คุณภาพชีวิตที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรกรมศุลกากรส่วนกลาง ในเขตกรุงเทพมหานคร

Quality Of Life That Affects The Work Efficiency of Personnel Central Customs Department in Bangkok

พิสิษฐ์ ภูเดนผา
สาขาวิชาการบัญชี คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ผู้รับผิดชอบบทความ

Pisit Poodanpha
E-mail : 6514155014@rumail.ru.ac.th
Faculty of Business Administration Program in Accounting
Ramkhamhaeng University
Corresponding author

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรกรมศุลกากรส่วนกลาง ในเขตกรุงเทพมหานคร ศึกษาระดับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรกรมศุลกากรส่วนกลาง ในเขตกรุงเทพมหานคร ศึกษาเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรกรมศุลกากรส่วนกลาง ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และศึกษาปัจจัยคุณภาพชีวิตที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรกรมศุลกากรส่วนกลาง ในเขตกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเป็นบุคลากรกรมศุลกากรส่วนกลาง ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 350 คน ได้มาจากการสุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบสมมติฐานใช้สถิติการทดสอบแบบ t-test การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และสถิติวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรกรมศุลกากรส่วนกลาง ในเขตกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี เป็นผู้มีสถานภาพโสด มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ส่วนใหญ่เป็นข้าราชการ โดยมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 20,001 – 40,000 บาท และเป็นผู้มีประสบการณ์ทำงานมากกว่า 15 ปี ขึ้นไป คุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรกรมศุลกากรส่วนกลาง โดยภาพรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 และประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรกรมศุลกากรส่วนกลาง ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านคุณภาพงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า (1) บุคลากรกรมศุลกากรส่วนกลางที่มีเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ประเภทบุคลากร รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประสบการณ์ทำงาน ต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านคุณภาพงาน ด้านความรวดเร็วในการทำงาน และด้านปริมาณงานไม่แตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (2) คุณภาพชีวิตที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรกรมศุลกากรส่วนกลาง ในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 คือ ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น ด้านความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ส่วนด้านการพัฒนาขีดความสามารถของบุคลากร ด้านสิทธิส่วนบุคคล ประชาธิปไตยในการทำงาน ด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน และด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัยนั้น ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรกรมศุลกากรส่วนกลาง ในเขตกรุงเทพมหานคร

คำสำคัญ : คุณภาพชีวิต; ประสิทธิภาพการทำงาน; กรมศุลกากร

ABSTRACT

This study has the objective To study the level of quality of working life of Central Customs Department personnel. In Bangkok Study the work efficiency level of Central Customs Department personnel. In Bangkok Comparative study of the work efficiency of Central Customs Department personnel. In Bangkok Classified according to personal factors and study quality of life factors that affect the work efficiency of Central Customs personnel. In Bangkok The sample group used in the research were personnel of the Central Customs Department. In Bangkok, 350 people were obtained from convenience sampling. The research instrument was a questionnaire. Statistics used in data analysis included frequency, percentage, mean, and standard deviation. Hypothesis testing uses t-test statistics, data analysis using One-way ANOVA statistics and Multiple Regression Analysis statistics (Multiple Regression Analysis)

The research results found that Central Customs Department personnel In Bangkok Most are female. Are between 31 - 40 years old and are single. Have a bachelor's degree Most of them are government officials. They have an average monthly income between 20,001 - 40,000 baht and have work experience of more than 15 years. Quality of work life of Central Customs Department personnel. Overall, opinions were at the highest level. The average value was 4.36. When considering each aspect, it was found that the aspect with the highest average value was the safe working environment. has an average of 4.63 and the work efficiency of the Central Customs Department personnel In Bangkok Overall, it is at the highest level. The average value was 4.41. When considering each aspect, it was found that the aspect with the highest average was the quality of work. has an average of 4.45

The results of the hypothesis testing found that (1) Central Customs Department personnel with gender, age, status, and educational level Personnel type Average monthly income and work experience They are different in their performance. Quality of work Speed of work and the amount of work is no different. Not statistically significant at the 0.05 level (2) Quality of life that affects the work efficiency of Central Customs Department personnel. In Bangkok Statistically significant at the 0.05 level is the balance between work life and other aspects of life. Relationship with society Advancement in career and adequate and fair remuneration As for the development of personnel capabilities Personal rights democracy at work Social integration or working together and the safe working environment It does not affect the work efficiency of Central Customs personnel. In Bangkok.

Keywords : Quality of life; work efficiency; Customs Department

บทนำ

สภาพการณ์ของโลกในปัจจุบันมีการขับเคลื่อนไปข้างหน้าอย่างรวดเร็ว ซึ่งการเปลี่ยนแปลงไปในด้านต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นทั้งในส่วนของปัจจัยทางด้านสังคม เศรษฐกิจ การเมือง และเทคโนโลยี ทำให้ไม่สามารถคาดการณ์เหตุการณ์ที่จะเกิดขึ้นในอนาคตได้ การบริหารงานขององค์กรก็เช่นเดียวกัน การเปลี่ยนแปลงย่อมมีผลกระทบต่อองค์กรทั้งทางตรงและทางอ้อม เนื่องจากปัจจัยและตัวแปรดังกล่าว มีลักษณะที่เคลื่อนไหวและเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ผลจากความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ทำให้หลายองค์กรมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงการดำเนินงานของตน ไม่เพียงแต่เฉพาะในองค์กรภาคธุรกิจเท่านั้น แต่ในส่วนขององค์กรภาครัฐก็ได้มีการปรับปรุงและดำเนินการปฏิรูประบบในการบริหารจัดการใหม่ เพื่อให้สอดรับกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลง ซึ่งระบบราชการเป็นกลไกการบริหารที่สำคัญของประเทศ หากไม่พยายามปรับตัว ย่อมทำให้ประเทศด้อยศักยภาพลง ไม่สามารถแข่งขันกับนานาประเทศในเวทีโลกยุคไร้พรมแดนนี้ได้

