ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดจากการปฏิบัติหน้าที่และความผูกพันองค์กรของเจ้าหน้าที่ศุลกากร กรณีศึกษา สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

นายอนันตชัย ศิริสูงเนิน

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์
คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ปีการศึกษา 2565
ลิขสิทธิ์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

THE RELATIONSHIP BETWEEN JOB STRESS AND ORGANIZATIONAL COMMITMENT : A CASE STUDY OF THAI CUSTOMS EMPLOYEES AT SUVARNABHUMI AIRPORT CARGO CLEARANCE CUSTOMS OFFICE

Mr. Anuntachai Sirisoongnern

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

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 2022

Copyright of Chulalongkorn University

หัวข้อสารนิพนธ์	ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดจากการปฏิบัติหน้าที่และความผูกพันองค์กรของเจ้าหน้าที่ศุลกากร กรณีศึกษาสำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
โดย	นายอนันตชัย ศิริสูงเนิน
สาขาวิชา	รัฐประศาสนศาสตร์
อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก	รองศาสตราจารย์ ดร.ปกรณ์ ศิริประกอบ

คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้นับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

คณะกรรมการสอบสารนิพนธ์

..... ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.สุมนทิพย์ จิตสว่าง)

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

..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พงศ์พิสุทธิ์ บุษบารัตน์)

..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.ศิริพงศ์ ปาลกะวงศ์ ณ อยุธยา)

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

อนันตชัย ศิริสูงเนิน : ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดจากการปฏิบัติหน้าที่และความผูกพันองค์กรของเจ้าหน้าที่ศุลกากร กรณีศึกษา สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ . (THE RELATIONSHIP BETWEEN JOB STRESS AND ORGANIZATIONAL COMMITMENT : A CASE STUDY OF THAI CUSTOMS EMPLOYEES AT SUVARNABHUMI AIRPORT CARGO CLEARANCE CUSTOMS OFFICE) อ.ที่ปรึกษาหลัก : รศ. ดร.ปกรณ์ ศิริประกอบ

สารนิพนธ์เรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดจากการปฏิบัติหน้าที่และความผูกพันองค์กรของเจ้าหน้าที่ศุลกากร กรณีศึกษา สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความเครียดจากการปฏิบัติหน้าที่และระดับความผูกพันองค์กรของเจ้าหน้าที่ศุลกากร สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ และเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดจากการปฏิบัติหน้าที่และความผูกพันองค์กรของเจ้าหน้าที่ศุลกากร สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ การวิจัยครั้งเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ เจ้าหน้าที่ศุลกากร จำนวน 191 คน โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูใช้ค่าสถิติโดยวิธีการหาค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานการวิจัยด้วยสถิติ T-test F-test และการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson correlation coefficient)

ผลการวิจัยพบว่า (1) ระดับความเครียดจากการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ศุลกากรอยู่ในระดับปานกลาง โดยความเครียดที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ด้านลักษณะงานและสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านบทบาทหน้าที่ในองค์กร และด้านโครงสร้างองค์กร ตามลำดับ (2) ระดับความผูกพันองค์กรของเจ้าหน้าที่ศุลกากรอยู่ในระดับสูง โดยด้านการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด (3) ความเครียดจากการปฏิบัติหน้าที่มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงข้ามกับความผูกพันองค์กรของเจ้าหน้าที่ศุลกากร

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์ ลายมือชื่อนิสิต .....

ปีการศึกษา 2565 ลายมือชื่อ อ.ที่ปรึกษาหลัก .....

6382062724 : MAJOR PUBLIC ADMINISTRATION
KEYWORD:

Anuntachai Sirisoongnern : THE RELATIONSHIP BETWEEN JOB STRESS AND ORGANIZATIONAL COMMITMENT : A CASE STUDY OF THAI CUSTOMS EMPLOYEES AT SUVARNABHUMI AIRPORT CARGO CLEARANCE CUSTOMS OFFICE. Advisor: Assoc. Prof. PRAKORN SIRIPRAKOB, Ph.D.

The objectives of this research were to were to analyze the level of job stress, organizational commitment and the relationship between job stress and organizational commitment of Thai Customs employees at Suvarnabhumi Airport Customs Clearance Customs office. This research was a Quantitative research. The sample were a total of 191 employees of Thai Customs employees at Suvarnabhumi Airport Customs Clearance Customs office. A questionnaire was used as a research instrument for data collection. The data were analyzed by using statistics to determine mean, percentage and standard deviation. The research hypothesis was tested by T-test, F-test and Pearson's correlation coefficient analysis.

The results of this research were as follows: (1) Thai Customs employees had job stress at moderate level whereas the top three job stress factors were job characteristics and working conditions, role in the organization and organization structure, respectively. (2) Thai Customs employees had organizational commitment at high level and the average value of the acceptance of the organization's goals and values was highest. (3) Job stress demonstrated a reverse relationship with organizational commitment of Thai Customs employees.

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

Field of Study:	Public Administration	Student's Signature .....
Academic Year:	2022	Advisor's Signature .....

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์เรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดจากการปฏิบัติหน้าที่และความผูกพันองค์กรของเจ้าหน้าที่ศุลกากร กรณีศึกษา สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ” สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ด้วยความอนุเคราะห์อย่างสูงจากรองศาสตราจารย์ ดร.ปกรณ์ ศิริประกอบ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ขอกราบขอบคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.สุมนทิพย์ จิตสว่าง ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พงศ์พิสุทธิ์ บุษบารัตน์ และรองศาสตราจารย์ ดร.ศิริพงษ์ ปาลกงวงศ์ ณ อยุธยา คณะกรรมการสอบสารนิพนธ์ ที่ได้เสียสละเวลาอันมีค่าในการให้คำแนะนำและข้อเสนอแนะในการจัดทำสารนิพนธ์ให้สมบูรณ์

ขอกราบขอบพระคุณผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ศุลกากร สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิทุกท่านที่สละเวลาอันมีค่าในการตอบแบบสอบถามของการวิจัยครั้งนี้

ขอขอบคุณเพื่อน ๆ และผู้เป็นกัลยาณมิตรทุกท่านที่คอยช่วยเหลือ ให้คำแนะนำ และเป็นแรงผลักดันให้งานวิจัยนี้สำเร็จไปได้ด้วยดี

ขอกราบขอบพระคุณพ่อ คุณแม่ และครอบครัวที่คอยช่วยเหลือและเป็นกำลังใจให้แก่ผู้วิจัยเสมอมา

อนันตชัย ศิริสูงเนิน

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย ..... ค

บทคัดย่อภาษาอังกฤษ ..... ง

กิตติกรรมประกาศ ..... จ

สารบัญ ..... ฉ

บทที่ 1 บทนำ 1

ที่มาและความสำคัญ 1

คำถามการวิจัย 3

วัตถุประสงค์การวิจัย 3

สมมติฐานการวิจัย 3

ขอบเขตการวิจัย 4

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ 5

กรอบแนวคิดการวิจัย 6

บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 7

ความรู้เกี่ยวกับสำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ 7

ประวัติความเป็นมา 7

โครงสร้างและอัตรากำลัง 7

แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียด 9

แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันองค์กร 16

บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย 25

รูปแบบการวิจัย 25

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง 25

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

เครื่องมือการวิจัย 26
การเก็บรวบรวมข้อมูล 29
การวิเคราะห์ข้อมูล 29
บทที่ 4 ผลการวิจัย 31
ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม 31
ส่วนที่ 2 คำถามประเมินความเครียดจากการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานศุลกากร สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ 35
ส่วนที่ 3 คำถามประเมินความผูกพันองค์กรของพนักงานศุลกากรที่ปฏิบัติหน้าที่ ณ สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ 42
การทดสอบสมมติฐาน 47
บทที่ 5 สรุปผลวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ 64
สรุปผลการวิจัย 64
อภิปรายผลการวิจัย 70
ข้อเสนอแนะ 73
ข้อเสนอแนะที่ได้รับจากการวิจัย 73
ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป 74
ภาคผนวก ก 75
บรรณานุกรม 2
ประวัติผู้เขียน 6

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

บทที่ 1
บทนำ

ที่มาและความสำคัญ

กรมศุลกากรเป็นองค์กรภาครัฐ สังกัดกระทรวงการคลังที่ทำหน้าที่ในการจัดเก็บภาษีอากร การนำเข้า และส่งออกสินค้า รวมถึงการอำนวยความสะดวกทางการค้า การควบคุมทางศุลกากรเพื่อปกป้องสิ่งแวดล้อม เศรษฐกิจและสังคมของประเทศ หน่วยงานที่สังกัดกรมศุลกากรนั้นประกอบด้วยด่านศุลกากร 45 แห่ง (ข้อมูล ณ วันที่ 25 พฤศจิกายน 2565) โดยมีสำนักงานศุลกากรภาคที่ 1 – 5 ทำหน้าที่กำกับดูแลการดำเนินการของด่านศุลกากรทั้งหมด นอกจากนี้กรมศุลกากรยังประกอบด้วยสำนักงานศุลกากรอีก 10 แห่งที่จัดตั้งตามความเหมาะสมของลักษณะภารกิจและปริมาณงานที่มีในแต่ละพื้นที่ (ส่วนสื่อสารองค์กร กรมศุลกากร 2565) โดยสำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ (สสภ.) เป็นหนึ่งในสำนักงานศุลกากรที่จัดตั้งขึ้นเพื่อตรวจสอบสินค้าที่ขนทางอากาศที่ถูกขนส่งมายังท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ แม้ว่า สสภ. เป็นหนึ่งในหน่วยงานที่สามารถจัดเก็บภาษีอากรได้มากที่สุดของกรมศุลกากร เนื่องจากลักษณะของสำนักงานที่มีปริมาณสินค้ามาก แต่ในทางกลับกันการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ศุลกากรในหน่วยงานก็ประสบความท้าทายหลายประการจากลักษณะและรูปแบบการดำเนินการของ สสภ. โดยความท้าทายดังกล่าว ประกอบด้วย

1. ปริมาณงานที่มาก เนื่องจาก สสภ. เป็นหน่วยงานที่ดูแลการนำเข้าและส่งออกสินค้าทางอากาศท่าอากาศยานนานาชาติหลักและมีขนาดใหญ่ที่สุดในประเทศ จึงทำให้มีปริมาณสินค้าและพัสดุไปรษณียภัณฑ์ไหลเข้า - ออกสำนักงานฯ จำนวนมาก รวมถึงยังมีประเภทสินค้าที่มีความหลากหลาย โดยในปี พ.ศ. 2564 มีปริมาณสินค้าปริมาณเข้า – ออกประเทศซึ่งไม่รวมสินค้าผ่านแดนเป็นจำนวน 1,057,588 ตัน(2564) และในเดือน กันยายน พ.ศ. 2565 มีจำนวนใบขนสินค้าที่ตรวจปล่อยแล้วจำนวน 197,072 ใบขนสินค้า
2. ความหลากหลายของประเภทสินค้าที่สร้างความยากลำบากแก่เจ้าหน้าที่ศุลกากรในการตรวจสอบและวิเคราะห์สินค้า และด้วยความร่วมมือระหว่างประเทศที่ประเทศไทยได้ทำขึ้นกับประเทศคู่ค้าส่งผลให้สินค้าบางประเภทจะได้รับสิทธิพิเศษทางภาษีอากร โดยอาจได้รับการลด งด ยกเว้นการเก็บภาษีอากรแก่สินค้าบางประเภท
3. กรอบเวลาในการปฏิบัติหน้าที่ที่กำหนดไว้เพื่อให้สินค้าสามารถนำไปดำเนินการอย่างอื่นต่อไปโดยสะดวก ซึ่งความท้าทายต่าง ๆ เหล่านี้สร้างความกดดันแก่เจ้าหน้าที่ศุลกากรที่ปฏิบัติหน้าที่จากความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากการปล่อยสินค้าที่มีทั้งความ

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

หลากหลาย ปริมาณที่มาก รวมถึงการตรวจสอบเอกสารประกอบการอนุญาตนำเข้า หรือเอกสารยืนยันสิทธิ์พิเศษทางภาษีอากร

ในการดำเนินการของสำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ แม้จะมีเทคโนโลยีที่ช่วยในการอำนวยความสะดวกในการทำงาน ตัวอย่างเช่น การนำเครื่อง X-Ray มาใช้ในการตรวจสอบสินค้าเพื่อลดภาระการทำงานของเจ้าหน้าที่ และการนำระบบ National Single Window (NSW) มาประยุกต์ใช้เพื่อเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างภาครัฐและภาคธุรกิจ โดยเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างประเทศสมาชิกอาเซียน และประเทศในภูมิภาคอื่น ๆ เพื่อลดกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ และลดการดำเนินการโดยใช้เอกสารลง ซึ่งช่วยในการอำนวยความสะดวกของผู้ประกอบภารภาคธุรกิจในการใช้บริการผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ นอกจากนี้ระบบ NSW ยังเชื่อมโยงข้อมูลของหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อไว้ด้วยกัน ซึ่งเป็นการลดขั้นตอนการทำงานของพนักงานศุลกากรลงเนื่องจากความสะดวกในการเข้าถึงและตรวจสอบข้อมูลผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ รวมถึงการนำเอาหลักบริหารความเสี่ยงมาปรับใช้ในการดำเนินการ (ส่วนงานวางแผนและประเมินผล กรมศุลกากร, 2559)

