

**คุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร
ของบุคลากรกรมศุลกากร¹**

**QUALITY OF WORK LIFE AFFECTING ORGANIZATIONAL COMMITMENT
OF PERSONNEL IN THE CUSTOMS DEPARTMENT**

ลักขิกา ชูดำ²

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) พรรณนาคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรกรมศุลกากร (2) พรรณนาความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรกรมศุลกากร (3) หาความสัมพันธ์เชิงเหตุและผลระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงาน กับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรกรมศุลกากร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้จำนวน 192 คน โดยใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล และใช้สถิติเชิงพรรณนา และสถิติเชิงอนุมานในการวิเคราะห์ข้อมูล ผลการศึกษาพบว่า (1) ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรกรมศุลกากร อยู่ในระดับเป็นจริงมากที่สุด (2) คุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรกรมศุลกากร อยู่ในระดับเป็นจริงมาก (3) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพชีวิตในการทำงานส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรกรมศุลกากร พบว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ได้แก่ ด้านการรักษาความสมดุลระหว่างภาระงานกับชีวิตส่วนตัว ด้านการเปิดโอกาสให้พัฒนาความรู้ ความสามารถ และศักยภาพส่วนบุคคล ด้านการส่งเสริมหลักการประชาธิปไตย ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาวะ และด้านค่าตอบแทนที่เหมาะสมและเป็นธรรม

Abstract

This study aims to (1) describe the quality of work life of personnel in the Customs department, (2) describe the organizational commitment of personnel in the Customs department, and (3) examine the cause-and-effect relationship between the quality of work life and organizational commitment of personnel in the Customs department. The sample consisted of 192 people, and a questionnaire was used as the data collection tool. The findings of the study revealed that: (1) Organizational commitment of personnel in the Customs department was found to be highest in terms of the desire to maintain membership in the organization. (2) The quality of work life of personnel in the Customs department was found to be at a high

¹ บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าอิสระเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรกรมศุลกากร

² นักศึกษาปริญญาโท โครงการทวีปริญญาโททางรัฐประศาสนศาสตร์และบริหารธุรกิจ

คณะรัฐศาสตร์และคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

level, with the most significant aspect being adequate and fair compensation. (3) The analysis of the data revealed that the quality of work life significantly influenced the organizational commitment of personnel in the Customs department, with a statistical significance at the 0.05 level. The aspects of work-life quality that significantly influenced organizational commitment include work and the total life space, developing and using human capacities, constitutionalism, safe and healthy working conditions and adequate and fair compensation.

ที่มาและความสำคัญของปัญหา

การจัดการทรัพยากรมนุษย์เป็นกระบวนการที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการเสริมสร้างประสิทธิภาพ การดำเนินงานและการบรรลุเป้าหมายขององค์กร การบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีประสิทธิภาพช่วยให้การดำเนินงานขององค์กรเป็นไปอย่างราบรื่น ส่งเสริมความผูกพันระหว่างบุคลากรกับองค์กร และเพิ่มความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งล้วนเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กรในระยะยาว

องค์ประกอบหลักของการจัดการทรัพยากรมนุษย์ประกอบด้วย การสรรหาและคัดเลือกบุคลากรที่มีคุณสมบัติเหมาะสม การฝึกอบรมและพัฒนาทักษะเพื่อรองรับความเปลี่ยนแปลง การประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ การจัดสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ที่เหมาะสม ตลอดจนการสร้างสภาพแวดล้อมการทำงานที่เอื้อต่อการปฏิบัติงานและการพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงาน ทั้งนี้ การเสริมสร้างคุณภาพชีวิตในการทำงาน ได้แก่ การดูแลสุขภาพแวดล้อมที่ปลอดภัย การสนับสนุนความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว การส่งเสริมความสัมพันธ์อันดีระหว่างเพื่อนร่วมงาน และการเปิดโอกาสในการพัฒนาตนเอง ซึ่งช่วยลดความเครียด เพิ่มความสุขในการทำงาน และกระตุ้นประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร

ในส่วนขององค์กรภาครัฐ เช่น กรมศุลกากร การจัดการทรัพยากรมนุษย์มีความสำคัญไม่น้อยไปกว่าภาคเอกชน เนื่องจากภารกิจหลักเกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะและการรักษาผลประโยชน์ของประเทศ การมีบุคลากรที่มีความสามารถและมีความผูกพันกับองค์กรจะช่วยให้การปฏิบัติภารกิจเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เช่น การตรวจสอบสินค้านำเข้าและส่งออกอย่างโปร่งใส การป้องกันการหลีกเลี่ยงภาษี และการสนับสนุนเศรษฐกิจของประเทศ

การพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานอย่างเป็นระบบ เช่น การจัดสวัสดิการที่เหมาะสม การสร้างบรรยากาศการทำงานที่เปิดกว้าง และการส่งเสริมความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว เป็นสิ่งที่มีผลโดยตรงต่อความพึงพอใจและความผูกพันของบุคลากรต่อองค์กร การเสริมสร้างความผูกพันดังกล่าวมีส่วนสำคัญในการเพิ่มความมุ่งมั่นและความรับผิดชอบของบุคลากร อันจะนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน และการบรรลุพันธกิจขององค์กร

จากความสำคัญดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรกรมศุลกากร เพื่อพัฒนาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และสนับสนุนการบรรลุวิสัยทัศน์และพันธกิจของกรมศุลกากรอย่างยั่งยืน

คำถามในการวิจัย

1. ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรกรมศุลกากร อยู่ในระดับใด
2. ระดับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรกรมศุลกากร อยู่ในระดับใด
3. คุณภาพชีวิตในการทำงานส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรกรมศุลกากรหรือไม่ อย่างไร

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

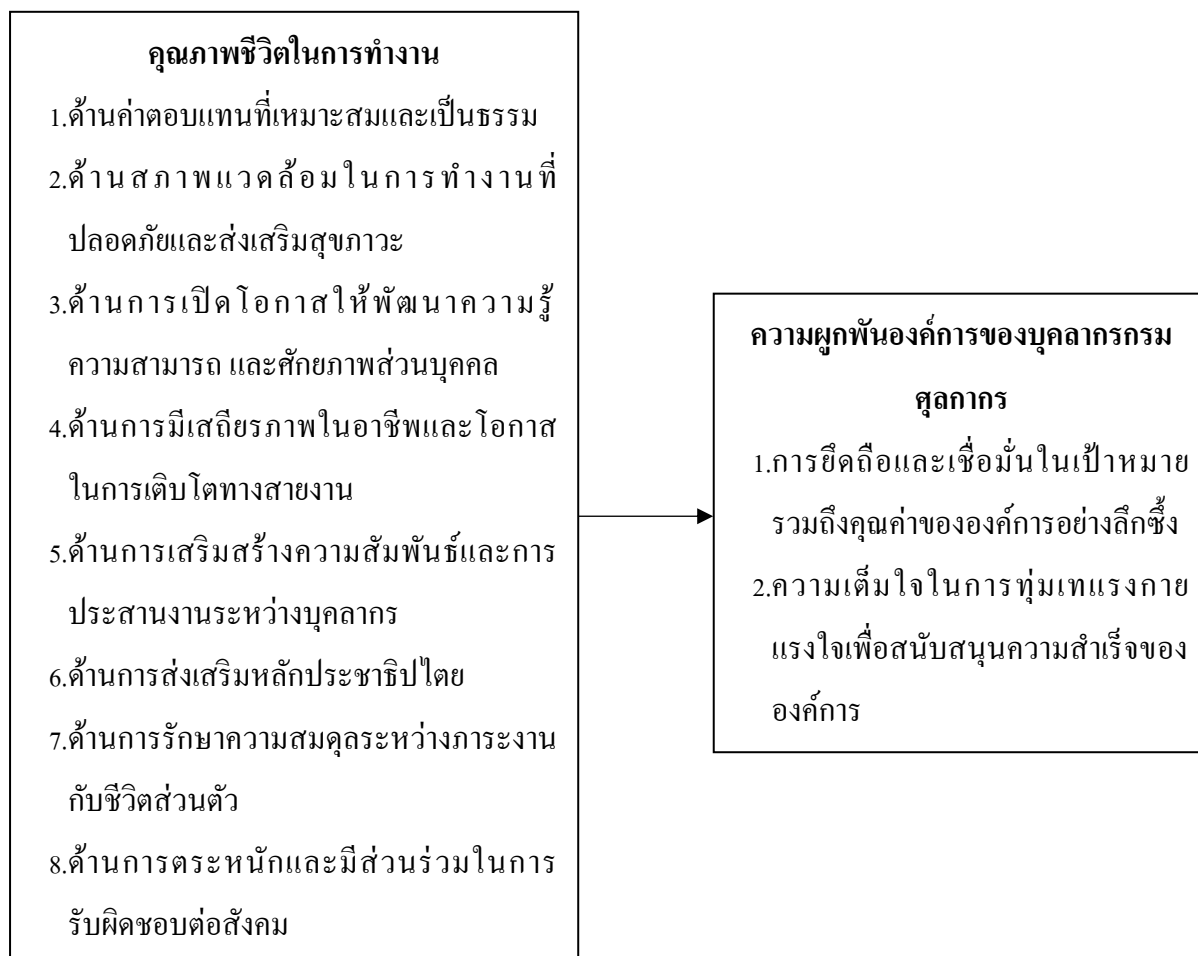
1. เพื่อพรรณนาคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรกรมศุลกากร
2. เพื่อพรรณนาความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรกรมศุลกากร
3. เพื่อหาความสัมพันธ์เชิงเหตุและผลระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงาน กับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรกรมศุลกากร

ทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย

การศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรกรมศุลกากร ผู้วิจัยได้ รวบรวมแนว ความคิด ทฤษฎี เอกสาร และผลงานการศึกษาที่เกี่ยวข้องมาเป็น แนวทางการศึกษา โดยมีสาระสำคัญ ดังต่อไปนี้

1. แนวคิดและทฤษฎี เกี่ยวกับ ความผูกพันต่อองค์กร
2. แนวคิด และทฤษฎี เกี่ยวกับ คุณภาพชีวิตในการทำงาน
3. ข้อมูลทั่วไปของกรมศุลกากร
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กร
5. กรอบแนวคิดในการวิจัย

กรอบแนวคิดในการวิจัย



วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรกรมศุลกากร ผู้วิจัยจะทำการศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์การที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรม และค้นคว้าข้อมูลจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง มีเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถามที่สำรวจความเป็นจริงของบุคลากรกรมศุลกากร ทั้งนี้กระบวนการ วิจัยผู้วิจัยได้ดำเนินการตามลำดับขั้นตอน ดังต่อไปนี้

1. รูปแบบการวิจัย เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (quantitative research) โดยวิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (survey research)
2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
 - 2.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ บุคลากรในกรมศุลกากร
 - 2.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรในกรมศุลกากร จำนวน 192 คน

จะเป็นกลุ่มตัวอย่างที่จะใช้ในการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามและนำมาวิเคราะห์ข้อมูล โดยการกำหนดขนาดของกลุ่ม จำนวน 192 คน ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาการกำหนดกลุ่มตัวอย่าง

กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้โปรแกรม G*Power กำหนดค่า Effect Size เท่ากับ 0.15 ค่าความคาดเคลื่อน (Alpha) เท่ากับ 0.05 และค่า Power เท่ากับ 0.95 ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 160 คน โดยผู้วิจัยเลือกขนาดของกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 192 ซึ่งเกินจากที่คำนวณไว้ เพื่อการเสียหายของข้อมูล (20% ของขนาดกลุ่มตัวอย่างที่คำนวณได้)

จากกลุ่มตัวอย่างที่ได้ ผู้วิจัยจะใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย แบบแบ่งกลุ่ม เป็นจำนวน 192 คน

