

**อิทธิพลของคุณภาพชีวิตในการทำงานต่อความผูกพันต่อองค์กร
ของบุคลากรกรมสรรพสามิตส่วนกลาง**

**The Impacts of Quality of Work Life on Organization Commitment
of Personnel in The Central Excise Department**

นางสาวนรวิทย์ โพชากรณ์

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ระดับของคุณภาพชีวิตในการทำงาน 2) ระดับของความผูกพันต่อองค์กร 3) อิทธิพลของคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรกรมสรรพสามิตส่วนกลาง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรกรมสรรพสามิตส่วนกลาง ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 30 – 40 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรี เป็นบุคลากรประเภทข้าราชการ ระยะเวลาในการทำงานน้อยกว่า 5 ปี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 20,000 บาท ใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยแบบพหุ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก คุณภาพชีวิตในการทำงานทั้ง 8 ด้าน สามารถอธิบายความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรกรมสรรพสามิตส่วนกลางได้ร้อยละ 18.40 ซึ่งโอกาสในการพัฒนาศักยภาพของบุคคลมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรมากที่สุด ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยแบบพหุ (Multiple Regression Analysis) พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานมีอยู่ 5 ด้าน ได้แก่ โอกาสในการพัฒนาศักยภาพของบุคคลส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรมากที่สุด ($B = 0.123$, $P < 0.001$) รองลงมาคือ ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตส่วนตัว ($B = 0.118$, $P < 0.001$) การบูรณาการทางสังคมในองค์กร ($B = 0.105$, $P = 0.003$) ความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน ($B = 0.081$, $P < 0.001$) และสภาพการทำงานที่ปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ ($B = 0.074$, $P = 0.011$) ตามลำดับ ในขณะที่ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม การเคารพสิทธิส่วนบุคคล และลักษณะงานที่มีคุณค่าและเป็นประโยชน์ต่อสังคมไม่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

คำสำคัญ : คุณภาพชีวิตในการทำงาน, ความผูกพันต่อองค์กร, กรมสรรพสามิตส่วนกลาง

ABSTRACT

The objectives of this research were to study: (1) the level of quality of work life, (2) the level of organizational commitment, and (3) the influence of quality of work life on organizational commitment among personnel at the Central Excise Department. The sample consisted of personnel from the Central Excise Department, most of whom were female, aged between 30 and 40 years, held a bachelor's degree, were government officials, had less than five years of work experience, and earned an average monthly income of less than 20,000 baht. Data were collected using questionnaires. The statistical methods employed in the analysis included frequency, percentage, mean, standard deviation, and multiple regression analysis.

The research findings revealed that the overall quality of work life was at a high level. The eight dimensions of quality of work life could collectively explain 18.40% of the variance in organizational commitment among personnel at the Central Excise Department. Among these, the Development of Human Capacities had the strongest influence on organizational commitment. The results of the multiple regression analysis indicated that five aspects of quality of work life significantly influenced organizational commitment: Development of Human Capacities ($B = 0.123$, $p < 0.001$), Work Life Balance ($B = 0.118$, $p < 0.001$), Social Integration in the Work Organization ($B = 0.105$, $p = 0.003$), Opportunity for Continued Growth and Security ($B = 0.081$, $p < 0.001$), and Safe and Healthy Working Conditions ($B = 0.074$, $p = 0.011$). In contrast, Adequate and Fair Compensation, Constitutionalism, and Social Relevance of Work Life did not significantly affect organizational commitment.

Keywords: Quality of Work Life, Organizational commitment, Central Excise Department

ความเป็นมา และความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบัน องค์กรต่างๆ ทั้งภาครัฐและภาคเอกชนต้องเผชิญกับความเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วและซับซ้อนจากหลายปัจจัย เช่น เทคโนโลยีดิจิทัล นโยบายระดับประเทศ พฤติกรรมประชาชน และค่านิยมของคนรุ่นใหม่ ส่งผลให้การบริหารทรัพยากรมนุษย์ต้องมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น เพื่อให้สามารถแข่งขันและขับเคลื่อนองค์กรได้อย่างยั่งยืน หนึ่งในปัจจัยสำคัญคือ “คุณภาพชีวิตในการทำงาน” (Quality of Work Life: QWL) ซึ่งตามแนวคิดของ Walton (1973) ครอบคลุม 8 องค์ประกอบ ได้แก่ ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม สภาพการทำงานที่ปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ ความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน โอกาสในการ

พัฒนาศักยภาพของบุคคล การบูรณาการทางสังคมในองค์กร การเคารพสิทธิมนุษยชน ความสมดุลระหว่างการทำงานกับการดำเนินชีวิตส่วนตัว และลักษณะงานที่มีคุณค่าและเป็นประโยชน์ต่อสังคม ซึ่งทั้งหมดล้วนมีผลต่อความผูกพันของบุคลากรต่อองค์กร