แต่การดำเนินการส่วนมากยังคงใช้ดุลยพินิจของเจ้าหน้าที่ศุลกากรเป็นหลักในการตรวจสอบสินค้า และเอกสารต่าง ๆ ให้ถูกต้องครบถ้วน รวมถึงการสังเกตเพื่อหาเบาะแสการกระทำความผิดทางศุลกากร อาทิ การลักลอบขนสินค้า การหลีกเลี่ยงภาษีอากร การสำแดงราคาสินค้าต่ำกว่าความเป็นจริง การปลอมแปลงเอกสาร เป็นต้น ทำให้ทรัพยากรมนุษย์ยังคงสำคัญในการดำเนินการต่าง ๆของสำนักงานฯ โดยสำนักงานฯ แบ่งโครงสร้างตามลักษณะหน้าที่ของส่วนงานนั้น ๆ จึงมีทั้งส่วนงานที่ปฏิบัติหน้าที่ 08.30 – 18.30 น. และส่วนงานที่ปฏิบัติหน้าที่ในลักษณะการเข้าผลัด ด้วยเหตุที่การขนส่งระหว่างประเทศนั้นมีการดำเนินการตลอดเวลาส่งผลให้บางส่วนงานมีเวลาปฏิบัติหน้าที่ไม่แน่นอนขึ้นอยู่กับตารางเที่ยวบินของแต่ละสายการบิน รวมถึงการเข้าผลัดปฏิบัติหน้าที่ติดต่อกันมากกว่า 12 ชั่วโมง การปฏิบัติหน้าที่ในลักษณะนี้ส่งผลต่อสุขภาพของเจ้าหน้าที่ศุลกากร โดยเจ้าหน้าที่ศุลกากรเหล่านั้นมีเวลาการพักผ่อนที่ไม่แน่นอน ซึ่งส่งผลต่อการใช้ชีวิตส่วนตัวที่นอกเหนือจากการทำงาน เนื่องจากการมีเวลาว่างที่ไม่แน่นอน และไม่สอดคล้องกับคนส่วนมากในสังคม

ด้วยภาระงานที่มากและลักษณะการทำงานที่มีความท้าทายหลายประการดังกล่าวส่งผลให้เจ้าหน้าที่ศุลกากรที่ปฏิบัติหน้าที่มีความเสี่ยงที่จะเกิดความเครียดจากการปฏิบัติหน้าที่ ซึ่งความเครียดเป็นภาวะที่ส่งผลต่อร่างกายและจิตใจของมนุษย์ และนำไปสู่ความเสี่ยงในการเกิดโรค

และปัญหาการใช้ชีวิตอื่น ๆ ตามมา โดยสถิติในปี พ.ศ. 2562 ของสำนักงานสถิติแห่งชาติพบว่า 70 % ของคนวัยทำงานเป็นกลุ่มเสี่ยงที่จะประสบความเครียดมากกว่าวัยอื่น ในขณะที่สถิติจากกรมสุขภาพจิต รายงานว่าเดือนสิงหาคม พ.ศ. 2565 คนไทยมีภาวะเครียดสูง 45.5 % ซึ่งความเครียดสามารถนำไปสู่ภาวะหมดไฟในการทำงาน และส่งผลให้เจ้าหน้าที่หรือผู้ปฏิบัติงานมีระดับความผูกพันองค์กรที่ลดต่ำลง กองบริหารข้อมูลตลาดแรงงาน กรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน เปิดเผยตัวเลขเมื่อเดือนมกราคม พ.ศ. 2565 พบว่า จากผู้ขึ้นทะเบียนว่างงานจำนวน 88,119 คน มีผู้ที่ลาออกจากงานด้วยสาเหตุภาวะหมดไฟและไม่มีความสุขในการทำงาน มีจำนวนถึง 87.54 % หรือ 77,143 คน (2565) และด้วยการดำเนินการของสำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิยังใช้กำลังคนเป็นหลัก ทำให้การบริหารทรัพยากรบุคคลจึงมีความสำคัญ และสร้างความผูกพันองค์กรแก่เจ้าหน้าที่ เพื่อให้มีแรงขับเคลื่อนภายในในการขับเคลื่อนองค์กรสู่เป้าหมาย

ดังนั้น งานวิจัยชิ้นนี้จึงมุ่งศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงานและความผูกพันองค์กรของเจ้าหน้าที่ศุลกากรที่ปฏิบัติหน้าที่ที่สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เพื่อศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้อง และนำข้อมูลที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางการแก้ไขและพัฒนารูปแบบการทำงานขององค์กรต่อไป

คำถามการวิจัย

ความเครียดจากการปฏิบัติหน้าที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันองค์กรของเจ้าหน้าที่ศุลกากรสำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิอย่างไร

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความเครียดจากการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ศุลกากร สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
2. เพื่อศึกษาระดับความผูกพันองค์กรเจ้าหน้าที่ศุลกากร สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
3. เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างระดับความเครียดจากการปฏิบัติหน้าที่และความผูกพันองค์กรของเจ้าหน้าที่ศุลกากร สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่ศุลกากรที่ต่างกัน ส่งผลต่อระดับความเครียดจากการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ศุลกากรแตกต่างกัน

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

2. ปัจจัยส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่ศุลกากรที่ต่างกัน ส่งผลต่อระดับความผูกพันองค์กรเจ้าหน้าที่ศุลกากรแตกต่างกัน
3. ความเครียดจากการปฏิบัติหน้าที่มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงข้ามกับความผูกพันองค์กรของเจ้าหน้าที่ศุลกากร สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

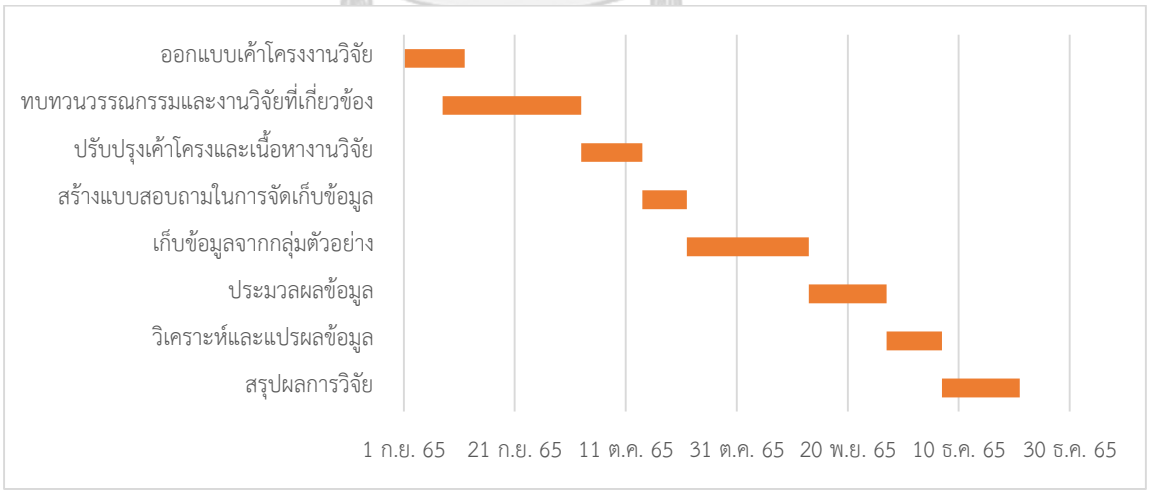
ขอบเขตการวิจัย

การศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่กับความผูกพันองค์กรของเจ้าหน้าที่ศุลกากร กรณีศึกษาสำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ใช้รูปแบบการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถามปลายปิดในการเก็บข้อมูล

ด้านประชากร การศึกษาครั้งนี้มีประชากรที่จะศึกษา คือ เจ้าหน้าที่ศุลกากรที่ปฏิบัติหน้าที่สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ซึ่งเจ้าหน้าที่ศุลกากรหมายถึง ข้าราชการพนักงานราชการ พนักงานชั่วคราว และลูกจ้าง โดยกลุ่มตัวอย่างมีจำนวน 191 คน

ด้านเนื้อหาการศึกษา การศึกษาครั้งนี้แบ่งเนื้อหาออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่ ส่วนแรก แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความเครียด และส่วนที่สอง แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความผูกพันองค์กร

ด้านระยะเวลา กำหนดระยะเวลาดำเนินงานวิจัยตั้งแต่เดือน กันยายน ถึง ธันวาคม พ.ศ.2565



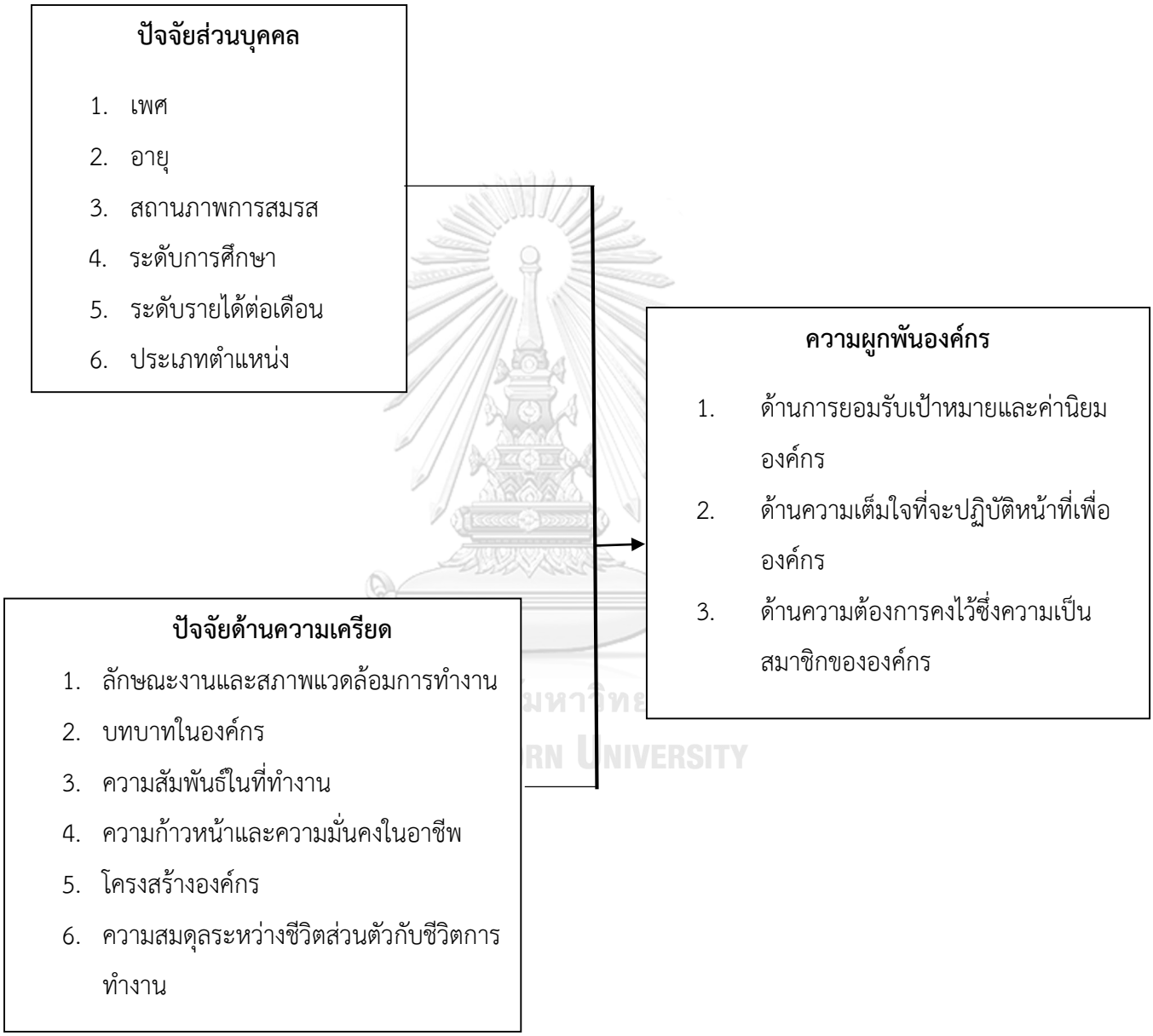
ภาพที่ 1 แสดงระยะเวลาการดำเนินงานวิจัย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ทราบถึงปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดจากการปฏิบัติหน้าที่และความผูกพันองค์กรของเจ้าหน้าที่ศุลกากร สำนักงานตรวจศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ รวมถึงระดับความเครียดที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติหน้าที่และระดับความผูกพันองค์กรของเจ้าหน้าที่ศุลกากร รวมถึงสามารถเสนอแนวทางแก้ไขปัญหาและแนวทางการพัฒนารูปแบบการทำงานเพื่อลดปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดจากการปฏิบัติหน้าที่และแนวทางการพัฒนาปัจจัยที่ส่งเสริมความผูกพันองค์กรของเจ้าหน้าที่ศุลกากรที่ปฏิบัติหน้าที่ สำนักงานตรวจศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิต่อไป

