคิดเห็นที่มากที่สุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.65) และกรมศุลกากรมีการสำรวจความต้องการของท่านในการจัดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถในการทำงานของท่าน มีระดับความคิดเห็นที่น้อยที่สุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.76)



#### 5.1.2.4 ด้านลักษณะงานที่ส่งเสริมความเจริญเติบโตและความมั่นคง ให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน

ภาพรวมความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านลักษณะงานที่ส่งเสริมความเจริญเติบโตและความมั่นคงให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน พบว่าอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.50) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ท่านคิดว่าด้วยลักษณะหน้าที่การทำงานของท่าน กรมศุลกากรจะต่อสัญญาจ้างท่านไปจนกระทั่งสิ้นสุดสัญญาจ้างเมื่ออายุครบ 60 ปีบริบูรณ์ มีระดับความคิดเห็นที่มากที่สุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.64) และท่านคิดว่าตำแหน่งงานของท่านสามารถเติบโตไปเป็นหัวหน้ากลุ่มงานได้ มีระดับความคิดเห็นที่น้อยที่สุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.14 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.96)

#### 5.1.2.5 ด้านลักษณะงานที่มีส่วนส่งเสริมด้านบูรณาการทางสังคมของผู้ปฏิบัติงาน

ภาพรวมความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านลักษณะงานที่มีส่วนส่งเสริมด้านบูรณาการทางสังคมของผู้ปฏิบัติงาน พบว่าอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.51) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า เมื่อเกิดปัญหาในการทำงาน ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานให้ความช่วยเหลือท่านอยู่เสมอ มีระดับความคิดเห็นที่มากที่สุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.58) และกรมศุลกากรมีการส่งเสริมให้ท่าน ผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงานทำกิจกรรมต่างๆ ร่วมกัน มีระดับความคิดเห็นที่น้อยที่สุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.71)

#### 5.1.2.6 ด้านลักษณะงานที่ตั้งอยู่บนฐานของกฎหมายหรือกระบวนการยุติธรรม

ภาพรวมความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านลักษณะงานที่ตั้งอยู่บนฐานของกฎหมายหรือกระบวนการยุติธรรม พบว่าอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.52) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ท่านมีอิสระในการทำงานตามกฎหมายและระเบียบต่างๆ ของกรมศุลกากร มีระดับความคิดเห็นที่มากที่สุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.62) และท่านคิดว่าบุคลากรในกรมศุลกากรไม่มีการแบ่งแยกเพศ เชื้อชาติ ศาสนาและแบ่งฝักแบ่งฝ่ายในการทำงาน มีระดับความคิดเห็นที่น้อยที่สุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.88)

### 5.1.2.7 ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานโดยส่วนรวม

ภาพรวมความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานโดยส่วนรวม พบว่าอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.44) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ท่านสามารถวางแผนหรือกำหนดระยะเวลาในการทำกิจกรรมในช่วงวันหยุดของท่านได้ มีระดับความคิดเห็นที่มากที่สุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.49) และกรมศุลกากรมีนโยบายที่ให้ความสำคัญกับชีวิตส่วนตัวของบุคลากร มีระดับความคิดเห็นที่น้อยที่สุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.66)

### 5.1.2.8 ด้านลักษณะงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคมโดยตรง

ภาพรวมความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านลักษณะงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคมโดยตรง พบว่าอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.46) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า กรมศุลกากรได้รับการยอมรับจากสังคมภายนอกว่ามีภารกิจงานที่มีความสำคัญต่อประเทศ มีระดับความคิดเห็นที่มากที่สุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.63) และเมื่อมองจากสังคมภายนอก ท่านคิดว่ากรมศุลกากรมีภาพลักษณ์ที่ดี มีระดับความคิดเห็นที่น้อยที่สุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.68)

### 5.1.3 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

เป็นการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ด้าน ดังนี้

1. ด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร
2. ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อทำประโยชน์ขององค์กร
3. ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร

ผลการศึกษาพบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.42) โดยมีผลสรุปในแต่ละด้านดังนี้

### 5.1.3.1 ด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร

ภาพรวมความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร พบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.43) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ท่านเห็นด้วยและเต็มใจที่จะปฏิบัติตามนโยบายของกรมศุลกากร เพื่อให้กรมศุลกากรบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ มีระดับความคิดเห็นที่มากที่สุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.54) และท่านคิดว่าค่านิยมและวัฒนธรรมของกรมศุลกากรจะมีส่วนให้ท่านมีความมั่นคงในหน้าที่การงาน มีระดับความคิดเห็นที่น้อยที่สุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.49)

### 5.1.3.2 ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อทำประโยชน์ขององค์กร

ภาพรวมความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อทำประโยชน์ขององค์กร พบว่าอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.41) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า เมื่อกรมศุลกากรเกิดปัญหาท่านพร้อมและเต็มใจในการให้ความร่วมมือแก้ไขปัญหาดังกล่าว มีระดับความคิดเห็นที่มากที่สุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.55) และท่านคิดว่าท่านสามารถสร้างสรรค์ผลงานชิ้นใหม่ๆ เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อกรมศุลกากรได้ มีระดับความคิดเห็นที่น้อยที่สุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.60)

### 5.1.3.3 ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร

ภาพรวมความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร พบว่าอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.63) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ท่านคิดว่าท่านจะทำงานให้กับกรมศุลกากรไปจนสิ้นสุดสัญญาจ้างเมื่ออายุครบ 60 ปีบริบูรณ์ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.71) และท่านคิดว่าท่านจะทำงานให้กับกรมศุลกากรต่อไป แม้ว่ากรมศุลกากรอาจถูกยุบเลิกได้ในอนาคต (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.59) มีระดับความคิดเห็นที่มากที่สุด ในขณะที่ ท่านจะไม่ลาออกจาก

กรมศุลกากร แม้ว่าการไปทำงานในหน่วยงานอื่นจะได้รับค่าตอบแทนหรือเงินเดือนมากกว่า มีระดับความคิดเห็นที่น้อยที่สุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.80)

#### 5.1.4 การทดสอบสมมติฐาน

**5.1.4.1 สมมติฐานที่ 1** ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานราชการสังกัดกรมศุลกากรที่แตกต่างกัน ความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

- 1) เพศของพนักงานราชการกรมศุลกากรที่แตกต่างกัน ความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน
- 2) อายุของพนักงานราชการกรมศุลกากรที่แตกต่างกัน ความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน
- 3) สถานภาพของพนักงานราชการกรมศุลกากรที่แตกต่างกัน ความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน
- 4) ระดับการศึกษาของพนักงานราชการกรมศุลกากรที่แตกต่างกัน ความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน
- 5) ระยะเวลาในการทำงานของพนักงานราชการกรมศุลกากรที่แตกต่างกัน ความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน
- 6) ระดับเงินเดือนของพนักงานราชการกรมศุลกากรที่แตกต่างกัน ความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

จากผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานราชการสังกัดกรมศุลกากรที่แตกต่างกัน ความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันหรือไม่ พบว่า เพศที่แตกต่างกัน มีระดับความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน ในขณะที่ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน ระดับเงินเดือน ที่แตกต่างกันมีระดับความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

**5.1.4.2 สมมติฐานที่ 2** ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตส่วนบุคคลในการทำงานของพนักงานราชการสังกัดกรมศุลกากร มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร

- 1) ค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร
- 2) สิ่งแวดล้อมที่ถูกละเลยลักษณะและปลอดภัย มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร
- 3) การเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้พัฒนาความรู้ความสามารถได้เป็นอย่างดี มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร

4) ลักษณะงานที่ส่งเสริมความเจริญเติบโตและความมั่นคงให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร

5) ลักษณะงานที่มีส่วนส่งเสริมด้านบูรณาการทางสังคมของผู้ปฏิบัติงาน มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร

6) ลักษณะงานที่ตั้งอยู่บนฐานของกฎหมายหรือกระบวนการยุติธรรม มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร

7) ความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานโดยส่วนรวม มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร

8) ลักษณะงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคมโดยตรง มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร

จากผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตส่วนบุคคลในการทำงานของพนักงานราชการสังกัดกรมศุลกากร มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรหรือไม่ พบว่า ปัจจัยด้านลักษณะงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคมโดยตรง ด้านลักษณะงานที่ส่งเสริมความเจริญเติบโตและความมั่นคงให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานโดยส่วนรวม และด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ในขณะที่ ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะและปลอดภัย ด้านการเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้พัฒนาความรู้ความสามารถได้เป็นอย่างดี ด้านลักษณะงานที่มีส่วนส่งเสริมด้านบูรณาการทางสังคมของผู้ปฏิบัติงาน และด้านลักษณะงานที่ตั้งอยู่บนฐานของกฎหมายหรือกระบวนการยุติธรรม ไม่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
CHULALONGKORN UNIVERSITY

## 5.2 อภิปรายผลการวิจัย

จากการวิจัยเรื่อง “ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร กรณีศึกษาพนักงานราชการสังกัดกรมศุลกากร” สามารถอภิปรายผลการวิจัยได้ดังนี้

### 5.2.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

พนักงานราชการกรมศุลกากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 60.2 อายุระหว่าง 30 - 39 ปี คิดเป็นร้อยละ 44.4 สถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 70.9 จบการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 61.7 มีระยะเวลาในการทำงาน 1-5 ปี คิดเป็นร้อยละ 50.6 และมีระดับเงินเดือน 10,000 - 19,999 บาท คิดเป็นร้อยละ 53.6 จะเห็นว่าพนักงานราชการกรมศุลกากรส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงเพราะในหลายตำแหน่งงานของพนักงานราชการ เช่น

เจ้าพนักงานธุรการ เจ้าพนักงานประจำสำนักงาน นักวิชาการสถิติ นักวิชาการเงินและบัญชี นักวิเคราะห์นโยบายและแผน ล้วนเป็นงานที่ต้องใช้ความละเอียด รอบคอบ ในการทำงาน โดยงานส่วนมากมักจะเป็นงานเกี่ยวกับเอกสาร งานสารบรรณ พนักงานราชการส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด อาจเนื่องมาจากพนักงานราชการยังไม่มีค่าตอบแทนที่เพียงพอต่อการดำรงชีพและสวัสดิการที่มั่นคงเหมือนข้าราชการ ดังนั้นการใช้ชีวิตคู่จึงอาจเป็นการเพิ่มภาระให้ตนเองและครอบครัวมากยิ่งขึ้น พนักงานราชการส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี มีระยะเวลาในการทำงาน 1-5 ปี และมีระดับเงินเดือน 10,000 – 19,999 บาท อาจเนื่องมาจากคุณสมบัติของผู้สมัครเข้าสอบเป็นพนักงานราชการกรมศุลกากรหลายประเภทตำแหน่งจะกำหนดวุฒิการศึกษาในระดับปริญญาตรี ซึ่งมีอัตราเงินเดือนเริ่มต้นที่ 18,000 บาท

### 5.2.2 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.37) สะท้อนให้เห็นว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานราชการกรมศุลกากรในภาพรวมมีคุณภาพชีวิตที่ดี สอดคล้องกับผลการวิจัยของวาริณี โพธิราช (2558) เรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานของลูกจ้างในมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ซึ่งพบว่า ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานในภาพรวม ของลูกจ้างในมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย มีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานในระดับมาก

#### 5.2.2.1 ด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ

มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.53) แสดงให้เห็นว่า พนักงานราชการกรมศุลกากรค่อนข้างพึงพอใจกับค่าตอบแทนที่ได้รับ ค่าตอบแทนที่ได้รับเพียงพอกับค่าครองชีพในปัจจุบัน โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ท่านได้รับสิทธิประโยชน์และสวัสดิการอย่างเพียงพอกับค่าครองชีพของท่านในปัจจุบัน มีระดับความคิดเห็นที่น้อยที่สุดจากทั้ง 5 ข้อ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.76) แสดงให้เห็นว่า ค่าตอบแทนที่ไม่ใช่ตัวเงินมีความสำคัญต่อการดำรงชีวิตของพนักงานราชการกรมศุลกากรเช่นเดียวกับค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงิน จึงควรมีการเพิ่มหรือพัฒนาสิทธิประโยชน์และสวัสดิการของพนักงานราชการให้เพียงพอต่อการดำรงชีพในปัจจุบัน

#### 5.2.2.2 ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกละเลยและปลอดภัย

มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.46) แสดงให้เห็นว่า สิ่งแวดล้อมและสถานที่ในการทำงานมีความสะอาดและปลอดภัย มีสภาพแวดล้อมที่ดีทั้งต่อร่างกายและการทำงาน โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

กรมศุลกากรมีการจัดทำแผนป้องกันภัยพิบัติต่างๆ ที่จะเกิดขึ้นในอนาคต เช่น ไฟไหม้ แผ่นดินไหว มีระดับความคิดเห็นที่น้อยที่สุดจากทั้ง 5 ข้อ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.82) แสดงให้เห็นว่า หากเกิดภัยพิบัติต่างๆ กรมศุลกากรอาจยังไม่พร้อมรับมือ กรมศุลกากรจึงควรมีการจัดทำแผนป้องกัน รวมถึงการซักซ้อมการรับมือกับภัยพิบัติต่างๆ ที่อาจจะเกิดขึ้น

### 5.2.2.3 ด้านการเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้พัฒนาความรู้ความสามารถได้เป็นอย่างดี

มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.50) แสดงให้เห็นว่า ผู้บังคับบัญชาส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติงานพัฒนาความสามารถของตนในการทำงานเป็นอย่างดี ซึ่งจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกว่ามีคุณค่าและรู้สึกท้าทายในการทำงาน ได้ใช้ความสามารถในการทำงานเต็มที่ รวมทั้งมีความรู้สึกว่ามีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า กรมศุลกากรมีการสำรวจความต้องการของท่านในการจัดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถในการทำงานของท่าน มีระดับความคิดเห็นที่น้อยที่สุดจากทั้ง 5 ข้อ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.76) แสดงให้เห็นว่า กรมศุลกากรอาจไม่ให้ความสำคัญกับการจัดทำแผนการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถในการทำงานของพนักงานราชการเท่าที่ควร และอาจส่งผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานราชการด้วย

### 5.2.2.4 ด้านลักษณะงานที่ส่งเสริมความเจริญเติบโตและความมั่นคงให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน

มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.50) แสดงให้เห็นว่า แม้การเป็นพนักงานราชการจะต้องมีการต่อสัญญาจ้างในทุกๆ 4 ปี แต่ด้วยลักษณะงานประเภทต่างๆ ของการเป็นพนักงานราชการกรมศุลกากรถือว่ามีความสำคัญ อีกทั้งการไม่ต่อสัญญาจ้างของพนักงานราชการในหน่วยงานราชการอาจทำได้ยาก การเป็นพนักงานราชการของกรมศุลกากรจึงถือว่ามีความมั่นคงในระดับหนึ่ง โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ท่านคิดว่าตำแหน่งงานของท่านสามารถเติบโตไปเป็นหัวหน้ากลุ่มงานได้ มีระดับความคิดเห็นที่น้อยที่สุดจากทั้ง 5 ข้อ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.14 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.96) ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่าในปัจจุบันมีความเป็นไปได้น้อยมากที่พนักงานราชการจะสามารถเติบโตไปเป็นหัวหน้ากลุ่มงานได้เหมือนกับการเป็นข้าราชการ

### 5.2.2.5 ด้านลักษณะงานที่มีส่วนส่งเสริมด้านบูรณาการทางสังคมของผู้ปฏิบัติงาน

มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.51) แสดงให้เห็นว่า สังคมในการทำงานมีลักษณะเอื้อเพื่อเกื้อกูลกัน พึ่งพาอาศัยกัน ความขัดแย้งในสังคมการทำงานมีน้อย มีบรรยากาศในการทำงานที่ดี โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ากรมศุลกากรมีการส่งเสริมให้ท่าน ผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงานทำกิจกรรมต่างๆ ร่วมกัน มีระดับความคิดเห็นที่น้อยที่สุดจากทั้ง 5 ข้อ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.71) แสดงให้เห็นว่ากรมศุลกากรอาจให้ความสำคัญกับการมีปฏิสัมพันธ์หรือการทำกิจกรรมต่างๆ ระหว่างบุคลากรภายในกรมฯ ในระดับที่น้อย ซึ่งจะส่งผลต่อการทำงานเป็นทีมและการบรรลุภารกิจของกรมได้