กรมสรรพสามิต ซึ่งอยู่ในสังกัดกระทรวงการคลัง มีหน้าที่จัดเก็บภาษีจากสินค้าเฉพาะ เช่น แอลกอฮอล์ ยาสูบ และน้ำมัน พร้อมภารกิจควบคุมและปราบปรามการกระทำผิดกฎหมาย โดยเฉพาะบุคลากรส่วนกลางจำนวน 1,102 คน ด้วยลักษณะงานที่เป็นระบบราชการ อาจส่งผลให้บุคลากรเกิดความรู้สึกจำเจ ขาดแรงจูงใจ และไม่เห็นบทบาทของตนในการเปลี่ยนแปลงองค์กร ซึ่งปัจจัยเหล่านี้เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน และหากไม่ได้รับการตอบสนองที่เหมาะสม อาจนำไปสู่ปัญหาเช่น การลาออกหรือประสิทธิภาพในการทำงานลดลง

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งศึกษาอิทธิพลของคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรกรมสรรพสามิตส่วนกลาง เพื่อค้นหาปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันในระยะยาว พร้อมเสนอแนวทางปรับปรุงนโยบาย เช่น การพัฒนาสวัสดิการ การเปิดพื้นที่ให้แสดงความคิดเห็น และการส่งเสริมให้งานมีคุณค่า เพื่อยกระดับประสิทธิภาพการทำงานและความยั่งยืนของระบบราชการในอนาคต

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับของคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรกรมสรรพสามิตส่วนกลาง
2. เพื่อศึกษาระดับของความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรกรมสรรพสามิตส่วนกลาง
3. เพื่อศึกษาอิทธิพลของค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม สภาพการทำงานที่ปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ ความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน โอกาสในการพัฒนาศักยภาพของบุคคล การบูรณาการทางสังคมในองค์กร การเคารพสิทธิมนุษยชน ความสมดุลระหว่างการทำงานกับการดำเนินชีวิตส่วนตัว ลักษณะงานที่มีคุณค่าและเป็นประโยชน์ต่อสังคมที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรกรมสรรพสามิตส่วนกลาง

สมมติฐานของการวิจัย

- H1: ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร
- H2: สภาพการทำงานที่ปลอดภัยและถูกสุขลักษณะส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร
- H3: ความมั่นคงและความก้าวหน้าในงานส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร
- H4: โอกาสในการพัฒนาศักยภาพของบุคคลส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร
- H5: การบูรณาการทางสังคมในองค์กรส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร
- H6: การเคารพสิทธิมนุษยชนส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร
- H7: ความสมดุลระหว่างการทำงานกับการดำเนินชีวิตส่วนตัวส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร
- H8: ลักษณะงานที่มีคุณค่าและเป็นประโยชน์ต่อสังคมส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร

ขอบเขตของการวิจัย

ตัวแปรต้น คือ คุณภาพชีวิตในการทำงาน ประกอบด้วย 8 ตัวแปร ได้แก่ 1. ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม (Adequate and Fair Compensation) 2. สภาพการทำงานที่ปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ (Safe and Healthy Working Conditions) 3. ความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน (Opportunity for Continued Growth and Security) 4. โอกาสในการพัฒนาศักยภาพของบุคคล (Development of Human Capacities) 5. การบูรณาการทางสังคมในองค์กร (Social Integration in the Work Organization) 6. การเคารพสิทธิมนุษยชน (Constitutionalism) 7. ความสมดุลระหว่างการทำงานกับการดำเนินชีวิตส่วนตัว (Work Life Balance) 8. ลักษณะงานที่มีคุณค่าและเป็นประโยชน์ต่อสังคม (Social Relevance of Work Life) ตัวแปรตาม คือ ความผูกพันต่อองค์กร (Organization Commitment) โดยทำการเก็บข้อมูลประชากรและกลุ่มตัวอย่างจากบุคลากรกรมสรรพสามิตส่วนกลาง ใช้ระยะเวลาในการเก็บข้อมูลและดำเนินการวิจัย ตั้งแต่เดือนกุมภาพันธ์ - พฤษภาคม 2568

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

ความผูกพันต่อองค์กรสะท้อนถึงระดับความภักดีและแรงจูงใจภายในที่พนักงานมีต่อองค์กร ซึ่งมีผลต่อการคงอยู่และการมีส่วนร่วมในองค์กรอย่างยั่งยืน (Mowday, Porter, & Steers, 1979; Meyer & Allen, 1991) โดย Meyer และ Allen (1991) ได้เสนอกรอบแนวคิดที่แบ่งความผูกพันออกเป็น 3 มิติ ได้แก่ ความผูกพันทางอารมณ์ (Affective Commitment) เกิดจากความรักและศรัทธาในองค์กร ทำให้พนักงานรู้สึกผูกพันทางใจ มากกว่าถูกขับเคลื่นด้วยผลตอบแทน (Meyer & Allen, 1991) ความผูกพันต่อเนื่อง (Continuance Commitment) พนักงานเลือกจะอยู่ต่อเพราะเล็งเห็นต้นทุนหรือผลเสียหากลาออก เช่น รายได้และความมั่นคง โดยมีพื้นฐานจากความรู้สึกว่า “จำเป็นต้องอยู่” (Becker, 1960; Meyer et al., 2002) ความผูกพันตามบรรทัดฐาน (Normative Commitment) เป็นความรู้สึกทางจริยธรรม เช่น หน้าที่และความถูกต้อง ที่ได้รับการหล่อหลอมจากค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กร (Wiener, 1982; Meyer, Allen & Smith, 1993, อ้างใน Jaros, 1997)