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

กรอบแนวคิดการวิจัย



บทที่ 2
แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดจากการปฏิบัติหน้าที่และความผูกพันองค์กรของเจ้าหน้าที่ศุลกากร กรณีศึกษา สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษา ค้นคว้าเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

1. ความรู้เกี่ยวกับสำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
2. แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียด
3. แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันองค์กร
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

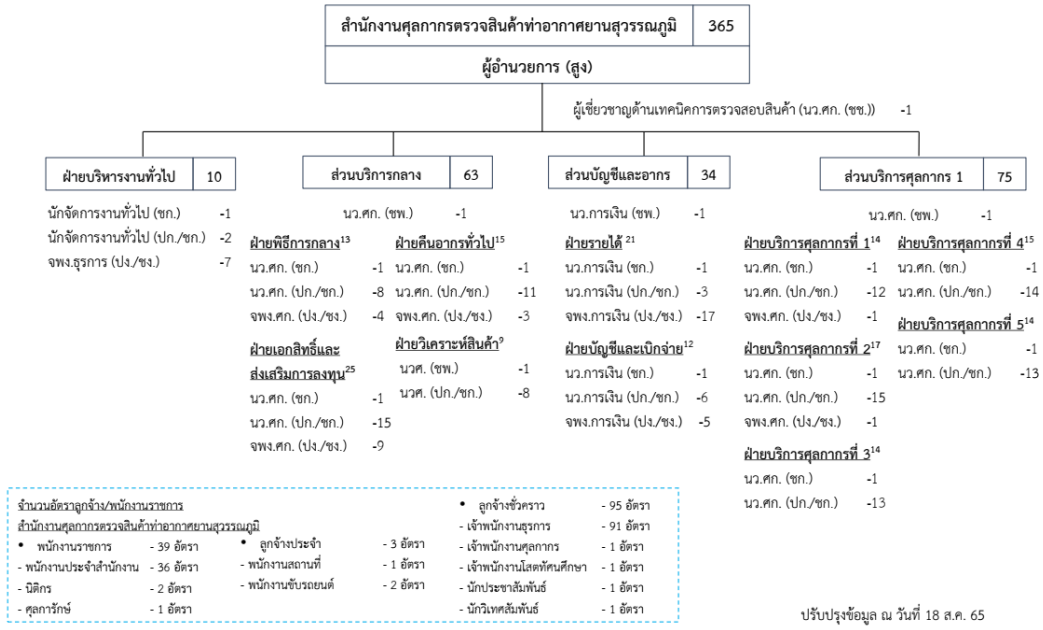
ความรู้เกี่ยวกับสำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ประวัติความเป็นมา

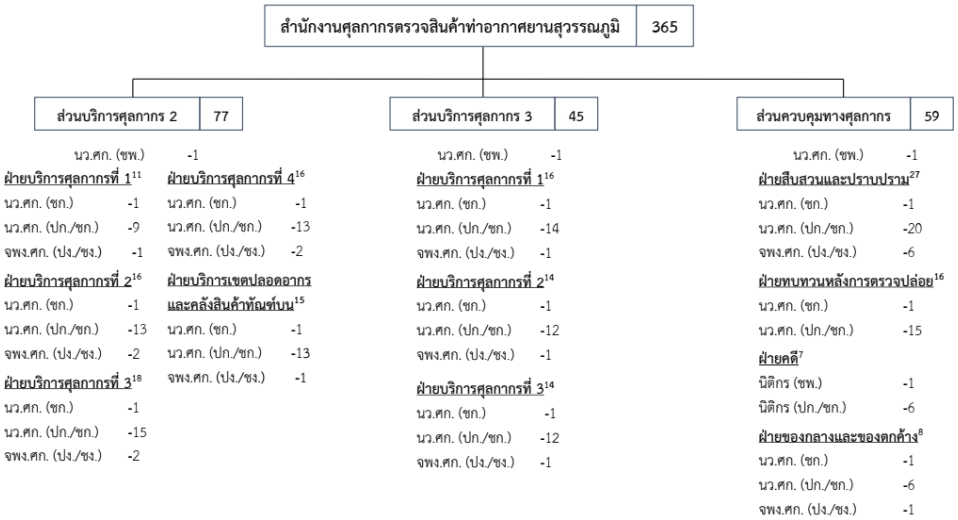
ในอดีตมีการกำหนดให้ท่าอากาศยานดอนเมืองเป็นสนามบินศุลกากรตั้งแต่วันที่ 21 ตุลาคม พ.ศ. 2481 และเนื่องจากปริมาณงานด้านอากาศยานที่เติบโตขึ้นอย่างรวดเร็ว จึงเกิดการย้ายเที่ยวบินพาณิชย์ส่วนมากไปสู่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิในช่วงปี พ.ศ. 2549 มีการแบ่งสำนักงานศุลกากรท่าอากาศยานกรุงเทพออกเป็น 2 สำนักงาน ได้แก่ สำนักงานศุลกากรตรวจของผู้โดยสารท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ และสำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยสำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิทำหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการปฏิบัติพิธีการศุลกากร จัดเก็บภาษีอากรและรายได้อื่น การคืนอากร การตรวจปล่อยและควบคุมสินค้าที่นำเข้าหรือส่งออก สินค้าถ่ายลำ รวมทั้งควบคุมคลังสินค้าทัณฑ์บนและเขตปลอดอากรท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ (สำนักเลขานุการกรม 2565)

โครงสร้างและอัตรากำลัง

ปัจจุบันสำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิได้จัดโครงสร้างแบ่งงานภายใน ตามกฎกระทรวง เรื่อง การแบ่งส่วนราชการกรมศุลกากร กระทรวงการคลัง (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2565 โดยประกอบด้วย ข้าราชการ จำนวน 228 อัตรา, พนักงานราชการ จำนวน 39 อัตรา, ลูกจ้าง 98 จำนวน โดยสำนักงานฯ มีอัตรากำลังทั้งหมดรวมทั้งสิ้น 365 อัตรา



ภาพที่ 2 โครงสร้างการแบ่งส่วนราชการของสำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ



ภาพที่ 3 โครงสร้างการแบ่งส่วนราชการของสำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ (ต่อ)

แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียด

ในส่วนนี้ผู้วิจัยได้นำเสนอแนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียดเพื่อความเข้าใจเกี่ยวกับความเครียดที่เป็นหนึ่งในประเด็นหลักของการวิจัยชิ้นนี้ โดยในส่วนนี้มีเนื้อหาครอบคลุมถึงนิยามและความหมายของความเครียด รวมถึงการตอบสนองต่อความเครียด ผลกระทบของความเครียด และปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียด

ความหมายของความเครียด

Hans Selye (1946) ผู้คิดค้นทฤษฎีความเครียดได้อธิบายไว้ว่า ความเครียดเป็นการตอบสนองของร่างกายต่อสิ่งเร้าที่เข้ามากระตุ้นให้เกิดความเปลี่ยนแปลงทางร่างกาย สิ่งที่มากระตุ้นให้เกิดความเครียดทั้งจากภายในและภายนอกร่างกายจะถูกตอบสนองตามลักษณะเฉพาะของบุคคล เช่น ความมั่นใจ ประสบการณ์ ความคาดหวัง โดยผลของการตอบสนองสามารถเกิดขึ้นได้ทั้งในลักษณะที่พึงปรารถนา (Eustress) เช่น ความตื่นเต้น ความอิ่มเอมใจ และที่ไม่ถึงปรารถนา (Distress) เช่น การตื่นตระหนก ความกลัว

นอกจากนี้ Hans Selye ยังได้อธิบายเกี่ยวการตอบสนองต่อความเครียดว่าเมื่อเกิดสถานการณ์ที่ทำให้บุคคลรู้สึกเครียดหรือกลัวมาก ร่างกายจะทำการตอบสนองต่อความเครียด การปรับตัวของร่างกายดังกล่าว เรียกว่า General Adaptation Syndrome(GAS) สิ่งที่เป็นตัวกระตุ้นให้เกิดความเครียด เช่น ความเครียดรายวัน (Daily stress) การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างกะทันหันในชีวิต (Sudden change in life) หรือประสบการณ์ฝังใจ (Traumatic experiences) โดยประกอบด้วย 3 ระยะ ดังนี้

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

1. **Alarm Reaction Stage** เป็นระยะแรกในการตอบสนองต่อความเครียดของร่างกาย ระบบ โดยระบบประสาทซิมพาเทติกจะถูกกระตุ้นจากการหลั่งของฮอร์โมน ระบบประสาทซิมพาเทติกเป็นส่วนหนึ่งของระบบประสาทอัตโนมัติที่ทำหน้าที่ควบคุมหัวใจ กระเพาะ กระเพาะปัสสาวะ ลำไส้ รวมถึงกล้ามเนื้อต่าง ๆ เมื่อระบบประสาทซิมพาเทติกถูกกระตุ้นจากความเครียดสามารถส่งผลให้อัตราการเต้นของหัวใจและระดับน้ำตาลในเลือดสูงขึ้น และทำให้ร่างกายตอบสนองในรูปแบบต่าง ๆ เช่น รูม่านตาขยาย การหายใจถี่ อาการสั่น หรืออาการหน้าซีด
2. **Resistance Stage** ร่างกายพยายามที่จะฟื้นฟูตัวเองจากอาการช็อกจากความเครียด เมื่อสถานการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียดหายไปและบุคคลไม่

รู้สึกเครียดแล้ว ร่างกายจะค่อย ๆ ปรับตัวสู่สภาพปกติ แต่หากสถานการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียดยังคงดำเนินต่อไปหรือความเครียดที่เกิดขึ้นในบุคคลยังไม่ได้รับการบรรเทา ฮอร์โมนความเครียดจะยังถูกปล่อยสู่ร่างกาย ทำให้ร่างกายยังไม่ได้รับสัญญาณในการกลับเข้าสู่สภาวะปกติ การที่บุคคลยังคงอยู่ในภาวะเครียดสามารถส่งผลให้เกิดการรบกวนต่อการทำงานในระบบต่าง ๆ ของร่างกาย เช่น ระบบภูมิคุ้มกัน ระบบหมุนเวียนเลือด ระบบการสืบพันธุ์ และสามารถทำให้เกิดอาการที่ไม่พึงประสงค์ตามมา อาทิ ลำไส้แปรปรวน ปวดหัว ง่วงซึม หงุดหงิด เศร้า ไม่มีสมาธิ เป็นต้น

3. **Exhaustion Stage** เมื่อสถานการณ์หรือสิ่งที่กระตุ้นให้เกิดความเครียดยังคงอยู่ และความเครียดยังไม่ได้รับการแก้ไข ความเครียดที่คงอยู่ต่อเนื่องเมื่อถึงจุดหนึ่งจะส่งผลให้ ร่างกาย อารมณ์ และสภาพจิตใจแย่ลง และส่งให้เกิดอาการเหนื่อยล้า อาการหมดไฟ และความอดทนต่อความเครียดลดน้อยลง

Lazarus และ Folkman(1984) อธิบายเกี่ยวกับการตอบสนองต่อความเครียดของบุคคลโดยมุ่งเน้นไปที่การตอบสนองต่อความเครียดและความคิด มากกว่าการตอบสนองทางด้านร่างกาย เมื่อบุคคลพบกับเหตุการณ์หนึ่ง บุคคลจะประเมินสถานการณ์นั้นว่าก่อให้เกิดผลทางลบต่อตนหรือไม่ และตนเองมีทรัพยากร (Resource) ในการรับมือต่อสถานการณ์นั้น ๆ เพียงพอหรือไม่ และการตอบสนองของบุคคลจะอ้างอิงจากผลจากการประเมินสถานการณ์นั้น ๆ ว่าจะทำให้เกิดความเครียดหรือไม่ ดังนั้นความเครียดในมุมมองของ Lazarus และ Folkman จึงเป็นการอธิบายเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและสภาพแวดล้อม

พ.อ.นพ. ยรรยง อิ่มสุวรรณ(2556) ได้อธิบายว่าความเครียดเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นจากการที่ร่างกายตอบสนองต่อสิ่งเร้าต่าง ๆ ที่เข้ามากระทบบุคคลทั้งทางด้านร่างกาย จิตใจ และอารมณ์ โดยความเครียดเป็นปฏิกิริยาตอบสนองอย่างหนึ่งของร่างกายที่มีสาเหตุมาจากปัจจัยภายในบุคคล และปัจจัยสภาพแวดล้อม ความเครียดเป็นระบบเตือนภัยให้ร่างกายเตรียมพร้อมรับมือกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้น โดยความเครียดนั้นส่งผลต่อบุคคลใน 3 ด้าน ได้แก่