การทำงานให้ดีและมีประสิทธิภาพบรรลุตามนโยบาย แผนงาน หรือบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร จึงเป็นหัวใจหลักที่องค์กรควรให้ความสำคัญ ซึ่งการที่จะทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพ และประสบความสำเร็จนั้น จำเป็นต้องอาศัยการปรับเปลี่ยน และส่งเสริมพัฒนาบุคลากรให้ดำเนินกิจกรรมบรรลุตามเป้าหมาย มีการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร ให้เกิดความคุ้มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุดแก่รัฐและประชาชน มีกระบวนการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและถูกต้อง สร้างความพึงพอใจของทุกฝ่าย ทั้งภาคราชการ ภาคเอกชน และภาคประชาชน ดังนั้น บุคลากรภาครัฐมีหน้าที่สำคัญในการดำเนินภารกิจต่าง ๆ ให้เป็นไปตามนโยบายของรัฐบาล ให้ประสบผลสำเร็จ เพื่อบำบัดทุกข์ บำรุงสุขของประชาชน ตามนโยบายของรัฐต่อไป นอกจากนี้ความคาดหวังของมนุษย์อันสูงสุด คือ การมีคุณภาพชีวิตที่ดี ซึ่งนอกจากจะมุ่งให้เกิดแก่ตนเองแล้ว ส่วนใหญ่ย่อมมุ่งหวังที่จะให้เกิดแก่ครอบครัว เครือญาติ และบุคคลอื่น ๆ ในสังคมและประเทศชาติโดยส่วนรวม ปัจจุบันคุณภาพชีวิตได้รับการกำหนดให้เป็นเป้าหมายสูงสุด ในการพัฒนาประเทศ ซึ่งเป้าหมายทุกด้านไม่ว่าจะในด้านสังคม เศรษฐกิจ การปกครอง ล้วนมุ่งไปสู่การมีคุณภาพชีวิตที่ดีของมนุษย์ในสังคม คุณภาพชีวิตเป็นสิ่งที่มีคุณค่า มีความสำคัญและจำเป็นต่อบุคคล และสังคม เป็นสิ่งที่มนุษย์สามารถกำหนดการสร้าง

เกณฑ์มาตรฐาน เพื่อให้ระดับการมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นได้ และเพื่อการทำให้การพัฒนาตนเองและสังคมไปสู่เป้าหมายที่ปรารถนาที่ตั้งไว้ บุคคลแต่ละคน จึงจำเป็นต้องมีการพัฒนาตนเองในด้านการศึกษา การมีแนวคิดและเจตคติที่ดี การรู้จักบริหารตนเอง การมีความเอื้ออาทรต่อบุคคลอื่น การมีอาชีพรายได้มีคุณธรรมและศีลธรรม หากทุกคนในสังคมสามารถปฏิบัติได้เช่นนี้ ก็เท่ากับว่า สามารถช่วยยกระดับทั้งของตนเองและสังคมให้มีคุณค่า มีความเจริญงอกงามพัฒนาไปสู่สังคมอุดมคติ ปัญหาต่าง ๆ ในสังคมจะลดลงหรือหมดไป ดังนั้น ประเทศต่าง ๆ จึงใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ในการที่จะพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพชีวิตของประชาชนให้สูงขึ้น จนถึงระดับมาตรฐานที่สังคมต้องการ สมาชิกในสังคมทุกคนมีความกินดีอยู่ดี มีความสุขสมบูรณ์ (รายงานคุณภาพชีวิตของคนไทย,ข้อมูลความจำเป็นขั้นพื้นฐาน (จปฐ.) กรมการพัฒนาชุมชน กระทรวงมหาดไทย, 2551)

คุณภาพชีวิตในการทำงาน จึงถือว่าเป็นสิ่งที่สำคัญอย่างยิ่งเพราะคนเป็นทรัพยากรที่มีค่าและมีความสำคัญต่อองค์กร การให้ความเอาใจใส่ต่อทรัพยากรบุคคล จึงถือเป็นเรื่องที่ควรกระทำทั้งนี้ เพราะจะทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ หากมีการให้ผลตอบแทนที่ดีมีสวัสดิการที่สร้างความมั่งคงให้โอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งงาน มีการมอบรางวัลประกาศเกียรติคุณและมอบเครื่องหมายเกียรติยศให้กับบุคลากรที่ปฏิบัติงานดีและรับผิดชอบต่อหน้าที่ เพื่อเป็นขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน และเป็นการกระตุ้นให้บุคลากรมีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน สร้างแรงจูงใจและทำให้บุคลากรมีทัศนคติ ที่ดีต่อองค์กร เกิดความผูกพันและจงรักภักดีต่อองค์การ ปฏิบัติงานเต็มความสามารถ ส่งผลให้เกิด ประสิทธิภาพและประสิทธิผลให้การปฏิบัติงานของบุคลากรที่ดีขึ้น แต่คุณภาพชีวิตในการทำงาน ในแต่ละองค์กร มีความหลากหลายแตกต่างกัน เช่น ความหลากหลายและความซับซ้อนของงานลักษณะการบริหารงาน ความพร้อมของอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ และเทคโนโลยีที่จัดสรรให้กับผู้ปฏิบัติงาน อย่างทั่วถึง ซึ่งแตกต่างตามนโยบายของแต่ละหน่วยงานหรืองบประมาณที่ได้รับ แต่ละองค์กรจึงต้องศึกษาความสอดคล้องในการพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานในด้านต่าง ๆ ให้เหมาะสมกับบุคลากรและองค์กร