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม เพื่อใช้เก็บข้อมูลเป็นแบบสอบถามประกอบด้วย 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน และระดับเงินเดือน แบบสอบถามลักษณะ เป็นแบบตรวจสอบรายการ (check list) จำนวนทั้งสิ้น 5 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับ คุณภาพชีวิตในการทำงาน ซึ่งแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด จำนวนทั้งสิ้น 32 ข้อ ประกอบด้วย

1. คำถามเกี่ยวกับคำตอบแทนที่เหมาะสมและเป็นธรรม จำนวน 4 ข้อ
2. คำถามเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาวะ จำนวน 4 ข้อ
3. คำถามเกี่ยวกับการเปิดโอกาสให้พัฒนาความรู้ ความสามารถ และศักยภาพส่วนบุคคล จำนวน 4 ข้อ
4. คำถามเกี่ยวกับการมีเสถียรภาพในอาชีพและโอกาสในการเติบโตทางสายงาน จำนวน 4 ข้อ
5. คำถามเกี่ยวกับการเสริมสร้างความสัมพันธ์และการประสานงานระหว่างบุคลากร จำนวน 4 ข้อ
6. คำถามเกี่ยวกับการส่งเสริมหลักประชาธิปไตย จำนวน 4 ข้อ
7. คำถามเกี่ยวกับการรักษาความสมดุลระหว่างภาระงานกับชีวิตส่วนตัว จำนวน 4 ข้อ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับ ความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด จำนวนทั้งสิ้น 12 ข้อ ประกอบด้วย

1. คำถามเกี่ยวกับการยึดถือและเชื่อมั่นในเป้าหมายรวมถึงคุณค่าขององค์กรอย่างลึกซึ้ง จำนวน 4 ข้อ

2. คำถามเกี่ยวกับความเต็มใจในการทุ่มเทแรงกายแรงใจเพื่อสนับสนุนความสำเร็จขององค์กร จำนวน 4 ข้อ
3. คำถามเกี่ยวกับความมุ่งมั่นในการรักษาความสัมพันธ์และสถานะความเป็นสมาชิกขององค์กร จำนวน 4 ข้อ

ส่วนที่ 4 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เป็นแบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติมหรืออื่น ๆ

โดยแบบสอบถามส่วนที่ 2 และส่วนที่ 3 แต่ละข้อคำถาม ได้ออกแบบสอบถามระดับความเป็นจริงมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) 5 ระดับ ดังนี้ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

เกณฑ์การให้คะแนนการตอบแบบ สอบถามเป็นรายข้อ ดังนี้

	ข้อความเชิงบวก	ข้อความเชิงลบ
จริงมากที่สุด	5	1
จริงมาก	4	2
จริงปานกลาง	3	3
จริงน้อย	2	4
จริงน้อยที่สุด	1	5

ผู้วิจัยจะดำเนินการทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย โดยทดสอบ ความเชื่อถือได้ (reliability) ของแบบสอบถาม ดังนี้ ความเชื่อมั่น (reliability) โดยนำแบบสอบถามไปทดสอบ (try-out) กับบุคคลที่ไม่ได้เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ราย เพื่อตรวจสอบความเข้าใจของผู้ตอบที่มีต่อคำถาม ลำดับของคำถาม ความถูกต้องของคำถาม แล้วนำมาแก้ไขข้อบกพร่องก่อนออกเก็บรวบรวมข้อมูลจริง โดยพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ของครอนบาช (Cronbach's Coefficient Alpha, อ้างถึงบุญเรียง, 2543, หน้า 58-60) โดยคำถามที่มีค่า Cronbach's Coefficient Alpha 9 ต่ำกว่า 0.6 จะถูกตัดทิ้ง ผลการทดสอบพบว่า ค่าสัมประสิทธิ์ แอลฟา ของครอนบาช (Cronbach's Coefficient Alpha) เท่ากับ 95.20 % หรือมีค่าความเชื่อมั่นที่ยอมรับได้ ร้อยละ 95.20 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ที่เชื่อถือได้ ผู้วิจัยจึงได้นำแบบสอบถามไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างต่อไป

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล ข้อมูลที่ใช้ในการวิจัย แบ่งออกเป็น 2 ประเภท โดยผู้วิจัยมีการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