2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

Walton (1973) ได้เสนอแนวคิด “คุณภาพชีวิตในการทำงาน” (Quality of Work Life: QWL) หมายถึงประสบการณ์ทั้งหมดในที่ทำงานที่ส่งผลต่อความเป็นอยู่ สุขภาวะ และแรงจูงใจของพนักงาน ไม่ใช่แค่รายได้หรือสวัสดิการ โดยประกอบด้วย 8 ด้าน ได้แก่ (1) ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม (2) สภาพการทำงานที่ปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ (3) ความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน (4) โอกาสพัฒนาศักยภาพของบุคคล (5) การบูรณาการทางสังคมในองค์กร (6) การเคารพสิทธิมนุษยชน (7) ความสมดุลระหว่างการทำงานและชีวิตส่วนตัว และ (8) งานที่มีคุณค่าและเป็นประโยชน์ต่อสังคม ทั้งหมดนี้ช่วยให้พนักงานรู้สึกมีคุณค่า

และมีความสุขในการทำงาน แนวคิดนี้ได้รับการศึกษาต่อยอดในหลายประเทศ เช่น Sirgy et al. (2001) ที่พบว่า QWL ส่งผลต่อความสุขและคุณภาพชีวิตโดยรวม ขณะที่ Nanjundeswaraswamy & Swamy (2013) ชี้ว่า QWL มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงาน โดยเฉพาะในองค์กรที่เปิดโอกาสให้พนักงานแสดงออกได้อย่างอิสระ และ Narehan et al. (2014) ยังระบุว่า การมีสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดี ส่งเสริมความสุข ความปลอดภัย และการพัฒนาทั้งร่างกายและจิตใจของพนักงาน

2.1 ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม อรุณ ศรีระยับ และคณะ (2563) กล่าวว่า การจัดสวัสดิการ หรือผลประโยชน์อื่น ๆ ควบคู่กับค่าตอบแทน เช่น ที่พักอาศัย หรือสหกรณ์ออมทรัพย์ สามารถเสริมสร้างความรู้สึกมั่นคง และทำให้พนักงานรู้สึกได้รับการดูแลจากองค์กร ซึ่งส่งผลโดยตรงต่อความผูกพันกับองค์กร การได้รับการยอมรับและตอบแทนที่เหมาะสม ล้วนมีผลต่อระดับความผูกพันของพนักงานกับองค์กร (Al Mehrzi & Singh, 2016)

2.2 สภาพการทำงานที่ปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ ที่เอื้อต่อสุขภาพกายและใจของพนักงาน ไม่ว่าจะด้านกายภาพ หรือด้านจิตใจ จะช่วยลดความเครียด และช่วยให้พนักงานปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Walton, 1973) พนักงานที่ทำงานในสถานที่ที่มีสภาพแวดล้อมปลอดภัยมีแนวโน้มแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร และมีทัศนคติที่ส่งเสริมความร่วมมือในที่ทำงานซึ่งสะท้อนถึงระดับความผูกพันที่มีต่อองค์กร (เอกพจน์ เข้มปัญญา และ อริสา สารอง, 2562)

2.3 ความมั่นคงและความก้าวหน้าในงานเป็นส่วนสำคัญของคุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยช่วยลดความเครียดและเพิ่มแรงจูงใจ (Walton, 1973) พนักงานที่มีโอกาสเลื่อนตำแหน่งหรือปรับเงินเดือนสม่ำเสมอ มักมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร (ธนสิน จันทเดช, 2567) ขณะที่ความไม่มั่นคงในการจ้างงานเป็นปัจจัยเสี่ยงที่ลดความผูกพันต่อองค์กร (De Witte, 2005)

2.4 โอกาสในการพัฒนาศักยภาพของบุคคล ในการเปิดโอกาสให้พนักงานเรียนรู้และพัฒนาทักษะ ช่วยเพิ่มศักยภาพในการทำงานและส่งเสริมคุณภาพชีวิตในระดับที่ดี (Walton, 1973) การอบรมและการมีส่วนร่วมในการปรับปรุงงานเป็นแรงจูงใจที่สร้างความพึงพอใจและทัศนคติเชิงบวกต่อองค์กร (ปาริชาติ ปานสำเนียง และ วิโรจน์ เจษฎาลักษณ์, 2556) ขณะเดียวกัน การลงทุนในการพัฒนาบุคลากรยังช่วยเพิ่มความจงรักภักดีและลดอัตราการลาออก (Karatepe, 2013)