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาคุณภาพชีวิตที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรกรมศุลกากรส่วนกลาง ในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อจะได้ทราบระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานมาเป็นข้อมูลในการสร้างสภาพแวดล้อมที่ดีกับองค์กร พัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงาน สร้างความผูกพันและภักดีต่อองค์กร บุคลากรทำงานอย่างเต็มกำลังความสามารถ ส่งผลให้องค์กรต่าง ๆ ซึ่งเป็นหน่วยงานภาครัฐบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ ซึ่งผลการศึกษาจะเป็นแนวทางให้ผู้บริหารระดับสูงนำไปวางแผนปรับปรุงการบริหารงานทรัพยากรบุคคลขององค์กร ทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กรต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรกรมศุลกากรส่วนกลาง ในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรกรมศุลกากรส่วนกลาง ในเขตกรุงเทพมหานคร
3. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรกรมศุลกากรส่วนกลาง ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
4. เพื่อศึกษาปัจจัยคุณภาพชีวิตที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรกรมศุลกากรส่วนกลาง ในเขตกรุงเทพมหานคร

ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยเรื่อง คุณภาพชีวิตที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรกรมศุลกากรส่วนกลาง ในเขตกรุงเทพมหานคร ในการศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้วิธีวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล โดยผู้วิจัยมีวิธีการศึกษาดังต่อไปนี้

1. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง กลุ่มประชากร ในการศึกษาครั้งนี้ คือ บุคลากรกรมศุลกากรส่วนกลาง ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งปฏิบัติหน้าที่อยู่ในส่วนราชการส่วนกลาง ที่ตั้งอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 2,214 คน (ฐานสถิติข้อมูลจาก กองบริหารทรัพยากรบุลคล) กำหนดกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ Taro Yamane ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 339 คน

2. ขอบเขตด้านเนื้อหา การศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาคุณภาพชีวิตที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรกรมศุลกากรส่วนกลาง ในเขตกรุงเทพมหานคร

3. ขอบเขตด้านตัวแปร แบ่งเป็น 2 ประเภท ได้แก่ ตัวแปรต้น คือ ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ประเภทบุคลากร รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประสบการณ์ทำงาน คุณภาพชีวิตในการทำงาน ประกอบด้วย ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านการพัฒนาขีดความสามารถของบุคลากร ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านสิทธิส่วนบุคคล ประชาธิปไตยในการทำงาน ด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม ตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรกรมศุลกากรส่วนกลาง ในเขตกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย ด้านคุณภาพงาน ด้านความรวดเร็วในการทำงาน และด้านปริมาณงาน

4. ขอบเขตด้านเวลา ระยะเวลาในการศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูลตั้งแต่วันที่ 16 – 31 พฤษภาคม พ.ศ. 2567

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรกรมศุลกากร ในเขตกรุงเทพมหานคร
2. ทำให้ทราบระดับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรกรมศุลกากร ในเขตกรุงเทพมหานคร
3. สามารถนำผลการศึกษาและข้อเสนอแนะปรับปรุงไปใช้เป็นแนวทางในการเสริมสร้างคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากร ให้เหมาะสมกับความต้องการ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจ ลดความตึงเครียดทำงานได้อย่างมีความสุข และเพิ่มประสิทธิภาพและคุณภาพในการทำงานที่ดียิ่งขึ้น

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

สุวัฒน์ มหันนิรันดร์กุล และคณะ (2557 อ้างถึงใน โนรฮาวา บิลฮีม, 2560) ได้นิยาม คำว่า คุณภาพชีวิต หมายถึง ระดับของการมีชีวิตที่ดี ความสุข ความพึงพอใจในชีวิตทั้งในด้านร่างกาย จิตใจ อารมณ์สังคม การดำเนินชีวิตของปัจเจกบุคคลในสังคม ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ ด้านร่างกาย ด้านจิตใจ ด้านความสัมพันธ์ทางสังคม และด้านสิ่งแวดล้อม ซึ่งสามารถเชื่อมโยงเข้ากับหลาย ๆ ด้าน

องค์การอนามัยโลก (1994 อ้างถึงใน พิเชษฐ์ ขำใจ, 2560) นิยามคุณภาพชีวิตไว้ว่า เป็นแนวคิดหลายมิติที่มีการผสมผสานทั้งด้านร่างกายและจิตใจ การรับรู้ของแต่ละบุคคลต่อสถานภาพ ในชีวิตของตนที่สัมพันธ์กับเป้าหมาย ความคาดหวัง มาตรฐาน และอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ภายใต้บริบททางวัฒนธรรมและระบบคุณค่าที่บุคคลนั้นอาศัยอยู่ ซึ่งเป็นแนวคิดที่มีหลายมุมมองทางสังคม เนื่องจากคุณภาพชีวิตเกี่ยวข้องกับวิถีชีวิตของมนุษย์ เช่น สุขภาพ ครอบครัว การทำงานเป็นอิสระ มีความสัมพันธ์ทางสังคม สิ่งแวดล้อมและอาจได้รับอิทธิพลจากวัฒนธรรม ศาสนา จริยธรรม และคุณค่าของแต่ละบุคคล