1. ด้านร่างกาย ความเครียดสามารถส่งผลต่อร่างกายผ่านการกระตุ้นระบบประสาทอัตโนมัติ โดยสามารถทำให้เกิดอาการ แน่นหน้าอก รู้สึกหน้ามืด โรคกระเพาะ ความดันโลหิต

สูง โรคหลอดเลือด โรคหัวใจ รวมถึงสภาพร่างกายที่เสื่อมโทรมลงจากความไม่สมดุลของฮอร์โมน ซึ่งเป็นสารที่ทำหน้าที่ควบคุมการทำงานของระบบภายในร่างกาย และสามารถส่งผลต่อร่างกายให้แสดงอาการต่าง ๆ อาทิ ปวดศีรษะ อ่อนเพลีย ไร้เรี่ยวแรง และยังทำให้ระบบภูมิคุ้มกันมีประสิทธิภาพในการทำงานที่แย่ลง ซึ่งสามารถส่งให้เกิดอาการของโรคหอบหืน โรคผิวหนัง โรคภูมิแพ้ ยิ่งไปกว่านั้นภาวะเครียดยังสามารถส่งผลอันตรายถึงชีวิตได้ เช่น ความเครียดอย่างรุนแรงจะกระตุ้นให้ระดับน้ำตาลในเลือดมีความเปลี่ยนแปลงสามารถทำให้ผู้ที่มีโรคเบาหวานเกิดอาการช็อกได้

2. ด้านจิตใจและอารมณ์ ความเครียดส่งผลให้บุคคลครุ่นคิด ขาดสมาธิ ขาดความระมัดระวังตัวและอาจส่งผลให้เกิดอุบัติเหตุได้ รวมถึงความเครียดยังส่งผลต่อความเชื่อมั่นในตัวเอง ซึ่งจะส่งผลต่อการตัดสินใจและความต้องการที่จะมีชีวิตอยู่ โดยผู้ประสบกับภาวะเครียดอย่างต่อเนื่องอาจกลายเป็นโรคจิตประสาทได้ เนื่องจากภาวะเครียดส่งผลต่อฮอร์โมนและทำให้เซลล์ประสาทฝ่อและมีจำนวนลดลง ภาวะความเครียดจึงส่งผลต่อการทำงานของสมอง และอาจนำไปสู่โรคซึมเศร้าต่อไป

3. ด้านพฤติกรรม ความเครียดนอกจากจะส่งผลต่อร่างกายและจิตใจมนุษย์แล้วยังส่งผลให้พฤติกรรมของมนุษย์เปลี่ยนแปลงไปตามการทำงานที่เปลี่ยนแปลงไปด้วย เช่น การเบื่ออาหารหรือบางท่านจะรู้สึกว่าการกินคือการบรรเทาความเครียดจึงทำให้อยากอาหารมากกว่าปกติ การนอนหลับยาก หรือหลับไม่สนิท โดยผู้ประสบภาวะเครียดบางกลุ่มตอบสนองต่อความเครียดผ่านพฤติกรรม การสูบบุหรี่ การดื่มสุรา หรือการใช้สารเสพติด ซึ่งพฤติกรรมเหล่านี้สามารถนำไปสู่โรคร้ายแรงในระยะยาวได้

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

และพ.อ.นพ. ยรรยง อิ่มสุวรรณ ยังได้อธิบายเพิ่มเติมเกี่ยวกับชนิดของความเครียด โดยแบ่งชนิดของความเครียดเป็น 2 ชนิด ได้แก่

1.ความเครียดเฉียบพลัน (Acute Stress) คือ ความเครียดที่เกิดขึ้นกระทัน และร่างกายตอบสนองต่อความเครียดนั้นในทันที และเมื่อความเครียดหายไป ร่างกายจะปรับเข้าสู่สภาวะปกติ ตัวอย่างของความเครียดเฉียบพลัน เช่น ความกลัว อาการตกใจ อากาศที่ร้อนหรือเย็นจัด

2. ความเครียดเรื้อรัง (Chronic Stress) เป็นความที่สามารถเกิดขึ้นได้ทุกวัน และร่างกายไม่สามารถตอบสนองให้ความเครียดนั้นหายไปได้ในทันที โดยความเครียดชนิดนี้จะสะสมมากขึ้นเรื่อย ๆ ตัวอย่างของความเครียดเรื้องรัง ได้แก่ ความเครียดจากการทำงาน ความเครียดจากความสัมพันธ์ของบุคคล ความเครียดจากการอดทน

ศรีมังคละ และอาณัติ วรรณศรี(2563) เป็นปัญหาสุขภาพจิตที่เกิดขึ้นได้ในทุกคน ทุกเพศ และวัย แต่ละบุคคลจะตอบสนองต่อความเครียดแตกต่างกันไป ไม่ว่าจะเป็นการแสดงออกทางร่างกาย จิตใจ และพฤติกรรม เช่น รู้สึกกังวล ไม่มีสมาธิ

ความเครียด(2565) เป็นกลไกธรรมชาติของมนุษย์ เพื่อใช้ตอบสนองต่อสถานการณ์ยากท้าทายหรืออันตรายเพื่อเตรียมรับมือกับสิ่งที่จะเจอ ความเครียดคือภาวะที่ไม่สบายใจหรือความกังวลที่เกิดขึ้นเมื่อเผชิญสถานการณ์ที่ไม่ตรงกับความรู้สึกหรือความคาดหวัง เช่น เมื่อต้องฝืนทำสิ่งที่ไม่ชอบ หรือไม่ได้ทำในสิ่งที่อยากทำ

ปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดจากการทำงาน

Cartwright และ Cooper (1997) ได้อธิบายเกี่ยวกับปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดจากการทำงานประกอบด้วย 6 ปัจจัย ดังนี้

1. **ปัจจัยภายในงานที่ทำหรือหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติ (Intrinsic to the job)**
    1.1 สภาพการทำงาน (Working Conditions) สภาพแวดล้อมที่เป็นอยู่ระหว่างการทำงาน เช่น เสียง กลิ่น แสง หรือสิ่งอื่น ๆ ที่สามารถกระตุ้นประสาทสัมผัสของผู้ทำงาน และส่งผลต่ออารมณ์และสภาพจิตใจของผู้ทำงานได้
    1.2 การทำงานเป็นกะ (Shift work) การทำงานเป็นกะส่งผลให้อุณหภูมิของเลือด อัตราการเผาผลาญพลังงาน ระดับน้ำตาลในเลือด ประสิทธิภาพการทำงานของสมอง และการใช้ชีวิตในสังคม
    1.3 ชั่วโมงการทำงาน (Shift hours) จำนวนชั่วโมงการทำงานที่มากขึ้นสัมพันธ์กับจำนวนชั่วโมงการนอน และการพักผ่อนที่น้อยลง ซึ่งจำนวนชั่วโมงการทำงานที่มากเกินไปส่งผลต่อสุขภาพโดยเฉพาะโรคหัวใจ รวมถึงประสิทธิภาพการทำงานที่ลดลงด้วย
    1.4 การเดินทาง (Travel) การเดินทางสามารถเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดได้จากปัญหาที่อาจเกิดขึ้น เช่น รถติด ความล่าช้าของเครื่องบิน รถไฟ คน และการขนส่ง
    1.5 เทคโนโลยีใหม่ (New technology) การนำเทคโนโลยีใหม่เข้ามาปรับใช้ในการทำงาน ทำให้เจ้าหน้าที่ต้องเรียนรู้รูปแบบและวิธีการทำงานใหม่ๆ ซึ่งส่งผลให้เกิดภาระงานที่มากขึ้นแก่เจ้าหน้าที่บางกลุ่ม

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

1.6 ภาระงานที่มากเกินไป (Work overload) ภาระงานที่มากเกินไปแบ่งออกเป็น 2 ลักษณะ ได้แก่ 1. ปริมาณงานที่มากเกินไป (Quantitative overload) หมายถึง จำนวนงานที่เจ้าหน้าที่จะต้องทำให้สำเร็จมีเยอะจนเกินไป และ 2. งานที่มีความยากเกินไป (Qualitative overload) งานที่ต้องใช้ความรู้หรือทักษะบางอย่างสูงเกินไป

2. **ปัจจัยด้านบทบาทในองค์กร (Role in the Organization)** บทบาทและเป้าหมายของเจ้าหน้าที่ที่ทำหน้าที่ต่าง ๆ ภายในองค์กรที่มีความชัดเจนและไม่มีความขัดแย้งทำให้ความเครียดจากทำงานอยู่ในระดับต่ำ ซึ่งปัจจัยหลักด้านบทบาทในองค์กรที่เป็นสาเหตุของความเครียดจากการทำงาน ได้แก่

   2.1 บทบาทที่กำกวม (Role Ambiguity) ความกำกวมของบทบาทในองค์กรเกิดขึ้นจากการที่เจ้าหน้าที่มีภาพที่ไม่ชัดเจนของเป้าหมาย, ความคาดหวังของเพื่อนร่วมงาน และขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบของตน ซึ่งความกำกวมของบทบาทอาจนำไปสู่ความเครียด, ความไม่มั่นใจในตนเอง, การไม่มีแรงจูงใจในการทำงาน รวมถึงความต้องการออกจากองค์กร

   2.2 ความขัดแย้งของบทบาท (Role Conflict) เกิดขึ้นจากการที่เจ้าหน้าที่ต้องทำสิ่งที่ตนไม่ต้องการทำ หรือรู้สึกว่าเป็นการกระทำที่ไม่เกี่ยวข้องกับงาน

   2.3 ความรับผิดชอบ (Responsibility) ความรับผิดชอบในองค์กรเป็นอีกหนึ่งปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดความเครียดจากการปฏิบัติหน้าที่ โดยสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 รูปแบบ ได้แก่ 1. ความรับผิดชอบด้านวัตถุ (responsibility for things) เช่น อุปกรณ์ในการงาน, อาคาร, งบประมาณ ฯลฯ และ 2.ความรับผิดชอบด้านบุคคล (responsibility for people) ซึ่งส่งผลให้เจ้าหน้าที่ต้องใช้เวลามากขึ้นในการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น, การเข้าร่วมประชุม, การทำงานให้เสร็จภายในเวลาเป็นต้น

3. **ปัจจัยด้านสัมพันธภาพในที่ทำงาน (Relationships at Work)** การทำงานร่วมกันกับผู้อื่นในที่ทำงานเป็นทั้งปัจจัยที่ช่วยสนับสนุนเจ้าหน้าที่ภายในองค์กร แต่อีกด้านหนึ่งก็ยังเป็นสาเหตุที่ส่งผลให้เกิดความเครียดจากการปฏิบัติหน้าที่ได้ โดยปัจจัยด้านสัมพันธภาพในที่ทำงานที่ที่ส่งผลให้เกิดความเครียด แบ่งออกเป็น 3 ลักษณะ ดังนี้

3.1 สัมพันธภาพระหว่างหัวหน้าหรือผู้บังคับบัญชา (Relationships with Boss) เจ้าหน้าที่ที่รู้สึกว่าหัวหน้ามีระดับความเห็นอกเห็นใจต่ำจะรู้สึกถึงความกดดันขณะทำงาน และมองว่าหัวหน้าพยายามเอาเปรียบพวกเขาเมื่อมีโอกาส

3.2 สัมพันธภาพระหว่างลูกน้องหรือผู้ใต้บังคับบัญชา (Relationships with Subordinates) หัวหน้าหรือผู้บังคับบัญชาเป็นตำแหน่งที่มีความสำคัญต่อองค์กร เมื่อต้องบริหารงานและกำกับดูแลผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาจึงต้องอาศัยทักษะที่มากขึ้น ซึ่งเป็นสาเหตุของความเครียดจากการปฏิบัติหน้าที่ได้ เช่น การที่ผู้ใต้บังคับบัญชาหรือตัวผู้บังคับบัญชาเองมองว่าตนไม่มีทักษะที่เหมาะสมกับตำแหน่ง เป็นต้น

3.3 สัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงาน (Relationships with Colleagues) ความเครียดอาจเกิดจากการแข่งขันหรือความขัดแย้งด้านนิสัยระหว่างเจ้าหน้าที่ หรือที่เรียกกันว่า"การเมืองในที่ทำงาน (office politics)"