### 5.2.2.6 ด้านลักษณะงานที่ตั้งอยู่บนฐานของกฎหมายหรือกระบวนการยุติธรรม

มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.52) แสดงให้เห็นว่า ลักษณะการทำงานของพนักงานราชการในกรมศุลกากรนั้น มีการกำหนดกฎ ระเบียบ หลักเกณฑ์ในการทำงานอย่างชัดเจน ทั้งนี้เนื่องจากด้วยลักษณะงานต่างๆ โดยเฉพาะงานในด้านภารกิจหลักของกรม (การจัดเก็บภาษีศุลกากร การควบคุมทางศุลกากร การอำนวยความสะดวกทางการค้า) จำเป็นต้องมีการกำหนดกฎ ระเบียบอย่างชัดเจนเพื่อใช้เป็นแนวทางในการทำงาน โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ท่านคิดว่าบุคลากรในกรมศุลกากรไม่มีการแบ่งแยกเพศ เชื้อชาติ ศาสนาและแบ่งฝักแบ่งฝ่ายในการทำงาน มีระดับความคิดเห็นที่น้อยที่สุดจากทั้ง 5 ข้อ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.88) แสดงให้เห็นว่า กรมศุลกากรอาจต้องมีมาตรการที่ให้ความสำคัญกับสิทธิและเสรีภาพขั้นพื้นฐานของบุคลากรมากยิ่งขึ้น การแบ่งแยกเพศ เชื้อชาติ ศาสนาและแบ่งฝักแบ่งฝ่ายในการทำงานอาจเป็นการบั่นทอนกำลังใจในการทำงานได้

### 5.2.2.7 ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานโดยส่วนรวม

มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.44) แสดงให้เห็นว่า พนักงานราชการกรมศุลกากรสามารถมีเวลาให้กับครอบครัวและชีวิตส่วนตัวได้ค่อนข้างมาก สามารถกำหนดหรือวางแผนระยะเวลาในการทำงานและการใช้ชีวิตส่วนตัวกับตนเองและครอบครัวได้อย่างสมดุล โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ากรมศุลกากรมีนโยบายที่ให้ความสำคัญกับชีวิตส่วนตัวของบุคลากร มีระดับความคิดเห็นที่น้อยที่สุดจาก



ทั้ง 5 ข้อ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.66) แสดงให้เห็นว่า กรมศุลกากร อาจให้ความสำคัญกับนโยบายหลักตามภารกิจของกรม จนอาจละเลยการกำหนดนโยบายที่ชัดเจนในการให้ความสำคัญกับคุณภาพชีวิตส่วนตัวของบุคลากร

#### 5.2.2.8 ด้านลักษณะงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคมโดยตรง

มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.46) แสดงให้เห็นว่า ภารกิจงานของกรมศุลกากรมีความสำคัญและส่งผลกระทบต่อสังคมภายนอก บุคลากรในกรมมีความรู้สึกที่งานที่ทํานั้นเป็นประโยชน์ต่อสังคม มีความรับผิดชอบต่อสังคม รวมทั้งองค์การของตนได้ทำประโยชน์ให้สังคม โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ท่านคิดว่ากรมศุลกากรมีภาพลักษณ์ที่ดี มีระดับความคิดเห็นที่น้อยที่สุดจากทั้ง 5 ข้อ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.68) สะท้อนให้เห็นว่าสังคมภายนอกบางส่วนยังคงมองภาพลักษณ์ของกรมในทางลบ อย่างไรก็ตาม ปัจจุบันกรมศุลกากรได้มีมาตรการเข้มงวดเรื่องความโปร่งใสในการทำงาน รวมทั้งมีการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของกรม (Integrity & Transparency Assessment : ITA) ในทุกๆ ปี

#### 5.2.3 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.42) สะท้อนให้เห็นว่าพนักงานราชการกรมศุลกากรมีความผูกพันต่อองค์กรเป็นอย่างมาก สอดคล้องกับผลการวิจัยของ รัชมงคณ คำชู (2556) เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันที่มีต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่ศูนย์ฝึกและอบรมเด็กและเยาวชนชายบ้านกรุณา ซึ่งจากผลการวิจัยพบว่า ระดับความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวมของเจ้าหน้าที่ศูนย์ฝึกและอบรมเด็กและเยาวชนชายบ้านกรุณา อยู่ในระดับมาก

#### 5.2.3.1 ด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร

มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.43) สะท้อนให้เห็นว่า พนักงานราชการกรมศุลกากรพร้อมที่จะปฏิบัติงานเพื่อให้เป็นไปตามนโยบาย ค่านิยม และวัฒนธรรมขององค์กร ยอมรับเป้าหมายขององค์กร และสามารถร่วมดำเนินงานไปในทิศทางเดียวกันได้ มีความรู้สึกยินดีและภาคภูมิใจกับการเป็นสมาชิกหรือเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ท่านคิดว่าค่านิยมและวัฒนธรรมของกรมศุลกากรจะมีส่วนให้ท่านมีความมั่นคงในหน้าที่การงานมีระดับความคิดเห็นที่น้อยที่สุดจากทั้ง

5 ข้อ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.49) ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรนั้น การเป็นพนักงานราชการอาจจะไม่สามารถบรรลุถึงเป้าหมายหรือมีโอกาสและสามารถประสบความสำเร็จ ความก้าวหน้าในการทำงานได้เท่าที่ควรเหมือนการเป็นข้าราชการ

### 5.2.3.2 ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อทำประโยชน์ขององค์กร

มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.41) สะท้อนให้เห็นว่า พนักงานราชการกรมศุลกากรพร้อมที่จะอุทิศตนทำประโยชน์และความก้าวหน้าเพื่อองค์กร มีความพยายามอย่างเต็มที่ เต็มใจ และตั้งใจที่จะอุทิศตนในการทำงานเพื่อองค์กร โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ท่านคิดว่าท่านสามารถสร้างสรรค์ผลงานชิ้นใหม่ๆ เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อกรมศุลกากรได้ มีระดับความคิดเห็นที่น้อยที่สุดจากทั้ง 5 ข้อ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.60) แสดงให้เห็นว่า กรมศุลกากรควรมีนโยบายส่งเสริมให้บุคลากรรู้จักคิดริเริ่มสิ่งใหม่ๆ ส่งเสริมให้มีความคิดในการนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมใหม่ๆ มาใช้ในการทำงาน

### 5.2.3.3 ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร

มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.63) สะท้อนให้เห็นว่า พนักงานราชการกรมศุลกากรต้องการที่จะปฏิบัติงานให้กรมโดยไม่ต้องโยกย้ายไปไหนไม่ว่าองค์กรจะอยู่ในสถานการณ์ใดก็ตาม โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ท่านจะไม่ลาออกจากกรมศุลกากร แม้ว่าการไปทำงานในหน่วยงานอื่นจะได้รับค่าตอบแทนหรือเงินเดือนมากกว่า มีระดับความคิดเห็นที่น้อยที่สุดจากทั้ง 5 ข้อ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.80) แสดงให้เห็นว่า เงินหรือค่าตอบแทนยังคงเป็นปัจจัยสำคัญปัจจัยหนึ่งในการตัดสินใจเข้าทำงานในหน่วยงานแต่ละแห่ง ดังนั้นนโยบายเรื่องค่าตอบแทนของผู้ปฏิบัติงาน จึงอาจส่งผลกระทบต่อการคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพของบุคลากรภายในกรมฯ ด้วย

### 5.2.4 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามกับความผูกพันต่อองค์กร

จากผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยเพื่อหาคำตอบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานราชการสังกัดกรมศุลกากรที่แตกต่างกัน ความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันหรือไม่ พบว่า

#### 5.2.4.1 เพศที่แตกต่างกัน มีระดับความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน

แสดงให้เห็นว่า ไม่ว่าจะเป็พนักงานราชการเพศชายหรือหญิงล้วนมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับที่ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับผลการวิจัยของ นิตยา บ้านไก่อ

(2558) เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่ภาครัฐศูนย์ฝึกพาณิชย์นาวี กรมเจ้าท่า กระทรวงคมนาคม ซึ่งจากผลการวิจัย พบว่า เพศของเจ้าหน้าที่ภาครัฐศูนย์ฝึกพาณิชย์นาวี กรมเจ้าท่า กระทรวงคมนาคม ที่แตกต่างกัน มีอิทธิพลส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน

#### 5.2.4.2 อายุที่ต่างกัน มีระดับความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

พบว่า กลุ่มอายุ 20 - 29 ปี มีระดับความผูกพันต่อองค์กรน้อยกว่า กลุ่มอายุ 40 - 49 ปี กลุ่มอายุ 30 - 39 ปี มีระดับความผูกพันต่อองค์กรน้อยกว่ากลุ่ม อายุ 40 - 49 ปี ส่วนกลุ่มช่วงอายุอื่นๆ ไม่แตกต่างกัน แสดงให้เห็นว่า กลุ่มที่มีอายุน้อยอาจยังมีความมุ่งมั่นเพื่อพัฒนาเส้นทางความก้าวหน้าในชีวิตและต้องการคั่นหางานที่มีความมั่นคงหรือท้าทายมากกว่า ความผูกพันต่อองค์กรจึงมีน้อย สอดคล้องกับผลการวิจัยของพิงพิศ จากผา (2551) ซึ่งพบว่า พนักงานที่มีอายุน้อย จะมีความผูกพันต่อองค์กรน้อยกว่าพนักงานที่มีอายุมากกว่า โดยเมื่อพนักงานมีอายุที่มากขึ้น ก็จะมี ความผูกพันต่อองค์กรเพิ่มมากขึ้นตามไปด้วย

#### 5.2.4.3 สถานภาพที่ต่างกัน มีระดับความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

พบว่า กลุ่มโสด มีระดับความผูกพันต่อองค์กรน้อยกว่ากลุ่มสมรส ส่วนกลุ่มสถานภาพคู่อื่นๆ ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากผู้ที่เป็นโสดยังมีอายุน้อย ต้องการความเป็นอิสระและความก้าวหน้าในชีวิต อยู่ในช่วงการเฟ้นหางานที่เหมาะสมกับตน ในขณะที่ผู้ที่อยู่ในกลุ่มสมรสแล้วต้องการความมั่นคงในชีวิต การเปลี่ยนงานจึงมีความเสี่ยงต่อความมั่นคงและสร้างภาระให้ชีวิตครอบครัว ความผูกพันต่อองค์กรจึงมีมากกว่า สอดคล้องกับผลการวิจัยของพิงพิศ จากผา (2551) ซึ่งพบว่า พนักงานที่มีสถานภาพโสด จะมีความผูกพันต่อองค์กรน้อยกว่าพนักงานที่มีสถานภาพสมรส เนื่องมาจากพนักงานที่มีสถานภาพสมรสต้องการความมั่นคงในหน้าที่การงาน มีภาระภายในครอบครัวที่ต้องรับผิดชอบ โดยเฉพาะค่าใช้จ่ายในการเลี้ยงดูบุตร พนักงานที่สมรสแล้ว จึงมีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่า

#### 5.2.4.4 ระดับการศึกษาที่ต่างกัน มีระดับความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

พบว่า กลุ่มต่ำกว่าปริญญาตรี มีระดับความผูกพันต่อองค์กรน้อยกว่า กลุ่มปริญญาตรี และน้อยกว่ากลุ่มสูงกว่าปริญญาตรี ส่วนกลุ่มระดับการศึกษาคู่อื่นๆ ไม่แตกต่างกัน อาจเนื่องมาจากพนักงานราชการที่มีการศึกษาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรีอยู่ในช่วงของการศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น เพื่อนำวุฒิการศึกษาไปใช้ในการสอบเพื่อหางานที่มีค่าตอบแทนหรือความมั่นคงมากกว่า เพราะพนักงานราชการที่สอบเข้ามาด้วยวุฒิการศึกษาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรีจะได้รับค่าตอบแทนน้อยกว่ากลุ่มอื่นๆ ความผูกพันต่อองค์กรจึงอาจมีน้อยกว่า

#### 5.2.4.5 ระยะเวลาในการทำงานที่แตกต่างกัน มีระดับความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

พบว่า กลุ่มที่มีระยะเวลาในการทำงานต่ำกว่า 1 ปี มีระดับความผูกพันต่อองค์กรน้อยกว่ากลุ่มที่มีระยะเวลาในการทำงาน 6-10 ปี และน้อยกว่ากลุ่มที่มีระยะเวลาในการทำงานมากกว่า 10 ปีขึ้นไป กลุ่มที่มีระยะเวลาในการทำงาน 1-5 ปี มีระดับความผูกพันต่อองค์กรน้อยกว่ากลุ่มที่มีระยะเวลาในการทำงาน 6-10 ปี และน้อยกว่ากลุ่มที่มีระยะเวลาในการทำงานมากกว่า 10 ปีขึ้นไป ส่วนกลุ่มช่วงระยะเวลาในการทำงานอื่นๆ ไม่แตกต่างกัน แสดงให้เห็นว่ากลุ่มที่มีระยะเวลาในการทำงานที่มาก ความผูกพันต่อองค์กรยิ่งมีมาก ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากกลุ่มที่มีระยะเวลาในการทำงานน้อยมักเป็นกลุ่มพนักงานราชการที่ยังมีอายุน้อย เป็นช่วงที่เพิ่งได้รับการบรรจุใหม่ อยู่ในช่วงของการหาประสบการณ์ใหม่ๆ ในการทำงาน การเกิดความผูกพันกับองค์กรจึงอาจมีน้อยกว่า สอดคล้องกับผลการวิจัยของพิงพิศ จากผา (2551) ซึ่งพบว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานน้อย จะมีความผูกพันต่อองค์กรน้อยกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานมากกว่า ทั้งนี้เนื่องจากพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานมายาวนานได้มีการสั่งสมประสบการณ์ ความรู้ ความสามารถในการทำงาน เพื่อองค์กรของตน

#### 5.2.4.6 ระดับเงินเดือนที่แตกต่างกัน มีระดับความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

พบว่า กลุ่มเงินเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท มีระดับความผูกพันต่อองค์กรน้อยกว่ากลุ่มเงินเดือน 10,000 – 19,999 บาท น้อยกว่ากลุ่มเงินเดือน 20,000 – 29,999 บาท และน้อยกว่ากลุ่มเงินเดือน 30,000 บาทขึ้นไป กลุ่มเงินเดือน 10,000 – 19,999 บาท มีระดับความผูกพันต่อองค์กรน้อยกว่ากลุ่มเงินเดือน 20,000 – 29,999 บาท ส่วนกลุ่มช่วงระดับเงินเดือนอื่นๆ ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับระยะเวลาในการทำงานที่ยังนานมากขึ้น ระดับเงินเดือนก็ยิ่งสูงขึ้น ความผูกพันต่อองค์กรยิ่งมีมากขึ้น ทั้งนี้อาจเนื่องจากกลุ่มที่มีเงินเดือนอยู่ในระดับสูงแล้วนั้นไม่ต้องการเปลี่ยนงานใหม่หรือไม่ต้องการได้รับเงินเดือนในระดับเริ่มต้นใหม่

#### 5.2.5 ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตส่วนบุคคลในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม กับความผูกพันต่อองค์กร

จากผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยเพื่อหาคำตอบว่า ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตส่วนบุคคลในการทำงานของพนักงานราชการสังกัดกรมศุลกากร มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรหรือไม่ พบว่า

### 5.2.5.1 ปัจจัยด้านลักษณะงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคม โดยตรง มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร

แสดงให้เห็นว่า การที่พนักงานราชการกรมศุลกากรมีความรู้สึกภูมิใจในองค์กรของตนเองเพราะกิจกรรมหรืองานที่ตนเองทำนั้นเกิดประโยชน์ต่อสังคม มีส่วนช่วยในการพัฒนาสังคม รวมทั้งองค์กรของตนได้รับการยอมรับจากสังคมภายนอก มีอิทธิพลส่งผลต่อความผูกพันที่มีต่อองค์กร

### 5.2.5.2 ปัจจัยด้านลักษณะงานที่ส่งเสริมความเจริญเติบโตและความมั่นคงให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร

แสดงให้เห็นว่า การส่งเสริมให้เกิดความก้าวหน้าในหน้าที่การงานของพนักงานราชการ รวมถึงการที่กรมฯ มีนโยบายที่จะส่งเสริมการเพิ่มสวัสดิการ สิทธิประโยชน์ให้มากขึ้น มีอิทธิพลส่งผลต่อความผูกพันที่มีต่อองค์กร สอดคล้องกับผลการวิจัยของพิงพิศ จากผา (2551) ซึ่งพบว่า องค์กรที่ส่งเสริมให้พนักงานของตนมีความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน จะเป็นปัจจัยที่ช่วยให้พนักงานรู้สึกประสบความสำเร็จในชีวิตการทำงานของตน และรวมไปถึงความผูกพันที่จะมีต่อองค์กรมากยิ่งขึ้นด้วย