Guest (1979 อ้างถึงใน อุสุมา ศักดิ์ไพศาล, 2556) หมายถึง ความรู้สึกของแต่ละบุคคลต่อการทำงาน หรือผลที่เกิดขึ้นกับปัจเจกบุคคล อันเนื่องมาจากประสบการณ์ในการทำงาน ซึ่งรวมในมิติต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นความรู้สึกต่อผลตอบแทน ผลประโยชน์ที่ได้รับในทางเศรษฐกิจ ความมั่นคง สภาพแวดล้อมการทำงาน ความสัมพันธ์กับองค์กร/ระหว่างบุคคล และคุณค่าที่แฝงอยู่ในการทำงาน

กิติคุณ ซื่อสัตย์ดี (2557 อ้างถึงใน สมพงศ์ รัตนนุพงศ์, 2558) ได้ให้ความหมาย คุณภาพชีวิตการทำงานว่า หมายถึง ความสุขในการทำงานมีความมั่นคงในการทำงาน มีความก้าวหน้าในด้านหน้าที่การงาน ได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสมและเพียงพอกับเศรษฐกิจในปัจจุบัน รวมไปถึงได้รับความพึงพอใจในการทำงานของตนเอง

ณัชณิชดา ทนันทา (2554 อ้างถึงใน สมพงศ์ รัตนนุพงศ์, 2558) ให้ความหมาย ของคุณภาพชีวิตการทำงานว่า หมายถึง การที่พนักงานมีความรู้สึกพึงพอใจ และมีความสุขในการทำงาน ซึ่งเกิดจากการได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ การได้มีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน มีโอกาสได้ใช้ความรู้ความสามารถในการทำงาน รู้สึกได้ถึงความมั่งคงในหน้าที่และชีวิตตนเอง อันจะส่งผลต่อประสิทธิภาพและผลผลิตขององค์การ

Bruce & Blackburn (1992 อ้างถึงใน สุดารัตน์ ครุฑสึก, 2557) ให้ทรรศนะเกี่ยวกับองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงานดังต่อไปนี้

1. ค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ
2. สภาพการทำงานที่ปลอดภัยและไม่ทำลายสุขภาพ
3. โอกาสในการพัฒนาความสามารถ ทำงานที่มีความหมายและแสวงหาแนวทางใหม่ ๆ
4. ความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน
5. การบูรณาการทางสังคม ซึ่งหมายถึง การมีโอกาสได้มีปฏิสัมพันธ์ระหว่างพนักงาน และผู้บริหาร
6. พนักงานทำงานในสภาพการทำงานที่ปราศจากความวิตกกังวลและการมีโอกาส ก้าวหน้าอย่างเท่าเทียมกัน
7. การมีเวลาว่าง หมายถึง สามารถแบ่งเวลาให้กับเรื่องส่วนตัวและงานได้เหมาะสม
8. การยอมรับทางสังคม หมายถึง การมีความภูมิใจต่องานที่รับผิดชอบและต่อนายจ้าง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ทิรัศม์ชญา พิพัฒน์เพ็ญ และคณะ (2557 อ้างถึงใน ณัฏฐ์นรินทร์ สุขลิ้ม, 2562) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติงานให้เกิดผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ ขององค์การโดยคำนึงถึงความประหยัดทรัพยากรในทุก ๆ ด้านและก่อให้เกิดผลผลิตสูงสุด ประหยัดทั้งเวลา แรงงาน วัสดุสิ่งของนอกจากนี้ประสิทธิภาพ (Efficiency) ยังหมายถึง ความสามารถในการลดต้นทุน หรือทรัพยากรต่อหน่วยของผลผลิตที่ได้จากการดำเนินงานต่ำกว่าที่กำหนดไว้ในแผนหรือในทางกลับกัน หมายถึง

ความสามารถในการเพิ่มผลผลิตหรือผลประโยชน์ต่อหน่วยของต้นทุนที่ใช้ในการดำเนินงาน สูงกว่าที่กำหนดไว้ในแผน โดยประสิทธิภาพเป็นอัตราส่วนแสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างผลผลิต หรือผลประโยชน์ที่ได้รับกับต้นทุนหรือทรัพยากรที่ใช้ในการดำเนินงานจริงเมื่อเปรียบกับแผนที่วางไว้

รำพัน แดงกาศ (2556 อ้างถึงใน ชนัญญา ทองสุข, 2562) กล่าวว่า ประสิทธิภาพการทำงาน หมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่เกิดจากการมีสมรรถนะทำให้งานต่าง ๆ มีคุณภาพ สามารถเสร็จได้ทันตามเวลาที่กำหนดไว้ ให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน มีการสูญเสียทรัพยากรน้อยที่สุด และก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อผู้รับบริการซึ่งถ้าผลการทำงานดีก็ถือว่ามีประสิทธิภาพในการทำงานสูง ถ้าผลการทำงานไม่ดี ประสิทธิภาพในการทำงานต่ำ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