4. **ปัจจัยด้านความก้าวหน้าในอาชีพ (Career Development)** กระบวนการที่มีความเกี่ยวข้องกับความก้าวในอาชีพของเจ้าหน้าที่เป็นปัจจัยที่เจ้าหน้าที่ในองค์กรต่างให้ความสำคัญ ไม่ว่าจะเป็นกระบวนการประเมินผลการทำงาน การเลื่อนขั้น การเลื่อนตำแหน่ง รวมไปถึงกระบวนการการลงโทษ การเกษียณหรือการออกจากองค์กร กระบวนการเหล่านี้ล้วนส่งผลต่อความมั่นคงและความก้าวหน้าในอาชีพซึ่งเป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียดจากการปฏิบัติหน้าที่ได้
5. **ปัจจัยด้านโครงสร้างและบรรยากาศขององค์กร (Organizational Structure and Climate)** การเข้าไปเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรทำให้เจ้าหน้าที่รับรู้ถึงความเสรีที่ลดน้อยลงไปในฐานะของปัจเจก ซึ่งเจ้าหน้าที่บางกลุ่มจะรู้สึกถึงความไม่เป็นส่วนหนึ่งกับองค์กร หรือการได้รับโอกาสในการมีส่วนร่วมกับองค์กรอย่างไม่เพียงพอและนำไปสู่สาเหตุของความเครียดจากการทำงานต่อไป
6. **ปัจจัยด้านความกดดันระหว่างชีวิตและการทำงาน (Home : Work Pressures)** การทำหน้าที่ในบทบาทเจ้าหน้าที่ในองค์กรและบทบาทในครอบครัวหรือบทบาทชีวิตส่วนตัวมักจะนำไปสู่ความขัดแย้งของความต้องการระหว่างบทบาทดังกล่าว ความเปลี่ยนแปลงในบทบาทหนึ่งสามารถส่งผลกระทบมาสู่อีกบทบาทหนึ่ง ความขัดแย้งเหล่านี้ส่งผลต่อเนื่องมาสู่ความเครียดจากการปฏิบัติหน้าที่

Robbins(2013) อธิบายว่า ความเครียดคือสภาวะที่มนุษย์ต้องพบเจอ และด้วยอุปสงค์ (Demands) หรือทรัพยากร (Resources) ที่มีความสัมพันธ์กับความปรารถนา (Desires) ของบุคคล ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากความสัมพันธ์นี้มีความไม่แน่นอนและมีความสำคัญต่อบุคคล และผลลัพธ์ที่ไม่พึงประสงค์สามารถส่งผลให้เกิดความเครียดได้ อุปสงค์ในบริบทนี้ ได้แก่ ความรับผิดชอบ ความกดดัน ข้อบังคับ และความไม่แน่นอนที่บุคคลต้องพบเจอในที่ทำงาน ส่วนทรัพยากร หมายถึงสิ่งที่บุคคลสามารถควบคุมได้เพื่อที่จะตอบสนองอุปสงค์ดังกล่าว Robbins ยกตัวอย่างเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงาน หากผลการปฏิบัติงานออกมาดีก็มีโอกาสที่บุคคลจะได้เลื่อนตำแหน่ง ในทางตรงกันข้ามหากผลปฏิบัติงานออกมาแย่ก็อาจส่งผลให้ถูกไล่ออกได้ วิธีการที่บุคคลสามารถนำมาใช้เพื่อตอบสนองอุปสงค์ดังกล่าว เช่น การเตรียมตัว การตั้งใจทำผลงาน การค้นหาการสนับสนุนทางสังคม เป็นต้น

นอกจากนี้ Robbins ยังได้อธิบายเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดความเครียด ว่าประกอบด้วย 3 ปัจจัย ต่อไปนี้

1. ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม (Environmental Factors) ความไม่แน่นอนของสภาพแวดล้อมสามารถส่งผลต่อการดำเนินการขององค์กรได้ ซึ่งสามารถทำให้ระดับความเครียดของพนักงานในองค์กรสูงขึ้นจากการเผชิญหน้ากับความไม่แน่นอนต่าง ๆ ในการทำงาน ความไม่แน่นอนของสภาพแวดล้อมที่เป็นปัจจัยหลักในการส่งเสริมให้เกิดความเครียด ได้แก่ ความไม่แน่นอนทางด้านเศรษฐกิจ ความไม่แน่นอนทางด้านการเมือง และความไม่แน่นอนทางด้านเทคโนโลยี
2. ปัจจัยด้านองค์กร (Organizational Factors) ปัจจัยด้านองค์กรเป็นสาเหตุหลักในการเกิดความเครียดจากการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ความกดดันที่ไม่ต้องการทำงานผิดพลาด ความกดดันจากการต้องทำงานให้สำเร็จในเวลา สภาพแวดล้อมการทำงาน เป็นต้น ปัจจัยด้านองค์กรสามารถแบ่งได้ดังนี้
    2.1 หน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับงาน ขั้นตอนการทำงานต่าง ๆ ที่ถูกออกแบบขึ้นสามารถสร้างความกดดันในการทำงานให้แก่พนักงานได้ รวมไปถึงสภาพแวดล้อมการทำงาน เช่น การจัดวางอุปกรณ์ในการทำงานต่าง ๆ หรือการทำงานในที่แออัด
    2.2 บทบาทในองค์กร แต่ละบุคคลจะมีบทบาทที่แตกต่างกันออกไปในองค์กรตามตำแหน่งงาน ระดับขั้นบังคับบัญชา หรือภาระหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย บทบาทเหล่านี้สามารถสร้างความกดดันให้แก่พนักงานได้จากความขัดแย้งของบทบาท

ที่ทำให้บุคคลต้องทำหน้าที่ที่มีความขัดแย้งกันเอง หรือความกำกวมของบทบาทที่ส่งผลให้รูปแบบการทำงานขาดความชัดเจน รวมถึงบทบาทหน้าที่ที่มากเกินไปทำให้พนักงานต้องรับภาระหน้าที่หลายอย่างพร้อมกัน

3. ปัจจัยส่วนบุคคล (Personal Factors) ชีวิตและลักษณะนิสัยส่วนบุคคลส่งผลให้บุคคลเกิดความเครียด เช่น ปัญหาครอบครัว ปัญหาทางด้านการเงิน หรือลักษณะนิสัยที่ทำให้เกิดปัญหาในการทำงานในองค์กร

กฤภพ ฐิตารีย์ และวรุฒ ชัยวงษ์(2563) ได้อธิบายเกี่ยวกับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียดจากการทำงานไว้ว่าความเครียดจากการทำงานเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นเป็นเรื่องปกติ ความเครียดระดับที่พอเหมาะเป็นผลดีต่อการทำงานโดยจะทำให้เกิดแรงขับเคลื่อนและแรงผลักดันในการทำงานให้บรรลุเป้าหมาย แต่หากเกิดความเครียดระดับสูงต่อเนื่องเป็นเวลานานจะเกิดผลเสียต่อร่างกายและจิตใจ องค์ประกอบที่เป็นสาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียดจากการทำงานประกอบด้วยหลายปัจจัย ทั้งปัจจัยส่วนบุคคล เช่น นิสัยส่วนบุคคล เพศ อายุ ระดับรายได้ ระดับการศึกษา ส่วนปัจจัยสภาพแวดล้อม เช่น ชั่วโมงการทำงาน ลักษณะงาน ภาระงาน กรอบเวลาการทำงาน บทบาทในองค์กร ความสัมพันธ์ในที่ทำงาน

แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันองค์กร

ความหมายของความผูกพันองค์กร

Buchanan(1974) อธิบายว่าความผูกพันองค์กร เป็นความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งและถูกผูกโยงเข้ากับเป้าหมายและคุณค่าขององค์กรโดยความผูกพันองค์กร ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ ได้แก่

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

1. การระบุตัวตน (Identification) การที่บุคคลยอมรับเป้าหมายและคุณค่าขององค์กรมาเป็นเป้าหมายของส่วนบุคคล
2. การมีส่วนร่วม (Involvement) การเต็มใจที่จะปฏิบัติกิจกรรมด้านบทบาทการทำงานขององค์กร
3. ความซื่อสัตย์ (Loyalty) ความรู้สึกผูกพันและยึดติดกับองค์กร

Stevens และคณะ(1978) ได้อธิบายความผูกพันองค์กรไว้ 2 ลักษณะ คือ 1. ความผูกพันองค์กรในลักษณะการแลกเปลี่ยนเป็นการชักนำและการแลกเปลี่ยนระหว่างองค์กรและสมาชิกในองค์กร ความผูกพันองค์กรลักษณะนี้ให้ความสำคัญกับประโยชน์หรือโทษโดยรวมที่สมาชิกในองค์ได้รับ หากสมาชิกมองว่าสิ่งองค์กรมอบให้นั้นมากกว่าสิ่งที่พวกเขาเสียไปก็จะเกิดความผูกพันองค์กร

ขึ้น และยิ่งประโยชน์ที่สมาชิกได้รับต่างจากสิ่งที่ต้องเสียไปมากเท่าไหร่สมาชิกจะยิ่งมีความผูกพันองค์กรมากขึ้นเท่านั้น และ 2.ความผูกพันองค์กรในลักษณะเชิงจิตวิทยา ความผูกพันองค์กรลักษณะนี้มุ่งเน้นอธิบายการปรับตัวของบุคคลให้เข้ากับองค์กร สมาชิกจะรู้สึกซึมซับเข้ากับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ส่งผลให้เกิดการมีส่วนร่วมในการทำงาน และความรู้สึกจงรักภักดีต่อองค์กร สมาชิกจะพยายามทุ่มเทแรงในการทำงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร พร้อมทั้งมีความต้องการที่จะดำรงในฐานะเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรในการบรรลุเป้าหมาย

Mowday(1984) ได้อธิบายว่าความผูกพันองค์กรเป็นความยินยอมของบุคคลที่จะมอบบางสิ่งเพื่อให้เกิดความเป็นอยู่ที่ดีขององค์กร ซึ่งสะท้อนสิ่งที่มากกว่าแค่ความจงรักภักดีที่อยู่ภายในจิตใจของบุคคลนั้น แต่ความผูกพันองค์กรเกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ที่สะท้อนออกมาในรูปพฤติกรรมของปัจเจกและองค์กร ดังนั้นความผูกพันองค์กรจึงเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการแสดงออกและพฤติกรรมที่มาจากความเชื่อและความคิดเห็นของบุคคล

Howard และHeeman(2015) ความผูกพันองค์กรเป็นความผูกพันด้านจิตใจที่บุคคลสร้างขึ้นกับองค์กร ความผูกพันองค์กรส่งผลให้บุคคลถ่ายเทความพยายามและทรัพยากรในการสนับสนุนองค์กรอย่างเต็มใจ เพื่อสร้างการแลกเปลี่ยนทรัพยากรบางอย่างกับองค์กร เช่น เวลา และความสนใจ

Priya,Rahul และKetan(2021) ความผูกพันองค์กร หมายถึง ระดับความเต็มใจของพนักงานในความสนใจและในการมีส่วนร่วมกับองค์กรเพื่อที่จะบรรลุเป้าหมายขององค์กร ความผูกพันองค์กรช่วยส่งเสริมด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานและองค์กร ซึ่งเป็นองค์ประกอบสำคัญของการบริหารทรัพยากรบุคคล คือการสร้างความพึงพอใจในงาน เพื่อให้พนักงานรู้สึกผูกพันกับองค์กร และเต็มใจที่จะเป็นส่วนหนึ่งของความสำเร็จขององค์กร

Jiyoung Ko, Hyunmi Jang และSang Youl Kim(2021) พนักงานที่มีระดับความผูกพันองค์กรสูงมีแนวโน้มที่จะมีความเต็มใจที่จะพยายามในฐานะของการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ทำให้ความผูกพันองค์กรเป็นตัวชี้วัดเบื้องต้นในการทำนายพฤติกรรม ความเชื่อ และความคิดเห็นภายในองค์กร

ปัจจัยที่ทำให้เกิดความผูกพันองค์กร

Porter และSmith(1974) ได้อธิบายถึงองค์ประกอบความผูกพันองค์กรว่าประกอบด้วยอย่างน้อย 3 องค์ประกอบ ดังนี้

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

1. ความเชื่ออย่างแรงกล้าและการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ (a strong belief in and acceptance of the organization's goals and values) คือ การยอมรับแนวทางการดำเนินการขององค์กรเพื่อบรรลุเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กรมีความสอดคล้องกับตัวบุคคล
2. ความเต็มใจที่จะปฏิบัติหน้าที่ในฐานะส่วนหนึ่งขององค์กร (a willingness to exert considerable effort on behalf of the organization) คือ ความเต็มใจของบุคคลที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มที่เพื่อทำงานให้สำเร็จ
3. ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกขององค์กร (a strong desire to maintain membership in the organization) คือ ความรู้สึกผูกติดกับองค์กรในลักษณะความต้องการที่จะปฏิบัติหน้าที่ให้กับองค์กรในฐานะสมาชิกขององค์กร

Steers(1977) ให้ความหมายของความผูกพันองค์กรไว้ว่า การมีส่วนร่วมและความสัมพันธ์อย่างแรงกล้าของตัวตนของบุคคลกับองค์กร โดยประกอบด้วย 3 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กร ได้แก่

1. คุณลักษณะส่วนบุคคล (Personal Characteristics) ประกอบด้วย ปัจจัยด้านอายุ โอกาสในความสำเร็จ ระดับการศึกษา ความเครียดในบทบาท และความสนใจส่วนบุคคล
2. คุณลักษณะของงาน (Job Characteristics) ประกอบด้วย ความพึงพอใจในงาน ความท้าทายของงาน โอกาสในการมีส่วนร่วมในสังคม และผลป้อนกลับที่ได้รับจากงาน
3. ประสบการณ์ของพนักงาน (Employee's work Experiences) เกิดจากธรรมชาติของบุคคล และสิ่งที่บุคคลพบเจอจากการทำงานในองค์กร