### 5.2.5.3 ปัจจัยด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานโดยส่วนรวม มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร

แสดงให้เห็นว่า การที่พนักงานราชการสามารถจัดสรรการใช้ชีวิตระหว่างชีวิตในการทำงานและการใช้เวลาว่างของตนเองและครอบครัว การจัดสรรบทบาทเหล่านี้ให้เกิดความสมดุล จะมีอิทธิพลส่งผลต่อความผูกพันที่มีต่อองค์กร

### 5.2.5.4 ปัจจัยด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร

แสดงให้เห็นว่า การได้รับค่าตอบแทนจากการปฏิบัติงานที่มีความเพียงพอต่อการดำรงชีวิต การได้รับค่าตอบแทนที่มีความเหมาะสมกับตำแหน่งและลักษณะงานที่ปฏิบัติ มีอิทธิพลส่งผลต่อความผูกพันที่มีต่อองค์กร สอดคล้องกับแนวคิดของ Edward L. Gubman (Gubman, 1998) ที่ได้กล่าวไว้ว่า หน่วยงานที่มีการจัดสรรค่าตอบแทนทั้งที่เป็นตัวเงินและไม่เป็นตัวเงินให้แก่พนักงานอย่างเพียงพอ เป็นปัจจัยที่ทำให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์กร

#### 5.2.5.5 ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะและปลอดภัย ไม่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร

แสดงให้เห็นว่า การมีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี รวมถึงการกำหนดมาตรฐานเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมสุขภาพพนักงาน ไม่มีอิทธิพลส่งผลต่อความผูกพันที่มีต่อองค์กร ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการเสริมสร้างสุขลักษณะและความปลอดภัยของสถานที่ทำงานนั้นมักเป็นปัจจัยในลำดับรองที่ผู้ปฏิบัติงานพิจารณาให้ความสำคัญ เช่น การจัดทำแผนและซักซ้อมการป้องกันภัยพิบัติต่างๆ การจัดเวรยามเพื่อดูแลรักษาความปลอดภัยตลอดเวลา ซึ่งมักเป็นประเด็นที่ถูกมองข้ามในขณะปฏิบัติงาน

#### 5.2.5.6 ปัจจัยด้านการเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้พัฒนาความรู้ความสามารถได้เป็นอย่างดี ไม่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร

แสดงให้เห็นว่า การส่งเสริมการพัฒนาความรู้ความสามารถในการทำงานของพนักงาน รวมทั้งการเปิดโอกาสให้พนักงานใช้ความรู้ความสามารถในการทำงานได้อย่างเต็มความสามารถ ไม่มีอิทธิพลส่งผลต่อความผูกพันที่มีต่อองค์กร ทั้งนี้แม้การที่พนักงานราชการได้มีโอกาสพัฒนาความรู้ความสามารถของตน หรือได้ใช้ความรู้ความสามารถในการทำงานได้อย่างเต็มความสามารถ กลุ่มของผู้ปฏิบัติงานที่เป็นพนักงานราชการก็ไม่สามารถเจริญเติบโตในหน้าที่การงานได้เหมือนกลุ่มของข้าราชการ การสนับสนุนให้พนักงานราชการได้พัฒนาตนเองและแสดงศักยภาพในการทำงาน จึงอาจไม่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรเท่าที่ควรเมื่อเปรียบเทียบกับกลุ่มของข้าราชการ

#### 5.2.5.7 ปัจจัยด้านลักษณะงานที่มีส่วนส่งเสริมด้านบูรณาการทางสังคมของผู้ปฏิบัติงาน ไม่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร

แสดงให้เห็นว่า การร่วมมือกันทำงานจากกลุ่มเพื่อนร่วมงานการทำงานกันเป็นทีม รู้สึกว่าตนเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มเพื่อนร่วมงาน และมีบรรยากาศในการทำงานที่ดี ไม่มีอิทธิพลส่งผลต่อความผูกพันที่มีต่อองค์กร ทั้งนี้การที่ผู้ปฏิบัติงานอยู่ท่ามกลางสังคมและบรรยากาศในการทำงานที่ไม่ดีนั้น อาจเกิดมาจากวัฒนธรรมการปฏิบัติงานเฉพาะกลุ่ม/ฝ่าย หรือปัจเจกบุคคลที่ไม่เหมือนกัน และเมื่อผู้ปฏิบัติงานมีการโยกย้ายก็อาจพบเจอสังคมการทำงานในลักษณะที่แตกต่างออกไปจากเดิม

#### 5.2.5.8 ปัจจัยด้านลักษณะงานที่ตั้งอยู่บนฐานของกฎหมายหรือกระบวนการยุติธรรม ไม่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร

แสดงให้เห็นว่า การปฏิบัติงานตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ของกรมฯ รวมทั้งการเคารพในสิทธิเสรีภาพ เคารพในสิทธิส่วนบุคคล ไม่มีอิทธิพลส่งผลต่อความผูกพันที่มีต่อ

องค์กร ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากประเด็นดังกล่าวเป็นประเด็นเฉพาะในระดับปัจเจกบุคคล การจะปฏิบัติ ตามกฎ เคารพสิทธิและเสรีภาพซึ่งกันและกันหรือไม่นั้น อาจมิได้เกิดจากมาตรการของกรมฯ เพียง อย่างเดียว แต่ขึ้นยังขึ้นอยู่กับสภาพสังคมภายนอกสถานที่ทำงานของผู้นั้น รวมถึงพื้นฐานทาง ครอบครัวยุคของแต่ละบุคคลด้วย

### 5.3 ข้อเสนอแนะ

จากงานวิจัย เรื่อง “ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรที่ส่งผลต่อความ ผูกพันต่อองค์กร กรณีศึกษาพนักงานราชการสังกัดกรมศุลกากร” ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

#### 5.3.1 ข้อเสนอแนะที่ได้รับจากการวิจัย

5.3.1.1 จากผลการวิจัยครั้งนี้พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิต ในการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก สะท้อนให้เห็นว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน ราชการกรมศุลกากรในภาพรวมมีคุณภาพชีวิตที่ดี อย่างไรก็ตาม คุณภาพชีวิตในการทำงานในด้าน การเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้พัฒนาความรู้ความสามารถได้เป็นอย่างดี มีระดับความคิดเห็นที่น้อย ที่สุดจากทั้ง 8 ด้าน กรมศุลกากรจึงควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากรที่เป็นพนักงานราชการ มากยิ่งขึ้น ควรเพิ่มโอกาสในการพัฒนาและการใช้ความสามารถของพนักงานราชการในการ ปฏิบัติงาน เช่น การให้ทุนการศึกษาเพื่อเรียนต่อในระดับปริญญาโท การสำรวจความต้องการในการ จัดฝึกอบรมพนักงานราชการในด้านต่างๆ การจัดฝึกอบรม สัมมนา และการส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้ ด้วยตนเอง เป็นต้น

5.3.1.2 จากผลการวิจัยครั้งนี้พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพัน ต่อองค์กรในภาพรวมอยู่ในระดับมาก สะท้อนให้เห็นว่าพนักงานราชการกรมศุลกากรมีความผูกพันต่อ องค์กรเป็นอย่างมาก อย่างไรก็ตาม พบว่าความผูกพันต่อองค์กรในด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่ จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร มีระดับความคิดเห็นที่น้อยที่สุดจากทั้ง 3 ด้าน กรมศุลกากรจึงควรมีการสำรวจว่า กรณีที่มีพนักงานราชการลาออกในแต่ละรายนั้นเกิดจากสาเหตุ ใดบ้าง และนำสาเหตุดังกล่าวมากำหนดเป็นแนวทางในการคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพของพนักงาน ราชการในกรมฯ ต่อไป

5.3.1.3 จากผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยส่วนบุคคลกับความผูกพันต่อ องค์กร แสดงให้เห็นว่า ยิ่งผู้ปฏิบัติงานมีช่วงอายุ ระยะเวลาในการทำงาน และระดับเงินเดือนที่น้อย จะมีความผูกพันต่อองค์กรที่น้อย ดังนั้น ผู้บริหารกรมศุลกากรหรือผู้ที่เกี่ยวข้องในการปรับปรุงความ ผูกพันต่อองค์กร ควรเน้นให้ความสำคัญในการปรับปรุงด้านความต้องการเป็นสมาชิกขององค์กรแก่