4.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้จากการสำรวจโดยใช้แบบสอบถาม (questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล จากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นบุคลากรในกรมศุลกากร จำนวน 192 คน การแจกแบบสอบถามเพื่อเก็บข้อมูลนั้น รวบรวมจนครบจำนวน 192 คน

โดยผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง และได้รับแบบสอบถามที่สมบูรณ์จำนวน 192 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 ซึ่งผู้วิจัยได้นำไปประมวลผลการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

4.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับ คุณภาพชีวิตในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กร จากเอกสารรายงาน ตลอดจนรายงานการวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เอกสาร ตำรา วิทยานิพนธ์ รายงานการศึกษาค้นคว้าด้วยตัวเอง และจากวารสารของหน่วยงานต่าง ๆ เช่น ห้องสมุด หนังสือพิมพ์ รวมทั้งการสืบค้นข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต เพื่อใช้เป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยและการวิเคราะห์สรุปผล

5. การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (descriptive analysis) และการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ (quantitative Analysis) ดังนี้

5.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis)

เพื่ออธิบายความเป็นจริงของคำตอบเกี่ยวกับการคุณภาพชีวิตในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กร

5.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative Analysis)

ผู้วิจัยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่ออธิบายระดับลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลระดับความรู้ความเข้าใจ ทักษะ และความเห็นเกี่ยวกับ คุณภาพชีวิตในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กร โดยค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

5.2.1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistic) เพื่ออธิบายลักษณะของข้อมูลด้วยค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าความถี่ (frequency) ค่าร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย (mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation)

5.2.2 สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistic) เพื่อพยากรณ์ถึงคุณภาพชีวิตในการทำงานส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

5.2.3 นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปตารางประกอบความเรียง

ผลการศึกษา

ผลการศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรกรมศุลกากร สรุปผลการศึกษา ได้ดังนี้

1. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย อายุส่วนใหญ่ อายุ 30-39 ปี ระดับการศึกษาส่วนใหญ่ สูงกว่าปริญญาตรี ระยะเวลาในการทำงาน ส่วนใหญ่ 1-5 ปี และระดับเงินเดือนส่วนใหญ่ มีเงินเดือน 15,000 – 25,000 บาท

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยรวมทั้งหมด มีความเป็นจริงอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.064 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีความคิดเห็นเป็นจริงมากที่สุด คือ ด้านค่าตอบแทนที่เหมาะสมและเป็นธรรม มีระดับความเป็นจริงมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.147 รองลงมา คือด้านการเสริมสร้างความสัมพันธ์และการประสานงานระหว่างบุคลากร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.143 ด้านการเปิดโอกาสให้พัฒนาความรู้ ความสามารถ และศักยภาพส่วนบุคคล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.137 ด้านการส่งเสริมหลักประชาธิปไตย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.083 ด้านการตระหนักและมีส่วนร่วมในการรับผิดชอบต่อสังคม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.068 ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาวะ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.000 ด้านการมีเสถียรภาพในอาชีพและ โอกาสในการเติบโตทางสายงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.966 และการรักษาความสมดุลระหว่างภาระงานกับชีวิตส่วนตัว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.965 ตามลำดับ

3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร กรมศุลกากร โดยในภาพรวมทั้งหมดมีความเป็นจริงอยู่ในระดับความเป็นจริงมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.219 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านที่มีความผูกพันต่อองค์กรที่มีความคิดเห็นเป็นจริงมากที่สุด คือ ความมุ่งมั่นในการรักษาความสัมพันธ์และสถานะความเป็นสมาชิกขององค์กร มีความเป็นจริงอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.243 รองลงมาคือ ความเต็มใจในการทุ่มเทแรงกายแรงใจเพื่อสนับสนุนความสำเร็จขององค์กร มีความเป็นจริง อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.243 และการยึดถือและเชื่อมั่นในเป้าหมายรวมถึงคุณค่าขององค์กรอย่างลึกซึ้ง มีความเป็นจริงอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.174 ตามลำดับ