มุสตอฟา หมัดบินเฮด (2565) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐอำเภอบางแก้ว จังหวัดพัทลุง มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐอำเภอบางแก้ว จังหวัดพัทลุง จังหวัดพัทลุง 2) เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรภาครัฐอำเภอบางแก้ว 3) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 4) เพื่อศึกษาปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐอำเภอบางแก้ว จังหวัดพัทลุง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ บุคลากรภาครัฐอำเภอบางแก้ว จังหวัดพัทลุง ซึ่งปฏิบัติหน้าที่อยู่ในส่วนราชการต่าง ๆ ที่ตั้งอยู่ในอำเภอบางแก้ว จำนวน 520 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการ เก็บรวบรวมข้อมูล ในลักษณะการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิตามสัดส่วนผลการวิจัย พบว่า 1) ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐในอำเภอบางแก้ว จังหวัดพัทลุง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านคุณภาพงาน รองลงมา คือ ด้านความรวดเร็วในการทำงาน และน้อยที่สุด คือ ด้านปริมาณงาน 2) ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรภาครัฐในอำเภอบางแก้ว จังหวัดพัทลุง พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม รองลงมา คือ การบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน การพัฒนาขีดความสามารถของบุคลากร สิทธิส่วนบุคคล ประชาธิปไตยในการทำงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และน้อยที่สุดคือ ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม 3) เปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่าอายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ทำงานที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนเพศและรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน 4) ปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐอำเภอบางแก้ว จังหวัดพัทลุง พบว่าปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐอำเภอบางแก้ว จังหวัดพัทลุง คือ การบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน ความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม การพัฒนาขีดความสามารถของบุคลากร และความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น โดยตัวแปรปัจจัยการพัฒนาขีดความสามารถของบุคลากร การบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน และความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม ส่งผลกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

นรินทร์ อบแพทย์ (2563) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงาน : กรณีศึกษา บุคลากรในองค์การบริหารส่วนจังหวัดระนอง มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับคุณภาพชีวิตการในทำงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดระนอง 2) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดระนอง 3) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยลักษณะงานกับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดระนองกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่บุคลากรในสังกัดองค์การบริหาร ส่วนจังหวัดระนองจำนวนทั้งสิ้น 206 คน สุ่มตัวอย่างอย่างง่ายตามสัดส่วนของจำนวน ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรทั้ง 8 ด้าน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้านเรียงจากมากไป น้อยพบว่า ด้านสิทธิส่วนบุคคลและประชาธิปไตยในองค์การ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถของบุคคล มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากด้านความก้าวหน้าและความมั่นคง มีค่าเฉลี่ยอยู่ใน ระดับปานกลาง ด้านลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง และด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและ เป็นธรรม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง 2) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับคุณภาพชีวิตการทำงานตัวแปรทุกตัวมีผลต่อคุณภาพชีวิตแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล โดยใช้ Pearson Correlation ตัวแปรทุกตัวมีค่า Sig. (2-tailed) น้อยกว่า 0.05 ทุกตัว 3) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยลักษณะงานกับคุณภาพชีวิตการทำงานตัวแปรทุกตัวมีผลต่อคุณภาพชีวิตการ ทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

กิติคุณ ซื่อสัตย์ดี (2557) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานชวเลข สังกัดสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าพนักงานชวเลข สังกัดสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร 2) ศึกษาประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานชวเลข สังกัดสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร 3) ศึกษาอิทธิพลของคุณภาพชีวิตการทำงานต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานชวเลข สังกัด สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร กลุ่มตัวอย่างในการศึกษา คือ เจ้าพนักงานชวเลข จำนวน 80 คน และใช้การรวบรวมข้อมูลใช้แบบสอบถาม ผลการวิจัย พบว่า 1) ผลการศึกษาของเจ้าพนักงานชวเลข โดยภาพรวมแล้วอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม และอันดับสุดท้าย คือ ด้านลักษณะงานที่ตั้งอยู่บนพื้นฐานของกฎหมาย 2) ผลการศึกษาประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานชวเลข โดยภาพรวม อยู่ระดับปานกลาง ประกอบด้วย 3 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพของงาน ด้านการทันเวลา ด้านปริมาณงาน 3) ด้านที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานชวเลขทั้งหมด 6 องค์ประกอบ และมี 3 องค์ประกอบ ที่ไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) คุณภาพชีวิตที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรกรมศุลกากรส่วนกลาง ในเขตกรุงเทพมหานคร

1. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลจากการศึกษาค้นคว้าเอกสารทาง วิชาการ เช่น หนังสือ วารสาร สารนิพนธ์ บทความ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาวิจัย

2. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ผู้วิจัยเก็บรวบรวมจากการตอบ แบบสอบถาม เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรกรมศุลกากรส่วนกลาง ในเขตกรุงเทพมหานคร

สมมุติฐานการวิจัย

1. บุคลากรกรมศุลกากรส่วนกลาง ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

2. ปัจจัยคุณภาพชีวิตที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรกรมศุลกากรส่วนกลาง ในเขตกรุงเทพมหานคร

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามมาตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์พร้อมลงรหัสและประมวล ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป Statstical Package for the Social Scienes (SPSS) โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล มีดังนี้

1. การจัดเตรียมข้อมูล ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้รับการตอบกลับมาตรวจสอบ ถึงความถูกต้องครบถ้วนสมบูรณ์ของแบบสอบถาม จากนั้นนำข้อมูลที่ได้แปลงเป็นรหัสในโปรแกรม SPSS เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลในขั้นต่อไป

2. การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการทางสถิติผู้วิจัยได้กำหนดค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลไว้ ดังนี้