2.5 การบูรณาการทางสังคมในองค์กร การที่พนักงานรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม ได้รับการยอมรับ และได้แสดงความคิดเห็น ช่วยสร้างบรรยากาศการทำงานที่ดี (Walton, 1973) การได้รับการดูแลจากองค์กร ผ่านกิจกรรมและสวัสดิการช่วยเสริมความผูกพันและแรงจูงใจในการทำงาน (อรุณ ศรีระยับ และคณะ, 2563) ทั้งนี้ ความสัมพันธ์ที่ดีในที่ทำงานยังช่วยลดการลาออกและเพิ่มความผูกพันของพนักงาน (Mosadeghrad, 2013)

2.6 การเคารพสิทธิมนุษยชนขั้นพื้นฐานของพนักงาน เช่น การแสดงความเห็น และความเป็นธรรม ช่วยให้พนักงานรู้สึกได้รับการยอมรับและมีส่วนร่วม (Walton, 1973) การเปิดโอกาสให้สื่อสารและ

ได้รับการปฏิบัติอย่างเสมอภาค ส่งผลต่อแรงจูงใจและความพึงพอใจในการทำงาน (ธนสิน จันทเดช, 2567) โดยเฉพาะในองค์กรภาครัฐที่มีข้อจำกัดด้านโครงสร้าง ความยุติธรรมในการบริหารมีผลต่อความผูกพันของพนักงานอย่างชัดเจน (ทิพวรรณ เบ้างาม และคณะ, 2567; Mosadeghrad, 2013)

2.7 ความสมดุลระหว่างการทำงานกับการดำเนินชีวิตส่วนตัวช่วยส่งเสริมสุขภาพจิต ความสัมพันธ์ที่ดีและความพึงพอใจในชีวิต (Greenhaus & Allen, 2011) พนักงานที่สมดุลมีมุมมองเชิงบวกและทำงานได้อย่างมีความสุข (ปริญญ ชัยกองเกียรติ และคณะ, 2562) องค์กรที่สนับสนุนสมดุล เช่น เวลาทำงานยืดหยุ่น หรือสิทธิลางาน จะลดความเครียดและเพิ่มความผูกพัน (Kossek et al., 2011; Greenhaus & Allen, 2011)

2.8 งานที่มีคุณค่าและเป็นประโยชน์ต่อสังคมช่วยให้พนักงานรู้สึกภูมิใจ เห็นความหมายในสิ่งที่ทำ และรับรู้ถึงบทบาทสำคัญของตนในองค์กร (Walton, 1973; Hackman & Oldham, 1976) หากมีโอกาสทำงานเพื่อสังคมหรือร่วมกิจกรรมส่วนรวม จะเสริมความผูกพันทางจิตใจและความรู้สึกมีคุณค่า (วงศ์วิวัฒน์ และกฤษฎา, 2567) ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญต่อความผูกพันในระยะยาว (Hackman & Oldham, 1976)

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ บุคลากรกรมสรรพสามิตส่วนกลาง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคำนวณโดยใช้สูตร Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 294 คน ผู้วิจัยได้เพิ่มจำนวน ตัวอย่างอีกประมาณ 2% เป็นจำนวนอย่างน้อย 300 ตัวอย่าง เพื่อเพิ่มอัตราการตอบแบบสอบถามและลดข้อผิดพลาดจากการเก็บข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ประกอบด้วย 1. ปัจจัยส่วนบุคคล 2. คุณภาพชีวิตในการทำงาน ปรับข้อคำถามมาจาก (Razali Mat Zin, 2004) และ (Haider et al., 2018) ใช้มาตรวัดแบบ Likert Scale มี 5 ระดับความคิดเห็น โดย 1 คือไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง และ 5 คือเห็นด้วยอย่างยิ่ง 3. ความผูกพันต่อองค์กร ปรับข้อคำถามมาจาก Rasool et al. (2021) ใช้มาตรวัดแบบ Likert Scale มี 5 ระดับความคิดเห็น โดย 1 คือไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง และ 5 คือเห็นด้วยอย่างยิ่ง 4. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

การทดสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไป Pre – Test กับบุคลากรกรมสรรพสามิต สังกัดสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่กรุงเทพมหานคร 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้ง 5 ท่าน เข้าใจในข้อคำถาม และไม่มีคำแนะนำให้แก้ไขข้อคำถามใดๆ ต่อมาจึงนำแบบสอบถาม 30 ชุด ไป Pilot กับกลุ่มประชากรที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างมากที่สุด โดยผลการทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) จากการนำแบบสอบถามเข้าโปรแกรมคำนวณทางสถิติทดสอบค่า Cronbach's Alpha ได้ดังนี้ 1. คุณภาพชีวิตในการทำงานมีค่าระหว่าง 0.842 – 0.911 2. ความผูกพันต่อองค์กร เท่ากับ 0.899