4. ผลจากการทดสอบด้วยสถิติ สามารถกล่าวสรุปได้ว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านค่าตอบแทนที่เหมาะสมและเป็นธรรม ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาวะ ด้านการเปิดโอกาสให้พัฒนาความรู้ ความสามารถ และศักยภาพส่วนบุคคล ด้านการส่งเสริมหลักประชาธิปไตย และการรักษาความสมดุลระหว่างภาระงานกับชีวิตส่วนตัว มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ในขณะที่ด้านการมีเสถียรภาพในอาชีพและ โอกาสในการเติบโตทางสายงาน ด้านการเสริมสร้างความสัมพันธ์และการประสานงานระหว่างบุคลากร และด้านการตระหนักและมีส่วนร่วมในการรับผิดชอบต่อสังคม ไม่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรกรมศุลกากรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. ด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน: ควรให้ความสำคัญกับการเสริมสร้างความสมดุลระหว่างงาน และชีวิตส่วนตัวของบุคลากร โดยจัดสัมมนาเกี่ยวกับการส่งเสริมสุขภาพจิต การพัฒนาทักษะการสื่อสาร และการสนับสนุนการทำงานเป็นทีม เพื่อช่วยลดความเครียดและสร้างบรรยากาศการทำงานที่ดี

2. ด้านความผูกพันต่อองค์กร: ควรกำหนดนโยบายการสื่อสารเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรอย่างโปร่งใส และส่งเสริมให้บุคลากรเข้าร่วมกิจกรรมที่องค์กรจัดขึ้นอย่างต่อเนื่อง เพื่อเสริมสร้างความเข้าใจและการยอมรับในทิศทางขององค์กร

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

1. ควรพัฒนาสภาพแวดล้อมการทำงานให้ปลอดภัยและเหมาะสมกับลักษณะงาน
2. ควรส่งเสริมการจัดกิจกรรมเพื่อให้พนักงานมีส่วนร่วมและแสดงความคิดเห็น เช่น การมอบคำชมเชยและการยกย่องการปฏิบัติงานที่ดี
3. ควรจัดสรรอุปกรณ์และเครื่องมือที่เหมาะสมกับลักษณะงานเฉพาะด้าน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

1. ควรส่งเสริมการฝึกอบรมและพัฒนาทักษะบุคลากรอย่างต่อเนื่อง เช่น การอบรมด้านการสื่อสารภายในองค์กร และเทคโนโลยีสารสนเทศ
2. ควรสำรวจความต้องการฝึกอบรมในแต่ละพื้นที่เพื่อการพัฒนาทักษะเป็นไปอย่างทั่วถึง โดยอาจพิจารณาใช้รูปแบบอบรมทั้งออฟไลน์และออนไลน์

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยต่อไป

1. การศึกษาครั้งนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณเพียงประเภทเดียว ซึ่งอาจส่งผลให้ข้อมูลที่ได้ไม่ครอบคลุมทุกมิติ ดังนั้น ในการวิจัยครั้งต่อไป ควรพิจารณาเพิ่มเติมการศึกษาโดยใช้วิธีวิจัยเชิงคุณภาพ เช่น การสัมภาษณ์เชิงลึกกับบุคลากรกรมศุลกากรโดยตรง เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกที่มีความชัดเจนมากยิ่งขึ้น
2. เนื่องจากกรมศุลกากรมีลักษณะงานที่หลากหลายและมีสำนักงานกระจายอยู่ในหลายพื้นที่ ซึ่งอาจส่งผลให้คุณภาพชีวิตในการทำงานแตกต่างกันไป ดังนั้น การวิจัยในอนาคตควรมุ่งเน้นการศึกษาเชิงลึกในแต่ละพื้นที่ เพื่อประเมินและปรับปรุงคุณภาพชีวิตในการทำงานให้สอดคล้องกับความต้องการและสภาพแวดล้อมเฉพาะของแต่ละแห่งอย่างมีประสิทธิภาพ

บรรณานุกรม

- Aldag, R. J., & Stens, R. L. (1987). **The Quality of Work Life: An Overview.** Journal of Organizational Behavior, 8(2), 97-112.
- Allen, N. J., & Meyer, J. P. (1990). **"The Measurement and Antecedents of Affective, Continuance, and Normative Commitment to the Organization."** Journal of Occupational Psychology, 63(1), 1-18.