บุคลากรที่เป็นกลุ่มคนรุ่นใหม่ เช่น ส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพและความสามารถของบุคลากรอย่างต่อเนื่อง ส่งเสริมการทำงานที่มีความสร้างสรรค์และท้าทาย มอบหมายงานที่บุคลากรสามารถแสดงศักยภาพในการทำงานได้อย่างเต็มที่ และเมื่อบุคลากรเหล่านี้มีผลการปฏิบัติงานที่ดีก็ควรได้รับคำชมเชยหรือรางวัลที่เหมาะสม เป็นต้น เพื่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร

5.3.1.4 จากผลการทดสอบสมมติฐานคุณภาพชีวิตส่วนบุคคลในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร จะเห็นว่าปัจจัยด้านลักษณะงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคมโดยตรง ด้านลักษณะงานที่ส่งเสริมความเจริญเติบโตและความมั่นคงให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานโดยส่วนรวม และด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ดังนั้น กรมศุลกากรควรส่งเสริมพนักงานในการทำกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม ส่งเสริมการให้ความร่วมมือกับหน่วยงานอื่นในการทำกิจกรรมเพื่อสังคม ผู้บังคับบัญชาควรส่งเสริมพนักงานให้เกิดความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน มอบหมายงานที่มีความสำคัญ กรมฯ ควรกำหนดนโยบายที่ให้ความสำคัญกับชีวิตส่วนตัวของบุคลากรให้เกิดความสมดุลระหว่างการใช้ชีวิตในการทำงานและชีวิตส่วนตัว และพัฒนาสิทธิประโยชน์และสวัสดิการต่างๆ ให้มีความเพียงพอในการดำรงชีวิต ซึ่งปัจจัยต่างๆ เหล่านี้จะมีผลต่อความผูกพันที่พนักงานมีต่อองค์กร

5.3.1.5 ถึงแม้ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะและปลอดภัย ด้านการเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้พัฒนาความรู้ความสามารถได้เป็นอย่างดี ด้านลักษณะงานที่มีส่วนส่งเสริมด้านบูรณาการทางสังคมของผู้ปฏิบัติงาน และด้านลักษณะงานที่ตั้งอยู่บนฐานของกฎหมายหรือกระบวนการยุติธรรม จะไม่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร แต่ปัจจัยเหล่านี้หน่วยงานก็ไม่อาจมองข้ามได้ เพราะปัจจัยเหล่านี้ล้วนเป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำให้องค์กรประสบความสำเร็จและบรรลุภารกิจด้วย ผู้วิจัยมีความเห็นว่ากรมฯ ควรพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานราชการในด้านต่างๆ เหล่านี้ด้วย เช่น กรมศุลกากรควรมีการกำหนดมาตรฐานเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมสุขภาพของผู้ปฏิบัติงาน ผู้ปฏิบัติงานไม่ควรอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ไม่ดี ส่งเสริมให้มีการเคารพในสิทธิและความเสมอภาค เคารพในสิทธิส่วนบุคคล ปราศจากการมีอคติซึ่งกันและกันในการปฏิบัติงาน

### 5.3.2 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

5.3.2.1 การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้วิธีการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม การศึกษาวิจัยในครั้งต่อไปอาจทำการวิจัยในเชิงคุณภาพ โดยทำการสัมภาษณ์กลุ่มเป้าหมายหรือบุคคลที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ได้ข้อมูลในเชิงลึกและมีความละเอียดชัดเจนมากยิ่งขึ้น เช่น ทำการสัมภาษณ์เพื่อให้ทราบว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานราชการในปัจจุบันเป็นอย่างไร มีคุณภาพชีวิตในการทำงานในด้านใดที่ดีอยู่แล้ว และมีคุณภาพชีวิตในการทำงานในด้าน



ใดบ้างที่ต้องการได้รับการพัฒนา คุณภาพชีวิตในการทำงานในด้านใดที่จะส่งผลต่อการทำงานและการคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร เป็นต้น

5.3.2.2 การวิจัยครั้งต่อไปผู้วิจัยอาจทำการศึกษาในเชิงเปรียบเทียบ เช่น เปรียบเทียบระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานราชการและคุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการกับความผูกพันที่มีต่อองค์กร เพื่อนำมาวิเคราะห์หาความต่างซึ่งจะก่อให้เกิดความชัดเจนมากยิ่งขึ้น และนำผลวิจัยที่ได้มาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาองค์กรต่อไป



## บรรณานุกรม

Cummings, T. G., and Worley, C.G. (1997). *Organization Development and Change*: 6. Ohio South western College Publishing.

Delamotte, Y., & Takezawa, S. (1984). *Quality of Working Life in international perspective*. Switzerland: International Labor Organization.

Gubman, E. L. (1998). *Aligning strategy and people to achieve extraordinary results*: McGraw-Hill.

Huse, E. F., & Cumming, T. G. (1985). *Organization development and change*. Minnesota: West Publishing.

กองยุทธศาสตร์และแผนงาน. (2560). วิสัยทัศน์ พันธกิจ ยุทธศาสตร์ ค่านิยมองค์กร. Retrieved from [http://www.customs.go.th/content\\_with\\_menu1.php?top\\_menu=menu\\_about&eft\\_menu=menu\\_about\\_160421\\_02\\_160421\\_01&ini\\_menu=menu\\_about\\_160421\\_02&ini\\_content=vision\\_mission\\_strategy&lang=th&left\\_menu=menu\\_about\\_160421\\_02\\_160421\\_01](http://www.customs.go.th/content_with_menu1.php?top_menu=menu_about&eft_menu=menu_about_160421_02_160421_01&ini_menu=menu_about_160421_02&ini_content=vision_mission_strategy&lang=th&left_menu=menu_about_160421_02_160421_01)

ณรงค์. (2546). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร : ศึกษากรณีพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในกรุงเทพมหานคร. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์,

ดุสิตา. (2551). ลักษณะคุณภาพชีวิตการทำงาน ลักษณะผู้นำที่มีประสิทธิภาพ วัฒนธรรมองค์การกับการลาออกของพยาบาล โรงพยาบาลรามาริบัติ โรงพยาบาลวิชัยยุทธ และสถาบันมะเร็งแห่งชาติ. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

นิตยา. (2558). ปัจจัยที่มีผลกับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรภาครัฐศูนย์ฝึกพณิชยการวิจิตรเกล้า กรมเจ้าท่า กระทรวงคมนาคม. (สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์,

นุชจิรา. (2552). ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร ของบุคลากรในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยศิลปากร,

พงศ์ศักดิ์. (2559). คุณภาพชีวิตการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่สำนักงานคุมประพฤติจังหวัดสมุทรปราการ. (สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยบูรพา,

พิชิต. (2552). ความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์กร: ความหมาย ทฤษฎี วิธีการวิจัย การวัด และงานวิจัย. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์เสมาธรรม.

พิรินทร์ชา. (2554). การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการสร้างความผูกพันของพนักงาน: ศึกษาเฉพาะกรณีบริษัท เบสท์เพอฟอร์แมนซ์ เอ็นจิเนียริ่ง จำกัด. (สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย,

- พิงพิศ. (2551). ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานต่อบริษัทรับจ้างผลิตชิ้นส่วน. (สารนิพนธ์ปริญญา  
มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์,
- รัชมงคล. (2556). ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่ศูนย์ฝึก  
และอบรมเด็กและเยาวชนชายบ้านกรุณา. (สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศิลปากร,
- รุ่งอรุณ. (2558). ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรโรงพยาบาล  
ธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระ  
บรมราชูปถัมภ์,
- วาริณี. (2558). คุณภาพชีวิตการทำงานของลูกจ้างในมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย. (วิทยานิพนธ์ปริญญา  
มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์,
- เศกสิน. (2541). คุณภาพชีวิตการทำงานของแรงงานไทยในญี่ปุ่น. เชียงใหม่: ภาควิชารัฐศาสตร์  
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สถาบันส่งเสริมความปลอดภัยอาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน. (2562). คุณภาพชีวิตในการทำงาน  
(Quality Of Working Life). Retrieved from  
<https://tosh.or.th/index.php/blog/item/475-quality-of-working-life>
- สำนักงานเลขานุการกรม. (2561). ประวัติกรมศุลกากร. Retrieved from  
[http://www.customs.go.th/cont\\_strc\\_simple.php?top\\_menu=menu\\_about&left\\_menu=menu\\_about\\_160421\\_01\\_160421\\_04&ini\\_menu=menu\\_about\\_160421\\_01&ini\\_content=about\\_160426\\_01&lang=th&left\\_menu=menu\\_about\\_160421\\_01\\_160421\\_04](http://www.customs.go.th/cont_strc_simple.php?top_menu=menu_about&left_menu=menu_about_160421_01_160421_04&ini_menu=menu_about_160421_01&ini_content=about_160426_01&lang=th&left_menu=menu_about_160421_01_160421_04)
- สืบศักดิ์. (2542). คุณภาพชีวิตในการทำงานกับผลการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจในสถานีตำรวจภูธร สังกัด  
ตำรวจภูธร ภาค 2. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยบูรพา,
- อิสราภรณ์. (2551). ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของ  
บุคลากรสายสนับสนุนที่ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี. ปัตตานี: กองทุนวิจัย  
วิทยาเขตปัตตานี มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี.