Mowday และคณะ(1982) ได้อธิบายองค์ประกอบที่ส่งผลให้เจ้าหน้าที่เกิดความผูกพันองค์กร ว่าประกอบด้วย 4 องค์ประกอบ ดังนี้

1. **คุณลักษณะส่วนบุคคล (Personal Characteristics)** ได้แก่ อายุ อายุการทำงาน ระดับการศึกษา, เพศ และคุณลักษณะอื่น ๆ โดยคุณลักษณะส่วนบุคคลหลายประการนั้นมีความสัมพันธ์กับแรงขับเคลื่อนสู่ความสำเร็จ (achievement motivation) ความรู้สึกถึงความสามารถ (sense of competence) และความต้องการระดับที่สูงขึ้นไป ความผูกพันองค์กรจึงเกิดขึ้นเมื่อเจ้าหน้าที่รู้สึกว่าองค์กรคือแหล่งที่ทำให้เกิดความ

พึงพอใจส่วนบุคคล ซึ่งเป็นการพัฒนาความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรและบุคคลเพื่อให้เกิดผลลัพธ์ที่พึงประสงค์สำหรับเจ้าหน้าที่

2. **คุณลักษณะที่สัมพันธ์กับบทบาทหน้าที่ (Role-related Characteristics)** คุณลักษณะนี้แบ่งออกเป็น 3 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันองค์กร ได้แก่ ขอบเขตของงานหรือความท้าทาย (Job Scope or Challenge), ความขัดแย้งของบทบาท (Role Conflict) และ ความกำกวมในบทบาท (Ambiguity) โดยขอบเขตงานที่เพิ่มขึ้นจะท้าทายความสามารถของเจ้าหน้าที่และส่งผลต่อเนื่องไปยังความผูกพันองค์กรที่มากขึ้น (Buchanan, 1974) ส่วนความขัดแย้งของบทบาท และความกำกวมในบทบาทจะเกิดขึ้นอย่างสวนทางกับความผูกพันองค์กร กล่าวคือ หากการทำงานของเจ้าหน้าที่มีความขัดแย้งของบทบาทและความกำกวมในบทบาทที่มาก เจ้าหน้าที่ก็มีแนวโน้มที่จะมีความผูกพันกับองค์กรในระดับต่ำ
3. **คุณลักษณะเชิงโครงสร้างองค์กร (Structural characteristics)** โครงสร้างองค์กรเป็นอีกองค์ประกอบหนึ่งที่ส่งผลต่อความผูกพันองค์กรของเจ้าหน้าที่ โดยมี 3 ปัจจัยเชิงโครงสร้างองค์กรที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันองค์กร ได้แก่ รูปแบบความเป็นทางการ, รูปแบบสายบังคับบัญชา และการกระจายอำนาจขององค์กร
4. **ประสบการณ์ที่ได้รับจากการทำงาน (Work experiences)** องค์ประกอบด้านนี้สัมพันธ์กับความรู้สึกจากประสบการณ์ที่ได้รับจากการทำงาน หากเจ้าหน้าที่รับรู้ถึงความน่าเชื่อถือขององค์กรที่จะสามารถตอบสนองความต้องการของเจ้าหน้าที่ก็จะเกิดความผูกพันระหว่างเจ้าหน้าที่และองค์กรขึ้น

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

นอกจากนี้ Mowday ได้อธิบายเพิ่มเติมเกี่ยวกับผลกระทบที่เกิดขึ้นจากความผูกพันองค์กรของเจ้าหน้าที่ โดยประกอบด้วยอย่างน้อย 5 ข้อ ดังนี้

1. **ประสิทธิภาพการทำงาน (Job performance)** ความผูกพันองค์กรทำให้เจ้าหน้าที่มีแรงขับเคลื่อนในการทำงาน ซึ่งสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงาน เจ้าหน้าที่ที่มีระดับความผูกพันองค์กรสูงจะทำงานอย่างกระตือรือร้นทำงานเพื่อความสำเร็จขององค์กร
2. **ระยะเวลาการทำงานกับองค์กร (Tenure)** เจ้าหน้าที่ที่มีความผูกพันองค์กรสูงมีแนวโน้มที่จะทำงานให้กับองค์กรในระยะยาว และจะสัมพันธ์กับลักษณะนิสัย ความคาดหวังในตัวงาน และตัวเลือกของงานที่เจ้าหน้าที่มี โดยเจ้าหน้าที่จะพิจารณาความ

คุ้มค่าของปัจจัยดังกล่าว หากเจ้าหน้าที่พิจารณาว่างานที่ทำอยู่มีความคุ้มค่ามากที่สุดก็มีแนวโน้มที่จะมีความผูกพันองค์กรที่สูงตามไปด้วย

3. **การขาดงาน (Absenteeism)** เจ้าหน้าที่ที่มีความผูกพันองค์กรสูงมีแนวโน้มที่จะมีอัตราการขาดงานที่ต่ำ จากแรงขับเคลื่อนของเจ้าหน้าที่ที่มุ่งมั่นที่จะบรรลุเป้าหมายขององค์กร ความมุ่งมั่นของเจ้าหน้าที่จะคงอยู่แม้ว่าเจ้าหน้าที่อาจไม่ได้มีความรู้สึกเพลิดเพลินไปกับงานที่ได้รับมอบหมาย
4. **การมาสาย (Tardiness)** ตามงานวิจัยของ Angle และPerry (1981) พบว่าความผูกพันองค์กรของเจ้าหน้าที่มีความสัมพันธ์ในทางตรงกันข้ามกับความล่าช้า สะท้อนให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่ที่มีความผูกพันองค์กรที่สูงมีแนวโน้มที่จะแสดงออกพฤติกรรมการเข้างานที่ตรงเวลา
5. **การลาออก (Turnover)** ความผูกพันองค์กรมีความสัมพันธ์ในเชิงลบกับการลาออก ความต้องการที่จะคงอยู่ในองค์กรและทำงานเพื่อบรรลุเป้าหมายองค์กรจะช่วยลดความรู้สึกอยากลาออกของเจ้าหน้าที่ แต่ทั้งนี้งานวิจัยของ Mowday, Koberg และ McArthur (198(Mowday et al., 1984) สะท้อนให้เห็นถึงการลาออกอาจสัมพันธ์กับความผูกพันองค์กรผ่านปัจจัยตัวอื่น ๆ เช่น ความต้องการกับที่อยู่ในองค์กร กับ ความต้องการที่จะหางานใหม่

Hunt และคณะ(1985) ได้อธิบายว่าความผูกพันองค์กรได้ถูกศึกษาใน 2 ลักษณะ ได้แก่ 1. ความผูกพันองค์กรในลักษณะของความรู้สึกภายในบุคคล (internal feeling) ความเชื่อ หรือความรู้สึกที่กระตุ้นให้เจ้าหน้าที่มีความต้องการที่จะคงอยู่ในองค์กรต่อไป และ 2. ความผูกพันทางด้านจิตใจของบุคคล (individual's psychological bond) ที่ทำให้เจ้าหน้าที่รู้สึกผูกพันกับงาน อาชีพ หรือองค์กร ความผูกพันองค์กรจึงหมายถึงความรู้สึกโดยรวมที่อยู่ภายในที่ส่งผลต่อความสนใจในองค์กร โดยความผูกพันองค์กรประกอบด้วย 6 ปัจจัย ดังต่อไปนี้

1. **คุณลักษณะส่วนบุคคล (Personal Attributes)** คุณลักษณะที่แตกต่างกันไปตามแต่ละบุคคล เช่น อายุ เพศ ระดับการศึกษา เป็นต้น
2. **การลงทุนส่วนบุคคล (Personal Investments)** ประโยชน์ที่บุคคลคาดว่าจะได้รับในอนาคตจากการทำงานให้กับองค์กรต่อไป

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

3. **ปัจจัยด้านการคาดการณ์เพื่อการขัดเกลาทางสังคม (Anticipatory Socialization Variables**) คือการที่เจ้าหน้าที่รวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับองค์กรเพื่อเปรียบเทียบกับประสบการณ์ทำงานเดิมของตน
4. **พฤติกรรมการหางาน (Job Search Behaviors)** พฤติกรรมการหางานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันองค์กร โดยพฤติกรรมการหางานนั้นเกี่ยวข้องกับอัตราการลาออกในองค์กร
5. **ความสัมพันธ์ในการทำงาน (Work Relationships)** ความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นในที่ทำงานไม่ว่าจะเป็นความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน หรือความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาล้วนส่งผลต่อความรู้สึกในการทำงานในองค์กร
6. **ลักษณะของงาน (Job Characteristics)** ลักษณะงานและสภาพแวดล้อมในการทำงานล้วนส่งผลต่อความพึงพอใจในงานของเจ้าหน้าที่

Allen และMeyer(1991) ได้อธิบายเกี่ยวกับปัจจัยที่ทำให้เกิดความผูกพันองค์กร โดยประกอบด้วย 3 ปัจจัย ดังนี้

1. **ปัจจัยด้านอารมณ์ความรู้สึก (Affective Commitment)** เป็นความยึดโยงทางด้านความรู้สึกที่เจ้าหน้าที่มีต่อองค์กร หากเจ้าหน้าที่มีระดับความผูกพันด้านนี้สูงจะส่งผลให้โอกาสที่เจ้าหน้าที่จะอยู่กับองค์กรในระยะยาวนั้นสูงตามไปด้วย โดยความผูกพันด้านนี้ไม่ได้หมายถึงเพียงความสุขของเจ้าหน้าที่ แต่ยังรวมไปถึงความรู้สึกในการมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กร
2. **ปัจจัยด้านความต่อเนื่องในการทำงาน (Continuance Commitment)** เป็นความรู้สึกที่เจ้าหน้าที่ต้องการจะอยู่กับองค์กรต่อเนื่องจากรู้สึกว่าได้ลงแรงและรู้สึกผูกพันกับองค์กรไปแล้ว หากเจ้าหน้าที่มีความผูกพันด้านนี้สูง การออกจากองค์กรจะทำให้เจ้าหน้าที่รู้สึกว่ามีสิ่งที่จะต้องเสียเยอะ
3. **ปัจจัยด้านบรรทัดฐาน (Normative Commitment**) เป็นความผูกพันที่เจ้าหน้าที่รู้สึกถึงการผูกมัดกับองค์กรเนื่องจากเป็นสิ่งที่ถูกต้องหรือสิ่งที่ควรทำ และบางครั้งความผูกพันด้านนี้เกิดขึ้นเมื่อองค์กรให้รางวัลล่วงหน้า (Rewards in Advance) แก่เจ้าหน้าที่ เช่น การให้ทุนแก่เจ้าหน้าที่หรือการลงทุนอบรมทักษะให้เจ้าหน้าที่ ซึ่งทำให้เจ้าหน้าที่เกิดความรู้สึกติดหนี้บุญคุณองค์กรและเจ้าหน้าที่จะทำงานจนกว่ารู้สึกว่าได้ชดใช้หนี้ดังกล่าวแล้วจึงจะลดระดับความผูกพันในด้านนี้ลงไป

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

3.1. ความสัมพันธ์ในการทำงาน (Work Relationships) ความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นในที่ทำงาน ไม่ว่าจะเป็นความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน หรือความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ล้วนส่งผลต่อความรู้สึกในการทำงานในองค์กร

3.2. ลักษณะของงาน (Job Characteristics) ลักษณะงานและสภาพแวดล้อมในการทำงานล้วนส่งผลต่อความพึงพอใจในงานของเจ้าหน้าที่

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยทำการค้นคว้า และศึกษาเกี่ยวกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับหัวข้อการวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่และความผูกพันองค์กร ทั้งหมด 5 งานวิจัย ดังนี้

นริศรา ครันเล็ก(2556) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดจากการปฏิบัติหน้าที่ ความผูกพันต่อองค์กรและประสิทธิภาพการทำงาน กรณีศึกษาบริษัทลีโอ โกลบอล โลจิสติกส์ จำกัด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความเครียดในการทำงาน ระดับความผูกพันต่อองค์กร ระดับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน รวมถึงเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร และความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงานกับประสิทธิภาพการทำงาน กำหนดกลุ่มตัวอย่างคือพนักงานบริษัทลีโอ โกลบอล โลจิสติกส์ จำกัด จำนวน 196 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล ผลการศึกษาพบว่าความเครียดในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันองค์กรด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กร และด้านความเชื่อและการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร แต่ความเครียดไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันองค์กรด้านความตั้งใจและความพร้อมที่จะใช้ความพยายามที่มีอยู่เพื่อองค์กร

สงวนลักษณ์ แซ่เง่า(2558) ศึกษาเรื่อง ความเครียดจากการปฏิบัติหน้าที่และความยึดมั่นผูกพันองค์การ กรณีศึกษา ครูโรงเรียนสตรียะลาและครูโรงเรียนคณะราษฎรบำรุง จังหวัดยะลา มีวัตถุประสงค์การวิจัยเพื่อศึกษาระดับความเครียดในการทำงาน ระดับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงานและความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ รวมถึงเพื่อศึกษาความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความเครียดในการทำงานและความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ กำหนดตัวกลุ่มตัวอย่างคือข้าราชการครูโรงเรียนสตรียะลา และโรงเรียนคณะราษฎรบำรุง จังหวัดยะลา โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล ผลการศึกษาพบว่า ความเครียดจาก