- Angle, H. L., & Perry, J. L. (1981). **"An empirical assessment of organizational commitment and its impact on employee turnover."** Administrative Science Quarterly, 26(1), 1-14.
- Becker, H. S. (1960). **"Notes on the Concept of Commitment."** American Journal of Sociology, 66(1), 32-40.
- Buchanan, B. (1974). **"Building Organizational Commitment: The Socialization of Managers in Work Organizations."** Administrative Science Quarterly, 19(4), 533-546.
- Dessler, G. (1991). **Personnel / Human Resource management (5th ed.).** Englewood Cliffs, NJ : Prentice – Hall.
- Dressler, G. (1991). **The Quality of Work Life and Organizational Behavior.** Journal of Organizational Behavior, 12(3), 303-320.
- Guest, D. E. (1979). **The Meaning of Work: A Researcher's Perspective.** The Quality of Working Life: Volume 1.
- Herrick, C., & Maccaby, S. (1975). **Quality of work life and its relationship to job satisfaction and performance.** Journal of Applied Psychology, 60(5), 537-547.
- Hickman, G. R., & Suttle, J. L. (1977). **Quality of work life: A strategy for organizational renewal.** Organizational Dynamics, 6(3), 33-40.
- Huse, E. F., & Comming, S. D. (1985). **Quality of Work Life: Concepts and Measurement.** Journal of Occupational Behavior, 6(3), 121-136.
- Kast, F. E., & Rosenzweig, J. E. (1985). **Organization and Management: A Systems Approach.** McGraw-Hill.
- Kerce, T., & Kewley, R. (1993). **Quality of Work Life: Theoretical and Practical Considerations.**
- Lewin, K. (1981). **Quality of Work Life: An Overview and Application.** Human Relations.
- Mowday, R. T. (1982). **"Job Satisfaction and Organizational Commitment."** In M. D. Dunnette (Ed.), Handbook of industrial and organizational psychology (pp. 27,67-134). Chicago: Rand McNally.
- Nagayama, Y. (1993). **Quality of Work Life and Administrative Staff: A Comparative Study Across Countries.** (อ้างอิงใน เสกสิน ศรีวัฒนานุกุลกิจ, 2541: 30-31).
- Porter, L. W., & Smith, M. (1970). **"The Influence of Organizational Commitment and Job Satisfaction on Organizational Behavior."** Journal of Applied Psychology.
- Porter, L.W., Steers, R.M., Mowday, R.T., & Boulian, P.V. (1974). **"Organizational Commitment, Job Satisfaction, and Turnover Among Psychiatric Technicians."** Journal of Applied Psychology, 59(5), 603–609.