ขั้นตอนการจัดทำแบบสอบถาม ได้จัดทำแบบสอบถามผ่าน Google form ทำการแจกแบบสอบถามผ่านช่องทางออนไลน์ในกลุ่มต่างๆ ของกรมสรรพสามิตส่วนกลาง โดยการสุ่มตัวอย่างใช้การสุ่มแบบตามสะดวก (Convenience Sampling) และแบบอาสาสมัคร (Voluntary response samples) จนครบตามจำนวนที่กำหนดไว้

การวิเคราะห์ข้อมูล แบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้ 1. วิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ค่าความถี่ และค่าร้อยละ 2. วิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพชีวิตในการทำงานในแต่ละด้าน ได้แก่ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 3. วิเคราะห์ข้อมูลความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 4. การทดสอบสมมติฐานโดยสถิติที่ใช้ทดสอบคือ การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยแบบพหุ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัย

ผู้ตอบแบบสอบถาม 300 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 62.33 มีอายุ 30 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 32.00 ระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 66.00 เป็นบุคลากรประเภทข้าราชการ คิดเป็นร้อยละ 46.67 ระยะเวลาในการปฏิบัติงานน้อยกว่า 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 42.67 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 62.33

ตาราง 1 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of Work Life) ทั้ง 8 ด้าน และความผูกพันต่อองค์กร (Organizational Commitment) ของบุคลากรกรมสรรพสามิตส่วนกลาง

คุณภาพชีวิตในการทำงาน	$\bar{X}$	SD	ระดับความคิดเห็น
1. ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม	3.94	1.01	มาก
2. สภาพการทำงานที่ปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ	4.26	0.78	มากที่สุด
3. ความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน	4.14	1.03	มาก
4. โอกาสในการพัฒนาศักยภาพของบุคคล	4.20	0.74	มาก
5. การบูรณาการทางสังคมในองค์กร	4.43	0.67	มากที่สุด
6. การเคารพสิทธิส่วนบุคคล	4.02	0.82	มาก
7. ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตส่วนตัว	4.26	0.79	มากที่สุด
8. ลักษณะงานที่มีคุณค่าและเป็นประโยชน์ต่อสังคม	4.34	0.74	มากที่สุด
รวม	4.19	0.48	มาก
ความผูกพันต่อองค์กร	4.44	0.66	มากที่สุด

จากตาราง 1 ผลการวิเคราะห์คุณภาพชีวิตในการทำงานทั้ง 8 ด้านพบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่ได้คะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ การบูรณาการทางสังคมในองค์กร แสดงถึงความสัมพันธ์ที่ดีและความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร รองลงมาคือ ลักษณะงานที่มีคุณค่าและเป็นประโยชน์ต่อสังคม สะท้อนถึงความภาคภูมิใจในงานและมุมมองว่างานมีความหมาย ตามมาด้วยสภาพการทำงานที่ปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ และความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตส่วนตัว ซึ่งแสดงว่าองค์กรใส่ใจสิ่งแวดล้อมในการทำงานและการจัดการเวลาชีวิต ส่วนโอกาสในการพัฒนาศักยภาพของบุคคล และความมั่นคงและความก้าวหน้าในงานแสดงถึงระบบพัฒนาบุคลากรที่มีประสิทธิภาพ ขณะที่การเคารพสิทธิส่วนบุคคล และค่าตอบแทนที่ยุติธรรมเป็นด้านที่ควรให้ความสำคัญเพิ่มขึ้น ความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม ของบุคลากรกรมสรรพสามิตส่วนกลาง อยู่ในระดับมากที่สุด

ตาราง 2 การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุของคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันขององค์กร

ตัวพยากรณ์	B	Beta	t	Sig.
ค่าคงที่	1.917		10.401	0.000
ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม (X ₁)	0.009	0.014	0.440	0.660
สภาพการทำงานที่ปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ (X ₂)	0.074	0.088	2.554	0.011*
ความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน (X ₃)	0.081	0.126	3.853	0.000*
โอกาสในการพัฒนาศักยภาพของบุคคล (X ₄)	0.123	0.151	4.319	0.000*
การบูรณาการทางสังคมในองค์กร (X ₅)	0.105	0.105	2.989	0.003*
การเคารพสิทธิส่วนบุคคล (X ₆)	-0.006	-0.007	-0.201	0.841
ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตส่วนตัว (X ₇)	0.118	0.125	3.650	0.000*
ลักษณะงานที่มีคุณค่าและเป็นประโยชน์ต่อสังคม (X ₈)	0.085	0.095	-0.38	0.701
R Square = 0.184 Adjusted R Square = 0.177 F = 25.130 Sig = 0.000				

จากตาราง 2 พบว่า อิทธิพลของคุณภาพชีวิตในการทำงานส่งผลต่อความผูกพันขององค์กรของบุคลากรกรมสรรพสามิต มี 5 ด้าน ได้แก่ สภาพการทำงานที่ปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ (B = 0.074, P = 0.011) ความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน (B = 0.081, P < 0.001) โอกาสในการพัฒนาศักยภาพของบุคคล (B = 0.123, P < 0.001) การบูรณาการทางสังคมในองค์กร (B = 0.105, P = 0.003) และความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตส่วนตัว (B = 0.118, P < 0.001) ในขณะที่ ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม การเคารพ