ภาคผนวก

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
CHULALONGKORN UNIVERSITY

## แบบสอบถาม

เรื่อง ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร  
กรณีศึกษาพนักงานราชการสังกัดกรมศุลกากร

## คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของสารนิพนธ์ หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานราชการสังกัดกรมศุลกากร ขอความกรุณาท่านตอบคำถามให้ตรงกับความจริงของท่านมากที่สุด โดยข้อมูลทั้งหมดที่ได้รับจากท่านจะถือเป็นความลับและไม่มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามแต่ประการใด

แบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

## ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน  หรือเติมข้อความลงในช่องว่างตามความจริงของท่าน

1. เพศ  (1) ชาย  (2) หญิง
2. อายุ  (1) 20-29 ปี  (2) 30-39 ปี  
 (3) 40-49 ปี  (4) มากกว่า 49 ปีขึ้นไป
3. สถานภาพ  (1) โสด  (2) สมรส  
 (3) หม้าย/หย่าร้าง
4. ระดับการศึกษา  (1) ต่ำกว่าปริญญาตรี  (2) ปริญญาตรี  
 (3) สูงกว่าปริญญาตรี
5. ระยะเวลาในการทำงาน  (1) ต่ำกว่า 1 ปี  (2) 1-5 ปี  
 (3) 6-10 ปี  (4) มากกว่า 10 ปีขึ้นไป
6. ระดับเงินเดือน  (1) ต่ำกว่า 10,000 บาท  (2) 10,000-19,999 บาท  
 (3) 20,000-29,999 บาท  (4) 30,000 บาทขึ้นไป

## ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

คำชี้แจง โปรดพิจารณาข้อความแต่ละข้อต่อไปนี้ว่าท่านเห็นด้วยหรือไม่ ในระดับใด แล้วทำ

เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างหลังข้อความที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

| คุณภาพชีวิตในการทำงาน   | ระดับความคิดเห็น |     |         |      |            |
|---|------------------|-----|---------|------|------------|
|   | มากที่สุด        | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| <b>ด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ</b>   |                  |     |         |      |            |
| 1. ท่านได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับตำแหน่งงานของท่าน  |                  |     |         |      |            |
| 2. ท่านได้รับค่าตอบแทนอย่างเพียงพอกับค่าครองชีพของท่านในปัจจุบัน  |                  |     |         |      |            |
| 3. ท่านได้รับสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ที่เหมาะสมกับตำแหน่งงานของท่าน  |                  |     |         |      |            |
| 4. ท่านได้รับสิทธิประโยชน์และสวัสดิการอย่างเพียงพอกับค่าครองชีพของท่านในปัจจุบัน  |                  |     |         |      |            |
| 5. เมื่อเปรียบเทียบค่าตอบแทน สิทธิประโยชน์ และสวัสดิการของท่านกับหน่วยงานราชการอื่น ท่านรู้สึกพึงพอใจกับค่าตอบแทน สิทธิประโยชน์ และสวัสดิการที่ได้รับ |                  |     |         |      |            |
| <b>ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกต้องสุขลักษณะและปลอดภัย</b>   |                  |     |         |      |            |
| 6. กรมศุลกากรมีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ที่ใช้ในการทำงานอย่างครบถ้วน พร้อมใช้ ถูกสุขลักษณะและปลอดภัยต่อการใช้งาน                                       |                  |     |         |      |            |
| 7. กรมศุลกากรมีการจัดเวรยามเพื่อดูแลรักษาความปลอดภัยให้แก่บุคลากร   |                  |     |         |      |            |
| 8. บริเวณรอบๆ สถานที่ทำงานของท่านไม่มีมลพิษต่างๆ เช่น มลพิษทางกลิ่น เสียง สายตา   |                  |     |         |      |            |
| 9. สถานที่ทำงานของท่านมีแสงสว่างที่ใช้ในการทำงานอย่างเพียงพอ  |                  |     |         |      |            |

| คุณภาพชีวิตในการทำงาน   | ระดับความคิดเห็น |     |         |      |            |
|---|------------------|-----|---------|------|------------|
|   | มากที่สุด        | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| 10. กรมศุลกากรมีการจัดทำแผนป้องกันภัยพิบัติต่างๆ ที่จะเกิดขึ้นในอนาคต เช่น ไฟไหม้ แผ่นดินไหว              |                  |     |         |      |            |
| <b>ด้านการเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้พัฒนาความรู้ความสามารถได้เป็นอย่างดี</b>                            |                  |     |         |      |            |
| 11. กรมศุลกากรมีการจัดฝึกอบรม สัมมนา เพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถในการทำงานของท่าน                         |                  |     |         |      |            |
| 12. กรมศุลกากรมีการประเมินความรู้ความสามารถในการทำงานของท่านภายหลังจากที่ท่านเข้ารับการฝึกอบรมแล้ว        |                  |     |         |      |            |
| 13. ท่านได้รับโอกาสให้ใช้ความรู้ความสามารถของท่านในการทำงานได้อย่างเต็มที่                                |                  |     |         |      |            |
| 14. ท่านมักได้รับมอบหมายให้ทำงานที่มีความสำคัญ  |                  |     |         |      |            |
| 15. กรมศุลกากรมีการสำรวจความต้องการของท่านในการจัดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถในการทำงานของท่าน     |                  |     |         |      |            |
| <b>ด้านลักษณะงานที่ส่งเสริมความเจริญเติบโตและความมั่นคงให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน</b>                            |                  |     |         |      |            |
| 16. ท่านคิดว่าด้วยลักษณะหน้าที่การทำงานของท่าน ควรจะมีการเพิ่มสวัสดิการ/สิทธิประโยชน์ให้มากกว่าในปัจจุบัน |                  |     |         |      |            |
| 17. ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานของท่าน ช่วยส่งเสริมท่านให้เกิดความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน              |                  |     |         |      |            |
| 18. กรมศุลกากรส่งเสริมให้ท่านศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น  |                  |     |         |      |            |
| 19. ท่านคิดว่าด้วยลักษณะหน้าที่การทำงานของท่าน กรมศุลกากรจะต่อสัญญาจ้างท่านไป                             |                  |     |         |      |            |