สถิติพรรณา ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล มีดังนี้

1. ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ใช้วิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ประเภทบุคลากร รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประสบการณ์ทำงาน

2. ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้วิเคราะห์ ประเมินระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน และระดับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรกรมศุลกากรส่วนกลาง ในเขตกรุงเทพมหานคร

สถิติอ้างอิง ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล มีดังนี้

1. ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรกรมศุลกากรส่วนกลาง ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ โดยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติการทดสอบ (t – test)

2. ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรกรมศุลกากรส่วนกลาง ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตาม อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ประเภทบุคลากร รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประสบการณ์ทำงาน จะใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA)

3. คุณภาพชีวิตส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรกรมศุลกากรส่วนกลาง ในเขตกรุงเทพมหานคร ใช้สถิติวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการศึกษา

ส่วนที่ 1 ผลการศึกษาข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 179 คน คิดเป็นร้อยละ 51.1 รองลงมา คือ เพศชาย จำนวน 171 คน คิดเป็นร้อยละ 48.9

อายุ พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 31 – 40 ปี จำนวน 175 คน คิดเป็นร้อยละ 50.0 รองลงมา คือ อายุ 41 – 50 ปี จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 29.1

สถานภาพ พบว่า ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 247 คน คิดเป็นร้อยละ 70.6 รองลงมา คือ สมรส จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 26.3

ระดับการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 201 คน คิดเป็นร้อยละ 57.4 รองลงมา คือ สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 26.6

ประเภทบุคลากร พบว่า ส่วนใหญ่มีประเภทบุคลากรข้าราชการ จำนวน 231 คน คิดเป็นร้อยละ 66.0 รองลงมา คือ พนักงานราชการ จำนวน 99 คน คิดเป็น ร้อยละ 28.3

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 – 40,000 บาท จำนวน 220 คน คิดเป็นร้อยละ 62.9 รองลงมา คือ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001 – 50,000 บาท จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 17.1

ประสบการณ์ทำงาน พบว่า ส่วนใหญ่มีประสบการณ์ทำงานมากกว่า 15 ปี ขึ้นไป จำนวน 165 คน คิดเป็นร้อยละ 47.1 รองลงมา คือ ประสบการณ์ทำงาน 11 – 15 ปี จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 28

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับคะแนนเฉลี่ยคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรกรมศุลกากรส่วนกลาง ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า บุคลากรกรมศุลกากรส่วนกลางให้ความสำคัญเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยรวมในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.32 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 รองลงมา คือ ด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 ด้านการพัฒนาขีดความสามารถของบุคลากร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 ด้านความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 และด้านที่มีค่าเฉลี่ยมาก คือ ด้านสิทธิส่วนบุคคลประชาธิปไตยในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรกรมศุลกากรส่วนกลาง ในเขตกรุงเทพมหานคร

ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับคะแนนเฉลี่ยประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรกรมศุลกากรส่วนกลาง ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า บุคลากรกรมศุลกากรส่วนกลางให้ความสำคัญเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน โดยรวมในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.36 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ

ด้านคุณภาพงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 รองลงมา ด้านความรวดเร็วในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 และด้านปริมาณงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39

ส่วนที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมุติฐานที่ 1 บุคลากรกรมศุลกากรส่วนกลาง ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมศุลกากรส่วนกลาง ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า บุคลากรกรมศุลกากรส่วนกลางที่มีเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ประเภทบุคลากร รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประสบการณ์ทำงาน ต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านคุณภาพงาน ด้านความรวดเร็วในการทำงาน และด้านปริมาณงานไม่แตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยคุณภาพชีวิตที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรกรมศุลกากรส่วนกลาง ในเขตกรุงเทพมหานคร

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรกรมศุลกากรส่วนกลาง ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 8 ปัจจัย พบว่า มีตัวแปรอิสระจำนวน 4 ปัจจัย ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรกรมศุลกากรส่วนกลาง ในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยเรียงลำดับปัจจัยที่ส่งผลมากที่สุดไปยังปัจจัยที่ส่งผลน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น ด้านความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ซึ่งค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) เท่ากับ 0.693 และสามารถอธิบายความสัมพันธ์ได้ร้อยละ 48

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

อภิปรายผล

1. ผลการศึกษาประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรกรมศุลกากรส่วนกลาง ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านคุณภาพงาน รองลงมา คือ ด้านความรวดเร็วในการทำงาน และน้อยที่สุด คือ ด้านปริมาณงาน สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของณัฏฐ์นรินทร์ สุขลิ้ม (2562) ได้ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการในสังกัดราชการส่วนภูมิภาคประจำจังหวัดตรัง ผลการวิจัย พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานข้าราชการในสังกัดราชการส่วนภูมิภาคประจำจังหวัดตรัง พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระ ดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ความพอใจของทุกฝ่าย รองลงมา คือ การจัดหาและใช้ปัจจัย ทรัพยากร และน้อยที่สุด คือ การบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ และไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของมุสตอฟา หมัดบินเฮด (2565) ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐอำเภอบางแก้ว จังหวัดพัทลุง ผลการวิจัย พบว่าระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐในอำเภอบางแก้ว จังหวัดพัทลุง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านคุณภาพงาน รองลงมา คือ ด้านความรวดเร็วในการทำงาน และน้อยที่สุด คือ ด้านปริมาณงาน และกิติคุณ ซื่อสัตย์ดี (2557) ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิต

การทำงานกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานชวเลข สังกัดสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ผลการวิจัย พบว่า ผลการศึกษาประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานชวเลข โดยภาพรวมอยู่ระดับปานกลาง ประกอบด้วย 3 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพของงาน ด้านการทันเวลา ด้านปริมาณงาน

2. ผลการศึกษาประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรกรมศุลกากรส่วนกลาง ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ประเภทบุคลากร รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประสบการณ์ทำงาน พบว่า บุคลากรที่มีปัจจัยส่วนบุคคลดังกล่าว ที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงาน ด้านคุณภาพงาน ด้านความรวดเร็วในการทำงาน และด้านปริมาณงานไม่แตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นปัจจัยที่ไม่สอดคล้องกับสมติฐาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อรวรา กล้าหาญ (2564) ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานการรถไฟแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ผลการวิจัย พบว่า พนักงานการรถไฟแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ที่มีเพศ อายุ สถานภาพ อายุงาน ต่างกัน ทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่ต่างกัน สมพงศ์ รัตนนุพงศ์ (2558) ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานศูนย์ข่าว SMM ผลการวิจัยพบว่า การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน พบว่า ระดับการศึกษาไม่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน และมุสตอฟา หมัดบินเฮด (2565) ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐอำเภอบางแก้ว จังหวัดพัทลุง ผลการวิจัยพบว่า เปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่ารายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

3. ผลการศึกษาปัจจัยคุณภาพชีวิตที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรกรมศุลกากรส่วนกลาง ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยภาพรวมมีอิทธิพลร้อยละ 48 ปัจจัยคุณภาพชีวิตที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรกรมศุลกากรส่วนกลาง ในเขตกรุงเทพมหานคร เป็นรายด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ คือ ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น ด้านความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของมุสตอฟา หมัดบินเฮด (2565) ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐอำเภอบางแก้ว จังหวัดพัทลุง พบว่าปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐอำเภอบางแก้ว จังหวัดพัทลุง คือ การบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน ความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม การพัฒนาขีดความสามารถของบุคลากร และความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น โดยตัวแปรปัจจัยการพัฒนาขีดความสามารถของบุคลากร การบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน และความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม ส่งผลกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และนรินทร์ อบแพทย์ (2563) ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงาน : กรณีศึกษา บุคลากรในองค์การบริหารส่วนจังหวัดระนอง พบว่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยลักษณะงานกับคุณภาพชีวิตการทำงานตัวแปรทุกตัวมีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งนี้

การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะบางประการ ดังนี้

1. จากการวิจัยพบว่าประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร อยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งโดยภาพรวมและรายด้าน โดยแต่ละด้านมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1) ด้านปริมาณงาน ควรมีการมอบหมายภาระงานให้กับบุคลากรทุกคนอย่างทั่วถึง เหมาะสมกับปริมาณงานที่ได้รับ อีกทั้ง การวางแผนการจัดอัตรากำลังคนให้เหมาะสมทั้งคน ทั้งงาน เป็นอีกหนึ่งแนวทางในการทำงานให้ลุล่วงตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

2) ด้านความรวดเร็วในการทำงาน ควรมีการบริหารจัดการภายในองค์กร ทำให้การทำงานสามารถปฏิบัติงานได้รวดเร็วขึ้น การแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากขั้นตอนหรือระเบียบกฎเกณฑ์เพื่อให้ สามารถปฏิบัติงานได้ทันตามกำหนดเวลา

3) ด้านคุณภาพงานควรลดขั้นตอนในการทำงานเพื่อให้งานมีคุณภาพมากขึ้นกว่าเดิม สามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างถูกต้องครบถ้วนสมบูรณ์ตรงตามวัตถุประสงค์ของงานนั้น ๆ

2. จากการวิจัยพบว่าปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรกรมศุลกากรส่วนกลาง ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากร อยู่ในระดับมากที่สุด โดยแต่ละด้าน มีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1) ด้านความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม ควรมีความคล่องตัวและไม่ติดขัดในการ ประสานงานกับหน่วยงานภายนอกเป็นสิ่งจำเป็นที่หน่วยงานจะต้องสร้างให้เป็นที่ยอมรับในสังคม ภายนอกด้วยการจัดกิจกรรมที่มีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคม เช่น การกำจัดของเสีย การลดขยะ การช่วยเหลือชุมชนโดยรอบ เป็นต้น ดังนั้น ควรที่จะให้พนักงานทุกคนในองค์การได้มีส่วนร่วมในกิจกรรม ที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมเหล่านี้ เพื่อสร้างการยอมรับทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน ซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรอีกด้วย

2) ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น ควรมีการส่งเสริมให้บุคลากร จัดสรรเวลาการทำงานและเวลาส่วนตัวเพื่อให้เกิดการพักผ่อนที่เพียงพอ มีการจัดมุมพักผ่อนเพื่อ คลายเครียดจากการทำงาน จัดกิจกรรมให้กับบุคลากรและครอบครัวเพื่อให้พนักงานได้มีเวลาทำกิจกรรมร่วมกันกับครอบครัว

3) ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ควรให้บุคลากรโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งได้ตามความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน และสนับสนุนส่งเสริมให้บุคลากรมีความก้าวหน้าในสายงานอาชีพอีกด้วย

4) ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ควรมีการปรับปรุงค่าตอบแทนให้เหมาะสมกับความสามารถ ประสบการณ์ หรือหน้าที่ความรับผิดชอบ และให้สอดคล้องกับค่าใช้จ่ายในสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบัน เมื่อเปรียบเทียบค่าตอบแทนในสายอาชีพเดียวกัน

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

จากการวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความคิดเห็นของบุคลากรกรมศุลกากรส่วนกลาง ในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยจึงขอนำเสนอข้อเสนอแนะ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการทำวิจัย ครั้งต่อไป ดังนี้

1. ควรทำการศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อการปฏิบัติงานในส่วนของระดับบริหาร และระดับปฏิบัติการแยกจากกันเพื่อนำมาบูรณาการในการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่อไป

2. ควรศึกษาเพิ่มเติมในแนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากร เพื่อเป็นแรงจูงใจและสร้างความพึงพอใจในการทำงาน พร้อมดึงศักยภาพของบุคลากรก่อให้เกิดประโยชน์ต่อหน่วยงานสูงสุด

3. ควรศึกษาเพิ่มเติมถึงปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในส่วนของภูมิภาค และนำมาบูรณาการในการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่อไป

4. ควรศึกษาถึงปัจจัยอื่น ๆ ที่คาดว่าจะมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร เช่น ความพึงพอในการทำงาน ระดับความเครียดของบุคลากรเพื่อหาปัจจัยที่ส่งเสริมประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมศุลกากรต่อไป

เอกสารอ้างอิง

กชพร พุทธจักร. (2553*). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในโรงเรียนที่จัดการเรียนการสอนของนักเรียนพิการ และนักเรียนด้อยโอกาส จังหวัดอุบลราชธานี สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน.* วิทยานิพนธ์ครุศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.

กิติคุณ ซื่อสัตย์ดี. (2557). *คุณภาพชีวิตการทำงานกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานชวเลขสังกัดสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร*. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, คณะศิลปะศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกริก.

กฤษวรรณ หน้องมา. (2554). *ความสัมพันธ์ระหว่างสุขภาวะทางจิต คุณภาพชีวิตการทำงานและการรับรู้ความสำเร็จในอาชีพ: ศึกษาบริษัทข้ามชาติแห่งหนึ่ง.* วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, คณะศิลปศาสตร์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

จิรวดี ตั้งมั่น. (2555). *คุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลประจำการในโรงพยาบาลภูมิพลอดุลยเดชกรมแพทยทหารอากาศ*. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี.

ชนัญญา ทองสุข. (2562). *คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3.* สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ณัฏฐ์นรินทร์ สุขลิ้ม.(2562). *ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการในสังกัดราชการส่วนภูมิภาคประจำจังหวัดตรัง.* สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, มหาวิทยาลัยหาดใหญ่.

ทัศนีย์ ชาติไทย. (2559). *คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรในมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์.* รายงานการวิจัย, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์.

นลพรรณ บุญฤทธิ์. (2558). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี*. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.

โนรฮาวา บิลฮีม. (2560). *การศึกษาขอบเขตคุณภาพชีวิตของผู้ได้รับผลจากเหตุการณ์ความไม่สงบใน 3 จังหวัดชายแดนใต้ : กรณีศึกษา อำเภอรามัน จังหวัดยะลา*. วิทยานิพนธ์ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

พิเชษฐ์ ขาใจ. (2560). *คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการตำรวจสถานีตารวจภูธรตาคลี จังหวัดนครสวรรค์*. รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์.

มุสตอฟา หมัดบินเฮด. (2565). *คุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐ อำเภอบางแก้ว จังหวัดพัทลุง*. สารนิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

ยุทธนา พีระยุทธ. (2551). *การศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท อาร์เอส จำกัด (มหาชน).* สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.

รณัชฤดี ป้องกันภัย. (2557). *คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานการเคหะแห่งชาติ กรณีศึกษา พนักงานผู้ปฏิบัติหน้าที่ในสำนักงานใหญ่*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตร์มหาบัณฑิต, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

รัตนาภรณ์ บุญมี. (2558). *คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานเทศบาลตำบลนาดี*. สารนิพนธ์รัฐศาสตร์มหาบัณฑิตสาขาวิชาการเมืองการปกครอง, มหาวิทยาลัยบูรพา.

ศิรประภา นะราแก้ว. (2553). *คุณภาพชีวิตแรงงานภายใต้ มทร. 8001-2546*. สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สุดารัตน์ ครุฑสึก. (2557). *ปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน ความผูกพันต่อองค์กร และการสื่อสารในองค์กร ส่งผลต่อการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร*. การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

สมพงศ์ รัตนนุพงศ์. (2558). *คุณภาพชีวิตในการทำงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ศูนย์ข่าว SMM*. สารนิพนธ์พัฒนาแรงงานและสวัสดิการมหาบัณฑิต, ภาควิชาสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

อรวรา กล้าหาญ. (2564). *คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานการรถไฟแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่*. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

อุสุมา ศักดิ์ไพศาล. (2558). *คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทอินเตอร์ เรียลตี้แมเนจเม้นท์ จำกัด*. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, คณะบริหารธุรกิจมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี**.**

เอกลักษณ์ ชุมภูชัย. (2561). *การศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร กรณีศึกษาพนักงานที่ทำงานอยู่ภายในการดูแลของบริษัทสกิลพาวเวอร์ เซอร์วิส (ประเทศไทย) จำกัด (แมนพาวเวอร์ สาขาลำพูน)*. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารธุรกิจบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่