สิทธิส่วนบุคคล และลักษณะงานที่มีคุณค่าและเป็นประโยชน์ต่อสังคมไม่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

อภิปรายผล

การวิจัยเรื่อง “อิทธิพลของคุณภาพชีวิตในการทำงานต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรกรมสรรพสามิตส่วนกลาง” แยกการอภิปรายปัจจัยเป็นข้อๆ ได้ดังนี้

1. ปัจจัยโดยรวม จากผลการวิจัยพบว่า ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม การเคารพสิทธิส่วนบุคคล และลักษณะงานที่มีคุณค่าและเป็นประโยชน์ต่อสังคม ไม่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรกรมสรรพสามิตส่วนกลาง เมื่อวิเคราะห์ตามแนวคิดของ Walton (1973) ที่เชื่อว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานไม่ได้จำกัดอยู่เพียงแค่ว่ารายได้หรือสวัสดิการของพนักงาน แต่หมายถึง ประสบการณ์ทั้งหมดในสถานที่ทำงานที่ส่งผลต่อความเป็นอยู่สุขภาวะ และแรงจูงใจของพนักงาน แต่ผลวิจัยในบริบทของกรมสรรพสามิตกลับพบว่า ทั้ง 3 ปัจจัยนี้ไม่ได้ส่งผลโดยตรงต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรกรมสรรพสามิตส่วนกลาง

2. ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมจากสวัสดิการหรือผลประโยชน์อื่น ๆ เช่น การจัดสรรที่อยู่อาศัย การเป็นสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ สิทธิการรักษาพยาบาล หรือการสนับสนุนด้านการศึกษาบุตร อาจแตกต่างกันในแต่ละกลุ่มบุคลากรของกรมสรรพสามิต เนื่องจากระบบค่าตอบแทนของภาครัฐถูกกำหนดตามตำแหน่งและขั้นเงินเดือนอย่างชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกันทั่วทั้งระบบราชการ ส่งผลให้บุคลากรอาจไม่มองว่าค่าตอบแทนเป็นเครื่องมือที่องค์กรใช้ในการให้คุณค่าหรือจูงใจเฉพาะรายบุคคล อีกทั้งการที่ค่าตอบแทนผูกกับตำแหน่งและอายุราชการเป็นหลัก จึงอาจไม่ส่งผลโดยตรงต่อความรู้สึกผูกพันหรือภักดีต่อองค์กร เพื่อให้สอดคล้องกับแนวคิดของ Al Mehrzi & Singh (2016) ที่ชี้ว่า การได้รับการยอมรับและตอบแทนอย่างเหมาะสมมีผลต่อระดับความผูกพันของพนักงาน เนื่องจากค่าตอบแทนที่ยุติธรรมช่วยสร้างความรู้สึกมีคุณค่าและการมีส่วนร่วมในความสำเร็จขององค์กร ดังนั้น กรมสรรพสามิตควรพิจารณาทบทวนและปรับปรุงระบบสวัสดิการให้มีความเป็นธรรม โปร่งใส และตอบสนองความต้องการของบุคลากรในทุกกลุ่มอย่างทั่วถึง

3. การเคารพสิทธิส่วนบุคคล จากแนวคิดของทิวรรณ เบ้างาม และคณะ (2567) การเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมและได้รับการปฏิบัติอย่างเป็นธรรมช่วยเสริมสร้างความรู้สึกมีคุณค่าและความผูกพันในงาน อย่างไรก็ตาม ในบริบทของกรมสรรพสามิตซึ่งเป็นหน่วยงานราชการ การเคารพสิทธิส่วนบุคคลถือเป็นมาตรฐานตามระเบียบและกฎหมายอยู่แล้ว ทำให้บุคลากรมองว่าเป็นเรื่องปกติ ไม่ได้ส่งผลโดยตรงต่อความผูกพันต่อองค์กร อีกทั้งการดำเนินงานของหน่วยงานยึดตามข้อกำหนดที่ชัดเจนจึงขาดความยืดหยุ่นในการสร้างความรู้สึกผูกพันอย่างเด่นชัด ดังนั้น กรมสรรพสามิตควรส่งเสริมการมีส่วนร่วมอย่างเป็นรูปธรรมผ่านช่องทางแสดงความคิดเห็นที่ชัดเจนและต่อเนื่อง เช่น การประชุมแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในระดับแผนก หรือการสร้างช่องทางสื่อสารแบบไม่เป็นทางการระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อเปิดโอกาสในการแลกเปลี่ยนข้อเสนอแนะอย่างเปิดใจ ซึ่งมีส่วนช่วยเสริมสร้างความจงรักภักดีและความตั้งใจที่จะอยู่กับองค์กรในระยะยาว (Mosadeghrad, 2013)