| คุณภาพชีวิตในการทำงาน  | ระดับความคิดเห็น |     |         |      |            |
|--|------------------|-----|---------|------|------------|
|  | มากที่สุด        | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| จนกระทั่งสิ้นสุดสัญญาจ้างเมื่ออายุครบ 60 ปีบริบูรณ์  |                  |     |         |      |            |
| 20. ท่านคิดว่าตำแหน่งงานของท่านสามารถเติบโตไปเป็นหัวหน้ากลุ่มงานได้  |                  |     |         |      |            |
| <b>ด้านลักษณะงานที่มีส่วนส่งเสริมด้านบูรณาการทางสังคมของผู้ปฏิบัติงาน</b>                                    |                  |     |         |      |            |
| 21. เมื่อเกิดปัญหาในการทำงาน ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานให้ความช่วยเหลือท่านอยู่เสมอ                      |                  |     |         |      |            |
| 22. ผู้บังคับบัญชาชมเชยท่านเมื่อท่านปฏิบัติงานได้สำเร็จจุลวง   |                  |     |         |      |            |
| 23. กรมศุลกากรมีการส่งเสริมให้ท่านผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงานทำกิจกรรมต่างๆ ร่วมกัน                      |                  |     |         |      |            |
| 24. เพื่อนร่วมงานท่านให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีเมื่อต้องทำงานกันเป็นทีม                                       |                  |     |         |      |            |
| 25. เมื่อเกิดความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงานท่านและเพื่อนร่วมงานมักปรับความเข้าใจกันเสมอ                         |                  |     |         |      |            |
| <b>ด้านลักษณะงานที่ตั้งอยู่บนฐานของกฎหมายหรือกระบวนการยุติธรรม</b>   |                  |     |         |      |            |
| 26. ท่านสามารถเลือกที่จะไม่ปฏิบัติงานเมื่อท่านเห็นว่างานนั้นมีลักษณะไม่ถูกต้องตามกฎหมาย ระเบียบของกรมศุลกากร |                  |     |         |      |            |
| 27. ท่านมีอิสระในการทำงานตามกฎหมายและระเบียบต่างๆ ของกรมศุลกากร  |                  |     |         |      |            |
| 28. ท่านคิดว่าบุคลากรในกรมศุลกากรไม่มีการแบ่งแยกเพศ เชื้อชาติ ศาสนา และแบ่งฝักแบ่งฝ่ายในการทำงาน             |                  |     |         |      |            |
| 29. บุคลากรในกรมศุลกากรมีการเคารพสิทธิส่วนบุคคลซึ่งกันและกัน   |                  |     |         |      |            |



| คุณภาพชีวิตในการทำงาน   | ระดับความคิดเห็น |     |         |      |            |
|---|------------------|-----|---------|------|------------|
|   | มากที่สุด        | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| 30. ท่านทราบและเชื่อมั่นในช่องทางในการร้องเรียนเมื่อเกิดปัญหาความไม่เป็นธรรมในการทำงาน                        |                  |     |         |      |            |
| <b>ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานโดยส่วนรวม</b>   |                  |     |         |      |            |
| 31. กรมศุลกากรมีการกำหนดชั่วโมงในการทำงาน หรือกำหนดเวลาในการเริ่มและเลิกงานได้อย่างเหมาะสมกับลักษณะงานของท่าน |                  |     |         |      |            |
| 32. ท่านรู้สึกไม่มีความเครียดหรือความกดดัน ในขณะที่ท่านปฏิบัติงาน   |                  |     |         |      |            |
| 33. ท่านคิดว่าท่านสามารถใช้ชีวิตส่วนตัวหรือใช้เวลาอยู่กับครอบครัวได้อย่างเพียงพอ                              |                  |     |         |      |            |
| 34. กรมศุลกากรมีนโยบายที่ให้ความสำคัญกับชีวิตส่วนตัวของบุคลากร  |                  |     |         |      |            |
| 35. ท่านสามารถวางแผนหรือกำหนดระยะเวลาในการทำกิจกรรมในช่วงวันหยุดของท่านได้                                    |                  |     |         |      |            |
| <b>ด้านลักษณะงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคมโดยตรง</b>  |                  |     |         |      |            |
| 36. กรมศุลกากรได้รับการยอมรับจากสังคมภายนอกว่ามีภารกิจที่มีความสำคัญต่อประเทศ                                 |                  |     |         |      |            |
| 37. ท่านคิดว่าภารกิจของกรมศุลกากรมีส่วนช่วยในการพัฒนาสังคม  |                  |     |         |      |            |
| 38. เมื่อมองจากสังคมภายนอก ท่านคิดว่ากรมศุลกากรมีภาพลักษณ์ที่ดี   |                  |     |         |      |            |
| 39. ท่านคิดว่าตำแหน่งงานของท่านมีส่วนช่วยในการทำประโยชน์ต่อสังคม  |                  |     |         |      |            |
| 40. กรมศุลกากรให้ความร่วมมือกับหน่วยงานอื่นในการทำกิจกรรมเพื่อสังคม   |                  |     |         |      |            |

### ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

คำชี้แจง โปรดพิจารณาข้อความแต่ละข้อต่อไปนี้ว่าท่านเห็นด้วยหรือไม่ ในระดับใด แล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างหลังข้อความที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

| ความผูกพันต่อองค์กร  | ระดับความคิดเห็น |     |         |      |            |
|--|------------------|-----|---------|------|------------|
|  | มากที่สุด        | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| <b>ด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร</b>                           |                  |     |         |      |            |
| 1. ท่านเชื่อมั่นว่าเป้าหมายและค่านิยมของกรมศุลกากรจะทำให้ท่านประสบความสำเร็จในการทำงาน               |                  |     |         |      |            |
| 2. เมื่อกรมศุลกากรมีการจัดกิจกรรมต่างๆ ท่านเต็มใจที่จะเข้าร่วมกิจกรรมดังกล่าว                        |                  |     |         |      |            |
| 3. ท่านคิดว่าค่านิยมและวัฒนธรรมของกรมศุลกากร จะมีส่วนให้ท่านมีความมั่นคงในหน้าที่การงาน              |                  |     |         |      |            |
| 4. ท่านรู้สึกภูมิใจที่ได้ทำงานให้กับกรมศุลกากร   |                  |     |         |      |            |
| 5. ท่านเห็นด้วยและเต็มใจที่จะปฏิบัติตามนโยบายของกรมศุลกากร เพื่อให้กรมศุลกากรบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ |                  |     |         |      |            |
| <b>ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อทำประโยชน์ขององค์กร</b>                           |                  |     |         |      |            |
| 6. ท่านคิดว่าท่านมีส่วนทำให้กรมศุลกากรบรรลุเป้าหมายหรือประสบความสำเร็จได้                            |                  |     |         |      |            |
| 7. เมื่อกรมศุลกากรเกิดปัญหา ท่านพร้อมและเต็มใจในการให้ความร่วมมือแก้ไขปัญหาดังกล่าว                  |                  |     |         |      |            |
| 8. ท่านพยายามพัฒนาการทำงานของตนเองอยู่ตลอดเวลา เพื่อมีส่วนช่วยให้กรมศุลกากรบรรลุภารกิจ               |                  |     |         |      |            |

| ความผูกพันต่อองค์กร  | ระดับความคิดเห็น |     |         |      |            |
|--|------------------|-----|---------|------|------------|
|  | มากที่สุด        | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| 9. ท่านคิดว่าท่านสามารถสร้างสรรค์ผลงานชิ้นใหม่ๆ เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อกรมศุลกากรได้                 |                  |     |         |      |            |
| 10. ท่านมีความมุ่งมั่นและตั้งใจทำงาน แม้ว่าจะล่วงเลยระยะเวลาในการทำงานของท่านไปแล้ว                  |                  |     |         |      |            |
| <b>ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร</b>                           |                  |     |         |      |            |
| 11. ท่านคิดว่าท่านจะทำงานให้กับกรมศุลกากรไปจนถึงสิ้นสุดสัญญาจ้างเมื่ออายุครบ 60 ปีบริบูรณ์           |                  |     |         |      |            |
| 12. ท่านคิดว่าท่านจะทำงานให้กับกรมศุลกากรต่อไป แม้ว่ากรมศุลกากรอาจถูกยุบเลิกได้ในอนาคต               |                  |     |         |      |            |
| 13. ท่านจะไม่ลาออกจากกรมศุลกากร แม้ว่าการไปทำงานในหน่วยงานอื่นจะได้รับค่าตอบแทนหรือเงินเดือนมากกว่า  |                  |     |         |      |            |
| 14. ท่านจะไม่ลาออกจากกรมศุลกากร แม้ว่าจะไม่มีการเพิ่มสิทธิประโยชน์หรือสวัสดิการให้แก่ท่านมากกว่าเดิม |                  |     |         |      |            |
| 15. ท่านจะไม่ลาออกจากกรมศุลกากร แม้ว่าจะไม่มีความก้าวหน้าในตำแหน่งงานของท่าน                         |                  |     |         |      |            |

ขอขอบพระคุณในความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถามมา ณ โอกาสนี้ด้วย

## ประวัติผู้เขียน

|                   |   |
|-------------------|---|
| ชื่อ-สกุล         | นายอิทธิพงษ์ อินทยุง                                      |
| วัน เดือน ปี เกิด | 4 พฤศจิกายน 2531  |
| สถานที่เกิด       | สุรินทร์  |
| วุฒิการศึกษา      | รัฐศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์                      |
| ที่อยู่ปัจจุบัน   | 999/86 ถนนประชาราษฎร์ 1 แขวงบางซื่อ เขตบางซื่อ กทม. 10800 |



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
CHULALONGKORN UNIVERSITY