- Quible, Z. K. (1996). **Managing Quality of Work Life Programs: A New Approach to Organizational Success.** Journal of Business and Psychology, 11(1), 79-91.
- Schuler, R. S., Beutell, N. J., & Youngblood, S. A. (1989). **Development and Use of the Quality of Work Life Scales.** Journal of Applied Psychology, 74(3), 467-476.
- Sheldon, M. E. (1971). **"Changes in Organizational Commitment and Job Satisfaction."** Administrative Science Quarterly, 16(2), 142-150.
- Skrovan, R. (1983). **Quality of Work Life: Theoretical Foundations and Practical Applications.** Human Relations.
- Steers, R. M. (1977). **"Organizational Structure and Organizational Commitment."** Administrative Science Quarterly, 22(1), 46-56.
- Steers, R. M., & Porter, L. W. (1979). **"Motivation and Work Behavior."** McGraw-Hill.
- Walton, R. E. (1973). **Quality of Work Life: What is it?** Industrial Relations Management Review, 18(1), 10-16.
- กรมศุลกากร. (2568). **เกี่ยวกับกรมศุลกากร.** สืบค้นเมื่อ 2 มีนาคม 2568, จาก https://www.customs.go.th/content_special.php?link=about_ita&ini_menu=menu_public_relations_160421_05&lang=th&root_left_menu=menu_about_160421_01&left_menu=menu_about_160421_01_210506_01
- กิริติ อรุณศรี. (2565). **เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานผู้มีศักยภาพสูง Talent (Future Leader) บริษัท เบทาโกร จำกัด (มหาชน)** (สารนิพนธ์ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต). วิทยาลัยการจัดการ, มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ณัฐริกา เป้นถึง. (2566). **คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานเทศบาลตำบลนาป่า อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี** (งานนิพนธ์ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต). คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ธิดารัตน์ สวนเศรษฐ์ และคณะ. (2562). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการในมหาวิทยาลัยบูรพา.** วารสาร e-Journal of Education Studies, Burapha University.
- ธิดานันท์ พงศ์ละไม. (2560). **คุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันของพนักงาน บริษัท เบรนน์แท็ก (ประเทศไทย) จำกัด** (สารนิพนธ์ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต). วิทยาลัยการจัดการ, มหาวิทยาลัยมหิดล.
- นรินทร์ ออบแพทย. (2563). **คุณภาพชีวิตในการทำงาน กรณีศึกษา บุคลากรในองค์การบริหารส่วนจังหวัดระนอง** (สารนิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์, คณะรัฐศาสตร์, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- ปารมี ตันติพานิช. (2567). ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงานกลุ่มเจนเอเรชัน Z บริษัท เบ็นซ์มาร์ค อิเลคทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน). วารสารมหาวิทยาลัยคริสเตียน.
- พิสิษฐ์ ภูเคนผา. (2567). คุณภาพชีวิตที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรกรมศุลกากร ส่วนกลางในเขตกรุงเทพมหานคร. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- มัทวัน เลิศวุฒิศา. (2564). ความผูกพันต่อองค์กรและคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีความสัมพันธ์ต่อ ความภักดีของพนักงานเอกชน กรณีศึกษาบริษัทจัดจำหน่ายเคมีภัณฑ์แห่งหนึ่งในเขต กรุงเทพมหานคร. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- มูสต่อฟา หมัดบินเฮด. (2565). คุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ บุคลากรภาครัฐ อำเภอบางแก้ว จังหวัดพัทลุง (สารนิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์). มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- รุสนีย์ เเดระมะ. (2565). ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานบริษัทเนชั่นแนล เฮลท์แคร์ ซิสเต็มส์ จำกัด. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- วริษฐา ตระกูลสุนทรชัย. (2561). คุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของ ผู้ปฏิบัติงานประจำโรงไฟฟ้าแห่งหนึ่ง (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทศึกษาศาสตร์). คณะ สังคมสงเคราะห์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วสุพัชร แก้วกุ่ม. (2563). คุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรที่ปฏิบัติงาน เครื่องข่ายสุขภาพอำเภอลานสกา จังหวัดนครศรีธรรมราช. วารสารสภาการสาธารณสุขชุมชน.
- วัชรภรณ์ วายลม. (2563). การศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานกับการรักษาความผูกพันต่อองค์กรของ ข้าราชการเจนเอเรชัน X ในสังกัดกระทรวงการคลัง (สารนิพนธ์ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต). วิทยาลัยการจัดการ, มหาวิทยาลัยมหิดล.
- สมเกียรติ อินยม. (2560). ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายผลิตบริษัทแห่งหนึ่งในนิคมอุตสาหกรรม อีสเทิร์นซีบอร์ดจังหวัดระยอง (งานนิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). วิทยาลัยการ บริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สุทธาภรณ์ เกตุแดง. (2565). คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ผ่านความ ผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตภาคตะวันตก (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- อิทธิพงษ์ อินทยุ. (2562). ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อ องค์กร: กรณีศึกษาพนักงานราชการสังกัดกรมศุลกากร (สารนิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตร มหาบัณฑิต). ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์, คณะรัฐศาสตร์, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.