4. ลักษณะงานของบุคลากรกรมสรรพสามิตส่วนกลางส่วนใหญ่มักเป็นงานประจำที่มีลักษณะซ้ำเดิม จนเกิดความเคยชินและอาจนำไปสู่ความเบื่อหน่ายหรือขาดความภาคภูมิใจในงาน ซึ่งในหลายกรณี องค์กรมักไม่ให้ความสำคัญกับผลงานเหล่านี้อย่างชัดเจน เพื่อให้สอดคล้องกับแนวคิดของ Hackman & Oldham (1976) ที่ชี้ว่า หากพนักงานรับรู้ว่างานของตนมีประโยชน์ต่อผู้อื่น จะช่วยเสริมความรู้สึกมีคุณค่าและบทบาทในองค์กร ดังนั้น กรมสรรพสามิตควรส่งเสริมการรับรู้ถึงความสำคัญของผลงานทุกระดับอย่างสม่ำเสมอ ผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น เว็บไซต์ภายในองค์กร หรือโซเชียลมีเดียอย่าง Facebook และ Line เพื่อสร้างความผูกพันเชิงจิตใจ บรรยากาศที่ดีในองค์กร และความรู้สึกภาคภูมิใจในบทบาทของตนเอง (วงศ์วิวัฒน์ และกฤษฎา, 2567; Hackman & Oldham, 1976)

ข้อเสนอแนะ

1. งานวิจัยนี้พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรกรมสรรพสามิตส่วนกลางสามารถอธิบายความผูกพันต่อองค์กรได้ร้อยละ 18.40 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าแม้เป็นปัจจัยหนึ่งที่มีอิทธิพล แต่ยังไม่เพียงพอในการอธิบายความผูกพันได้ทั้งหมด จึงควรพิจารณาปัจจัยเพิ่มเติม เช่น วัฒนธรรมองค์กร และแรงจูงใจในการทำงาน ซึ่งมีบทบาทสำคัญต่อค่านิยม ความจงรักภักดี และการมีส่วนร่วมของบุคลากรในองค์กรราชการ

2. งานวิจัยยังไม่ได้ครอบคลุมปัจจัยส่วนบุคคลเชิงลึก เช่น ตำแหน่ง จำนวนครั้งที่เลื่อนตำแหน่ง หรือประวัติการโยกย้าย ซึ่งมีผลต่อความรู้สึกผูกพันในเชิงอารมณ์ พฤติกรรม และความตั้งใจจะอยู่กับองค์กรในระยะยาว การศึกษาปัจจัยเหล่านี้จะช่วยให้เข้าใจบริบทของความก้าวหน้าในสายงาน และสะท้อนถึงความยุติธรรม ความไว้วางใจ และโอกาสที่เสมอภาคในระบบราชการ

3. การศึกษาในครั้งนี้มุ่งเน้นที่บุคลากรกรมสรรพสามิตส่วนกลางเพียงกลุ่มเดียว ซึ่งอาจจำกัดการนำผลไปประยุกต์ใช้กับหน่วยงานอื่นที่มีโครงสร้างหรือบริบทต่างกัน ดังนั้นจึงควรมีการวิจัยเพิ่มเติมในระดับจังหวัดหรือภูมิภาค รวมถึงการศึกษาเปรียบเทียบระหว่างหน่วยงานภาครัฐและเอกชน หรือกลุ่มอุตสาหกรรมเฉพาะ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุมและหลากหลายยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

ชนสิน จันทเดช. (2567). คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานอุตสาหกรรมบริการในเขตอำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี. *วารสารมติเศรษฐาราม วัตถุประสงค์*, 7(3), 325–330.

ทิพวรรณ เป้างาม, ชีรวัตร ภูระธีรานรัชต์, และ อุบลวรรณ สุวรรณภูสิทธิ์ (2567). คุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันในงานของบุคลากรสำนักตรวจเงินแผ่นดินจังหวัดในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. *วารสารวิจัยวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์*, 8(1), 87–97.

ปาริชาติ ปานสำเนียง และ วิโรจน์ เจษฎาลักษณ์. (2556). คุณภาพชีวิตในการทำงาน และการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรผ่านความผูกพันต่อองค์กร

- ของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน กรณีศึกษาคณะแพทย์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร. *วารสารวิทยบริการ*, 24(2), 129–140.
- ปริญญ ชัยกองเกียรติ, สาธิตาน มากชูชิต, และ อนุชิต คลังมัน. (2562). ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะชีวิตกับการทำงานด้านสุขคนทำงานกับความผูกพันในองค์กรของบุคลากรวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี ยะลา. *วารสารการพยาบาลบรมราชชนนี พะเยา*, 20(2), 48–58.
- วงศ์วิวัฒน์ คีรีเพชร และ กฤษดา มุอัมหมัด. (2564). ปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในกลุ่มบริษัทผู้ผลิตพลาสติก ในเขตพื้นที่ พระราม 2. ใน *การประชุมนำเสนอผลงานวิจัยบัณฑิตศึกษาระดับชาติ ครั้งที่ 16* (น.1557–1569). บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรังสิต.
- เอกพจน์ เข้มปัญญา และ อริสา สำรอง. (2562). ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงาน และการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานไปรษณีย์นนทบุรี. *วารสารสหวิทยาการวิจัย: ฉบับบัณฑิตศึกษา*, 8(2), 259–267.
- อรุณ ศรีระยับ, อรุณ รักธรรม, เพ็ญศรี นิรินัง, และ ชาญ ธาระวาส. (2563). คุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร. *วารสารเครือข่ายส่งเสริมการวิจัยทางมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*, 3(3), 120–130.
- Al Mehrzi, N., & Singh, S. K. (2016). Competing through employee engagement: a proposed framework. *International Journal of Productivity and Performance Management*, 65(6), 831–843.
- Becker, H. S. (1960). Notes on the Concept of Commitment. *The American Journal of Sociology*, 66(1), 32–40.
- De Witte, H. (2005). Job insecurity: Review of the international literature on definitions, prevalence, antecedents and consequences. *SA Journal of Industrial Psychology*. 31(4), 1–6.
- Greenhaus, J. H., & Allen, T. D. (2011). Work-family balance: A review and extension of the literature. In J. C. Quick & L. E. Tetrick (Eds.), *Handbook of Occupational Health Psychology* (pp.165-183). American Psychological Association.
- Hackman, J. R., & Oldham, G. R. (1976). Motivation through the design of work: Test of a theory. *Organizational Behavior and Human Performance*, 16, 250–277.
- Haider, S., Jabeen, S., & Ahmad, J. (2018). Moderated Mediation between Work Life Balance and Employee Job Performance: The Role of Psychological Wellbeing and Satisfaction with Coworkers. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 34(1), 29–36.
- Narehan, H., Salleh, F. M., Musa, R., & Rahman, N. M. N. A. (2014). The Effect of Quality of Work Life (QWL) Programs on Quality of Life (QOL) Among Employees at Multinational companies

- in Malaysia. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 112(2014), 25–30.
- Jaros, S. J. (1997). An assessment of Meyer and Allen's (1991) Three-Component Model of Organizational Commitment. *JOURNAL OF VOCATIONAL BEHAVIOR*, 51, 319–335.
- Karatepe, O. M. (2013). High-performance work practices and hotel employee performance: The mediation of work engagement. *International Journal of Hospitality Management*, 32, 132–139.
- Kossek, E. E., Baltes, B. B., & Matthews, R. A. (2011). How work–family Research Can Finally Have an Impact in organizations. In J. C. Quick & L. E. Tetrick (Eds.), *Industrial and Organizational Psychology*, (pp. 352-367). American Psychological Association.
- Meyer, J. P., & Allen, N. J. (1991). A THREE-COMPONENT CONCEPTUALIZATION OF ORGANIZATIONAL COMMITMENT. *Human Resource Management Review*, 1(1), 61–83.
- Meyer, J. P., Stanley, D. J., Herscovitch, L., & Topolnytsky, L. (2002). Affective, Continuance, and Normative Commitment to the Organization: A Meta-analysis of Antecedents, Correlates, and Consequences. *Journal of Vocational Behavior*, 61, 20–44.
- Mosadeghrad, A. M. (2013). Quality of Working Life: An Antecedent to Employee Turnover Intention. *International Journal of Health Policy and Management*, 1(1), 43–49.
- Mowday, R. T., Porter, L. W., & Steers, R. M. (1979). The Measurement of Organizational Commitment. *Journal of Vocational Behavior*, 14, 224–245.
- Nanjundeswaraswamy, T. S., & Swamy, D. R. (2013). Review of literature on quality of work life. *International Journal for Quality Research*, 7(2), 201–211.
- Rasool, S. F., Wang, M., Tang, M., Saeed, A., & Iqbal, J. (2021). How Toxic Workplace Environment Effects the Employee Engagement: The Mediating Role of Organizational Support and Employee Wellbeing. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 14, 2-14.
- Sirgy, M. J., Efraty, D., Siegel, P., & Lee, D. J. (2001). A NEW MEASURE OF QUALITY OF WORK LIFE (QWL) BASED ON NEED SATISFACTION AND SPILLOVER THEORIES. *Social Indicators Research*, 55, 241–297.
- Walton, R. E. (1973). Quality of Working Life: What Is It ?. *Sloan Management Review*, 15(1), 11–21.
- Wiener, Y. (1982). Commitment in Organizations: A Normative View. *Academy of Management Review*, 7(3), 418–426.
- Zin, R. M. (2004). PERCEPTION OF PROFESSIONAL ENGINEERS TOWARD QUALITY OF WORKLIFE AND ORGANIZATIONAL COMMITMENT A Case Study. *Gadjah Mada International Journal of Business*, 6(3), 323–332.