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

การปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการครูอยู่ในระดับปานกลาง และความยึดมั่นต่อองค์การอยู่ในระดับมาก และปัจจัยด้านโครงสร้างและบรรยากาศองค์การมีความสัมพันธ์กับความยึดมั่นต่อองค์การในลักษณะแปรผกผันในระดับต่ำ รวมถึงปัจจัยด้านสัมพันธภาพในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความยึดมั่นต่อองค์การในลักษณะแปรผกผันในระดับค่อนข้างต่ำ

ลลิตา จันทร์งาน(2559) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ กลุ่มลูกค้า ดำเนินการวิจัยในรูปแบบของการวิจัยเชิงปริมาณ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความผูกระดับความผูกพันต่อองค์การ และปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันองค์การของพนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ กลุ่มลูกค้าบุคคล กำหนดกลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงาน และลูกจ้างของธนาคารออมสินจำนวน 287 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในเก็บข้อมูลการวิจัย ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ สถานภาพสมรส ช่วงอายุ ระดับการศึกษา ระดับรายได้ต่อเดือน และด้านหน่วยงานที่สังกัด มีความสัมพันธ์กับความผูกพันองค์กรของพนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ กลุ่มลูกค้า

ส.ต.ต.หญิงณัฐณิชา ขยายแย้ม(2563) ทำการวิจัยหัวข้อ ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในที่ทำงานกับความผูกพันองค์กร กรณีศึกษาข้าราชการตำรวจสำนักงานเลขานุการตำรวจแห่งชาติ ซึ่งเป็นงานวิจัยที่ใช้รูปแบบการวิจัยแบบผสมระหว่างการวิจัยเชิงปริมาณและการวิจัยเชิงคุณภาพ มีวัตถุประสงค์ของการวิจัยเพื่อศึกษาระดับความเครียด ระดับความผูกพันองค์กร และวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของความเครียดในที่ทำงานและความผูกพันองค์กรของข้าราชการตำรวจ กำหนดกลุ่มตัวอย่าง คือ ข้าราชการตำรวจ สังกัดสำนักเลขานุการแห่งชาติ จำนวน 108 คน โดยเก็บข้อมูลจากการแจกแบบสอบถาม และการสัมภาษณ์ข้าราชการตำรวจ 5 ท่าน ทำให้พบว่าปัญหาด้านการสื่อสาร ด้านความเร่งด่วนของงาน ลักษณะงานที่ได้รับมอบหมาย อัตรากำลังพลที่ไม่เพียงพอ และการไม่เคารพความเป็นส่วนตัวนั้นส่งผลให้เกิดความเครียดจากการปฏิบัติหน้าที่ และปัจจัยด้านความเครียดที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กร ได้แก่ ด้านลักษณะงาน และด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร

น.ส.ทิพย์ชนะ เสนผดุง(2563) ทำการวิจัยหัวข้อ ปัจจัยที่มีผลต่อผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรกรมการข้าว มีวัตถุประสงค์การวิจัยเพื่อศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กร เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร และเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านองค์กรกับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรกรมการข้าว กำหนดกลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรกรมการข้าวส่วนกลางจำนวน 186 คน ใช้การแจกสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย ผล

การศึกษาพบว่าปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร 3 อันดับแรกได้แก่ ประสบการณ์ในการทำงาน เพศ และระดับการศึกษา ตามลำดับ และปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมการข้าวที่แตกต่างกัน ไม่ส่งผลให้บุคลากรมีระดับความผูกพันองค์กรที่แตกต่างกัน

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

บทที่ 3
ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดจากการปฏิบัติหน้าที่และความผูกพันองค์กรของเจ้าหน้าที่ศุลกากร กรณีศึกษา สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาวิจัยเชิงสำรวจ(Survey Research) โดยนำทฤษฎีและกรอบแนวคิดมาปรับใช้เป็นแนวทางในการดำเนินการ และใช้แบบสอบถาม(Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบ่งรายละเอียดเกี่ยวกับระเบียบวิธีวิจัยออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

1. ระเบียบวิธีวิจัย
2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
3. เครื่องมือการวิจัย
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล

รูปแบบการวิจัย

การศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดจากการปฏิบัติหน้าที่และความผูกพันองค์กรของเจ้าหน้าที่ศุลกากร กรณีศึกษาสำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ผู้วิจัยใช้การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ เจ้าหน้าที่ศุลกากรที่ปฏิบัติหน้าที่ ณ สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จำนวนทั้งหมด 365 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 8 สิงหาคม 2565) โดยจำแนกตามประเภทตำแหน่งเป็น ข้าราชการ จำนวน 228 อัตรา-พนักงานราชการ จำนวน 39 อัตรา และลูกจ้าง จำนวน 98 อัตรา การกำหนดกลุ่มตัวอย่างการวิจัยโดยใช้สูตรคำนวณของ Taro Yamane และกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนไว้ที่ 0.05 จะได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเป็นจำนวน 191 คน

สูตร $n = \frac{N}{1+Ne^2}$

เมื่อ n = จำนวนตัวอย่างที่จะต้องทำการสุ่ม

N = จำนวนประชากรทั้งหมด

e = ค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง

แทนค่า

$$n = \frac{365}{1 + 365(0.05)^2}$$

$$n = \frac{365}{1 + 365(0.0025)}$$

$$n = \frac{365}{1 + 0.9125}$$

$$n = \frac{365}{1.9125}$$

$$= 190.85$$

$$\approx 191$$

ดังนั้น จะต้องทำการสุ่มตัวอย่าง จำนวน 191 คน

การสุ่มเลือกกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยเลือกใช้การสุ่มตัวอย่างตามสะดวกหรือสมัครใจ (Convenient or Volunteer Sampling) กล่าวคือ ใช้การกระจายแบบสอบถามผ่านสื่อช่องทางออนไลน์ ได้แก่ Line Application และ Facebook ให้แก่ข้าราชการ พนักงานราชการ และลูกจ้างที่ปฏิบัติหน้าที่ ณ สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

เครื่องมือการวิจัย

ผู้วิจัยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยคำถามจะมีลักษณะเป็นคำถามปลายปิด แบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลแบ่งออกเป็น 3 ส่วน รวม 56 ข้อ ดังนี้

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม แบ่งเป็น 6 ข้อ

1. เพศ
2. อายุ
3. สถานภาพการสมรส
4. ระดับการศึกษา
5. ระดับรายได้
6. ตำแหน่งงาน

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดจากการปฏิบัติหน้าที่ กำหนดคำตอบให้เลือกตอบ 5 ระดับ ตามมาตรวัด Likert's Scale และเลือกตอบพียงข้อเดียว แบบสอบถามส่วนที่ 2 มีจำนวน 30 ข้อ แบ่งออกเป็น 6 ด้าน ได้แก่

1. ด้านสภาพแวดล้อมและลักษณะงาน
2. ด้านบทบาทหน้าที่ในองค์กร
3. ด้านความสัมพันธ์ในที่ทำงาน
4. ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในอาชีพ
5. ด้านโครงสร้างและบรรยากาศขององค์กร
6. ด้านชีวิตส่วนตัวและชีวิตการทำงาน

โดยการแปลจากระดับคะแนนใช้เกณฑ์คะแนนเฉลี่ย ดังนี้

ระดับความเห็น	ความหมาย
ระดับ 5	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
ระดับ 4	เห็นด้วย
ระดับ 3	เห็นด้วยระดับปานกลาง
ระดับ 2	ไม่เห็นด้วย
ระดับ 1	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

ในการวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยรวบรวมคะแนนทั้งหมดเพื่อหาค่าร้อยละค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง ด้วยการอิงเกณฑ์ซึ่งแบ่งระดับออกเป็น 5 ระดับ โดยใช้วิธีการคำนวณความกว้างของชั้น ดังนี้

$$\text{ความกว้างของชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด - คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{5 - 1}{5} = 0.80$$

เมื่อรวบรวบข้อมูลและแจกแจงความถี่แล้ว จะนำคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมาพิจารณาความถี่ โดยใช้เกณฑ์การอภิปรายผล ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.21 - 5.00	หมายถึง	ระดับความเครียดสูงที่สุด
คะแนนเฉลี่ย 3.41 - 4.20	หมายถึง	ระดับความเครียดสูง
คะแนนเฉลี่ย 2.61 - 3.40	หมายถึง	ระดับความเครียดปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย 1.81 - 2.60	หมายถึง	ระดับความเครียดน้อย
คะแนนเฉลี่ย 1.00 - 1.80	หมายถึง	ระดับความเครียดน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันองค์กร กำหนดคำตอบให้เลือกตอบ 5 ระดับ ตามมาตรวัด Likert’s Scale และเลือกตอบคำถามเพียงข้อเดียว แบบสอบถามส่วนที่ 3 มีจำนวน 20 ข้อ โดยแบ่งออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่

1. ด้านการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร
2. ด้านความเต็มใจที่ปฏิบัติหน้าที่เพื่อองค์กร
3. ด้านความต้องการคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกขององค์กร

โดยการแปลจากระดับคะแนนใช้เกณฑ์คะแนนเฉลี่ย ดังนี้

ระดับความเห็น	ความหมาย
ระดับ 5	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
ระดับ 4	เห็นด้วย
ระดับ 3	เห็นด้วยระดับปานกลาง
ระดับ 2	ไม่เห็นด้วย
ระดับ 1	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

ในการวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยรวบรวมคะแนนทั้งหมดเพื่อหา ค่าร้อยละค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง ด้วยการอิงเกณฑ์ซึ่งแบ่งระดับออกเป็น 5 ระดับ โดยใช้วิธีการคำนวณความกว้างของชั้น ดังนี้

$$\text{ความกว้างของชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด - คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{5 - 1}{5} = 0.80$$

เมื่อรวบรวบข้อมูลและแจกแจงความถี่แล้ว จะนำคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมาพิจารณาความถี่ โดยใช้เกณฑ์การอภิปรายผล ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.21 - 5.00	หมายถึง	ระดับความผูกพันองค์กรสูงที่สุด
คะแนนเฉลี่ย 3.41 - 4.20	หมายถึง	ระดับความผูกพันองค์กรสูง
คะแนนเฉลี่ย 2.61 - 3.40	หมายถึง	ระดับความผูกพันองค์กรปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย 1.81 - 2.60	หมายถึง	ระดับความผูกพันองค์กรน้อย
คะแนนเฉลี่ย 1.00 - 1.80	หมายถึง	ระดับความผูกพันองค์กรน้อยที่สุด

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 191 คน โดยการส่งแบบสอบถามออนไลน์ให้แก่พนักงานศุลกากรทุกฝ่ายที่ปฏิบัติหน้าที่ ณ สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ได้แก่ ฝ่ายบริหารงานทั่วไป, ฝ่ายพิธีการกลาง, ฝ่ายคืนอากรทั่วไป, ฝ่ายเอกสิทธิ์และส่งเสริมการลงทุน, ฝ่ายวิเคราะห์สินค้า, ฝ่ายรายได้, ฝ่ายบัญชีและเบิกจ่าย, ฝ่ายบริการศุลกากรที่ 1 -5 ของส่วนบริการศุลกากร 1, ฝ่ายที่ 1 – 4 และฝ่ายบริการเขตปลอดอากรและคลังสินค้าทัณฑ์บนของส่วนบริการศุลกากร 2, ฝ่ายบริการศุลกากรที่ 1 – 3 ของส่วนบริการศุลกากร 3, ฝ่ายสืบสวนและปราบปราม, ฝ่ายทบทวนหลังการตรวจปล่อย, ฝ่ายคดี และฝ่ายของกลางและของตกค้าง และกำหนดช่วงเวลาในการรับคำตอบตั้งแต่ วันที่ 17 ตุลาคม พ.ศ. 2565 โดยคาดว่าจะได้รับข้อมูลจากครบถ้วนภายในวันที่ 26 ตุลาคม พ.ศ. 2565

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม โดยผู้วิจัยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) และสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ในการวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถาม

สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

1. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระดับรายได้ต่อเดือน และประเภทตำแหน่ง วิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และหาค่าร้อยละ (Percentage)

2. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับระดับความเครียดจากการปฏิบัติหน้าที่และความผูกพันองค์กรของเจ้าหน้าที่ศุลกากร โดยหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation -SD)

สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)

1. วิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบระดับความเครียดจากการปฏิบัติหน้าที่และความผูกพันองค์กรของเจ้าหน้าที่ศุลกากรระหว่างเพศชายและเพศหญิง โดยใช้สถิติ การทดสอบสมมติฐานของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นอิสระจากกัน (independent *t*-test)

2. วิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบระดับความเครียดจากการปฏิบัติหน้าที่และความผูกพันองค์กรของเจ้าหน้าที่ศุลกากร ตัวแปรที่แตกต่างกัน 2 กลุ่มขึ้นไป ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระดับรายได้ต่อเดือน และประเภทตำแหน่ง ด้วยการทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) เมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จะนำไปเปรียบเทียบเป็นรายคู่ โดยวิธีการของ Least Significant Difference (LSD)

3. การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดจากการปฏิบัติหน้าที่กับความผูกพันต่อองค์กร โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Correlation) ที่ระดับนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ใช้เกณฑ์ในการพิจารณาระดับความสัมพันธ์จากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Hinkle, William, & Stephen, 1998) ดังนี้

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

r = 0.81 - 1.00 หมายถึง มีความสัมพันธ์ระดับสูงมาก

r = 0.61 - 0.80 หมายถึง มีความสัมพันธ์ระดับสูง

r = 0.41 - 0.60 หมายถึง มีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง

r = 0.21 – 0.40 หมายถึง มีความสัมพันธ์ระดับต่ำ

บทที่ 4
ผลการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดจากการปฏิบัติหน้าที่และความผูกพันองค์กรของเจ้าหน้าที่ศุลกากร กรณีศึกษาสำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลที่ได้รับจากแบบสอบถามที่จัดทำขึ้นและนำเสนอในรูปแบบของตาราง โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 คำถามประเมินความเครียดจากการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ศุลกากร สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ส่วนที่ 3 คำถามประเมินความผูกพันองค์กรของเจ้าหน้าที่ศุลกากร สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษาส่วนที่ 1 เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จากการแจกแจงความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) ดังนี้

ตารางที่ 1 แสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	68	35.6
หญิง	123	64.4
รวม	191	100.0

จากตารางที่ 1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 64.4 และเพศชาย จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 35.6

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

ตารางที่ 2 แสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
20 – 30 ปี	39	20.4
31 – 40 ปี	75	39.3
41 – 50 ปี	57	29.8
สูงกว่า 51 ปีขึ้นไป	20	10.5
รวม	191	100.0

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ ระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 39.3 รองลงมาคือ ช่วงอายุ 41-50 ปี จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ29.8 รองลงมาเป็นช่วงอายุระหว่าง 20-30 ปีจำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 20.4 และเป็นช่วงอายุสูงกว่า 51ปีขึ้นไป จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 10.5 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 แสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสถานภาพการสมรส

สถานภาพการสมรส	จำนวน	ร้อยละ
โสด	109	57.1
สมรส	72	37.7
หย่า/แยกกันอยู่/หม้าย	10	5.2
รวม	191	100.0

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 57.1 รองลงมามีคือ สมรส จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 37.7 และหย่าร้าง/แยกกันอยู่/หม้าย จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 5.2

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

ตารางที่ 4 แสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	30	15.7
ปริญญาตรี	102	53.4
ปริญญาโท	59	30.9
ปริญญาเอก	-	-
รวม	191	100.0

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาสูงสุดคือ ระดับปริญญาตรี จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 53.4 รองลงมา ได้แก่ ระดับปริญญาโทจำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 30.9 และระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 15.7

ตารางที่ 5 แสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับรายได้ต่อเดือน

ระดับรายได้ต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
มากกว่า 55,000 บาท/เดือน	15	7.9
15,001 - 25,000 บาท/เดือน	62	32.5
25,001 - 35,000 บาท/เดือน	31	16.2
35,001 - 45,000 บาท/เดือน	41	21.5
45,001 - 55,000 บาท/เดือน	23	12.0
มากกว่า 55,000 บาท/เดือน	19	9.9
รวม	191	100.0

จากตารางที่ 5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับรายได้ 15,001 - 25,000 บาท/เดือน จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 32.5 รองลงมาคือ 35,001 - 45,000 บาท/เดือน จำนวน 41

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

คน คิดเป็นร้อยละ 21.5 ลำดับต่อมาคือ 25,001 - 35,000 บาท/เดือน จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 16.2, 45,001 - 55,000 บาท/เดือน จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 12, มากกว่า 55,000 บาท /เดือน จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 9.9 และ มากกว่า 55,000 บาท/เดือน จำนวน 15 คน คิดเป็น ร้อยละ 7.9

ตารางที่ 6 แสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามประเภทตำแหน่ง

ประเภทตำแหน่ง	**จำนวน**	**ร้อยละ**
ข้าราชการ	126	66.0
พนักงานราชการ	21	11.0
ลูกจ้าง	44	23.0
รวม	191	100.0

จากตารางที่ 6 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นข้าราชการ จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 66 รองลงมาคือลูกจ้าง จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 23 และพนักงานราชการ จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 11

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

ส่วนที่ 2 คำถามประเมินความเครียดจากการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานศุลกากร สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ตารางที่ 7 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดความเครียดจากการปฏิบัติหน้าที่

	ปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดความเครียดจากการปฏิบัติหน้าที่	ระดับความเครียด		
		$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1.	ด้านลักษณะงานและสภาพแวดล้อมในการทำงาน	3.32	0.60	ปานกลาง
2.	ด้านบทบาทหน้าที่ในองค์กร	3.26	0.68	ปานกลาง
3.	ด้านความสัมพันธ์ในที่ทำงาน	2.83	0.76	ปานกลาง
4.	ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในอาชีพ	2.99	0.69	ปานกลาง
5.	ด้านโครงสร้างองค์กร	3.18	0.67	ปานกลาง
6.	ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตส่วนตัวและการทำงาน	3.08	0.84	ปานกลาง
	รวม	3.12	0.56	ปานกลาง

จากตารางที่ 7 พบว่า พบว่าปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดความเครียดจากการปฏิบัติหน้าที่ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}$ =3.12, S.D. = 0.56)

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านลักษณะงานและสภาพแวดล้อมในการทำงานค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ($\bar{X}$ =3.32, S.D. = 0.60) รองลงมา ได้แก่ ด้านบทบาทหน้าที่ในองค์กร ($\bar{X}$ =3.26, S.D. = 0.68) ด้านโครงสร้างองค์กร ($\bar{X}$ =3.18, S.D. = 0.67) ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตส่วนตัวและการทำงาน ($\bar{X}$ =3.08, S.D. = 0.84) ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในอาชีพ ($\bar{X}$ =2.99, S.D. = 0.69) และด้านความสัมพันธ์ในที่ทำงาน ($\bar{X}$ =2.83, S.D. = 0.76) อยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

ตารางที่ 8 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดความเครียดจากการปฏิบัติหน้าที่ในด้าน

	ด้านลักษณะงานและสภาพแวดล้อมในการทำงาน	ระดับความเครียด		
		$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1.	สถานที่และสภาพแวดล้อมการทำงาน เช่น มลพิษทางอากาศ เสียงรบกวน ความเพียงพอของแสงสว่าง ฯลฯ ทำให้ท่านเกิดความเครียดระดับใด	3.06	0.86	ปานกลาง
2.	ปริมาณงานในความรับผิดชอบ ทำให้ท่านเกิดความเครียดระดับใด	3.47	0.78	ปานกลาง
3.	ขั้นตอนในการปฏิบัติงานให้สำเร็จ ทำให้ท่านเกิดความเครียดระดับใด	3.49	0.84	ปานกลาง
4.	กรอบระยะเวลาที่ใช้ในการทำงานให้สำเร็จ ทำให้ท่านเกิดความเครียดระดับใด	3.42	0.78	ปานกลาง
5.	ความเสี่ยงที่จะเกิดการเจ็บป่วยหรือโรคจากการทำงาน ทำให้ท่านเกิดความเครียดระดับใด	3.35	0.93	ปานกลาง
6.	ความไม่แน่นอนของเวลาในการปฏิบัติหน้าที่ให้เสร็จสิ้น ทำให้ท่านเกิดความเครียดระดับใด	3.15	0.82	ปานกลาง
	รวม	3.32	0.60	ปานกลาง

จากตารางที่ 8 พบว่าปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดความเครียดจากการปฏิบัติหน้าที่ในด้านลักษณะงานและสภาพแวดล้อมในการทำงาน อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}$ =3.32, S.D. = 0.60)

เมื่อพิจารณาเป็นรายปัจจัยพบว่า ระดับความเครียดด้านลักษณะงานและสภาพแวดล้อมในการทำงานทุกข้ออยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยที่มีระดับค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ขั้นตอนในการปฏิบัติงานให้สำเร็จ ($\bar{X}$ = 3.49, S.D.= 0.84) รองลงมา คือ ปริมาณงานในความรับผิดชอบ

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

($\overline{X}$ = 3.47, S.D.= 0.78) กรอบระยะเวลาที่ใช้ในการทำงานให้สำเร็จ ($\overline{X}$ = 3.42, S.D.= 0.78) ความเสี่ยงที่จะเกิดการเจ็บป่วยหรือโรคจากการทำงาน ($\overline{X}$ = 3.35, S.D.= 0.93) ความไม่แน่นอนของเวลาในการปฏิบัติหน้าที่ให้เสร็จสิ้น ($\overline{X}$ = 3.15, S.D.= 0.82) และ สถานที่และสภาพแวดล้อมการทำงาน เช่น มลพิษทางอากาศ เสียงรบกวน ความเพียงพอของแสงสว่าง ฯลฯ ($\overline{X}$ = 3.06, S.D.= 0.86) ตามลำดับ

ตารางที่ 9 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดความเครียดจากการปฏิบัติหน้าที่ในด้านบทบาทหน้าที่ในองค์กร

	ด้านบทบาทหน้าที่ในองค์กร	**ระดับความเครียด**		
		$\overline{X}$	**S.D.**	**ระดับ**
1.	ความไม่ชัดเจนของบทบาท หน้าที่ ขอบเขตงาน ทำให้ท่านเกิดความเครียดระดับใด	3.19	0.82	ปานกลาง
2.	ความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่ ทำให้ท่านเกิดความเครียดระดับใด	3.40	0.83	ปานกลาง
3.	ความไม่เป็นธรรมในการแบ่งงาน ทำให้ท่านเกิดความเครียดระดับใด	3.28	0.82	ปานกลาง
4.	ความอิสระในการเสนอแนะ และอำนาจการตัดสินใจในการทำงาน ทำให้ท่านเกิดความเครียดระดับใด	3.12	0.83	ปานกลาง
5.	บทบาท, หน้าที่ และความรับผิดชอบที่ได้รับมอบหมายนอกเหนือจากหน้าที่หลักตามโครงสร้างองค์กร ทำให้ท่านเกิดความเครียดระดับใด	3.30	0.84	ปานกลาง
	รวม	3.26	0.68	ปานกลาง

จากตารางที่ 9 พบว่าปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดความเครียดจากการปฏิบัติหน้าที่ในด้านบทบาทหน้าที่ในองค์กร อยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ =3.26, S.D. = 0.68)

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

เมื่อพิจารณาเป็นรายปัจจัยพบว่า ระดับความเครียดด้านบทบาทหน้าที่ในองค์กรทุกข้ออยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยที่มีระดับค่าเฉลี่ยสูงสุด คือความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่ ($\overline{X}$ =3.40, S.D. = 0.83) รองลงมา คือ บทบาท, หน้าที่ และความรับผิดชอบที่ได้รับมอบหมายนอกเหนือจากหน้าที่หลักตามโครงสร้างองค์กร ($\overline{X}$ =3.30, S.D. = 0.84) ความไม่เป็นธรรมในการแบ่งงาน ($\overline{X}$ =3.28, S.D. = 0.82) ความไม่ชัดเจนของบทบาท หน้าที่ ขอบเขตงาน ($\overline{X}$ =3.19, S.D. = 0.82) และความอิสระในการเสนอแนะ และอำนาจการตัดสินใจในการทำงาน ($\overline{X}$ =3.12, S.D. = 0.83) ตามลำดับ

ตารางที่ 10 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดความเครียดจากการปฏิบัติหน้าที่ในด้านความสัมพันธ์ในที่ทำงาน

	ด้านความสัมพันธ์ในที่ทำงาน	**ระดับความเครียด**		
		$\overline{X}$	**S.D.**	**ระดับ**
1.	ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ทำให้ท่านเกิดความเครียดระดับใด	2.85	0.96	ปานกลาง
2.	ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ทำให้ท่านเกิดความเครียดระดับใด	2.61	1.02	ปานกลาง
3.	ความสัมพันธ์กับฝ่าย, ส่วนงาน หรือหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง ทำให้ท่านเกิดความเครียดระดับใด	2.83	0.80	ปานกลาง
4.	การไม่ได้รับความยอมรับจากบุคคลากรในหน่วยงาน ทำให้ท่านเกิดความเครียดระดับใด	2.83	0.93	ปานกลาง
5.	ระบบอาวุโสกับการทำงาน ทำให้ท่านเกิดความเครียดระดับใด	3.04	0.96	ปานกลาง
	รวม	2.83	0.76	ปานกลาง

จากตารางที่ 10 พบว่าปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดความเครียดจากการปฏิบัติหน้าที่ในด้านความสัมพันธ์ในที่ทำงาน อยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ =2.83, S.D. = 0.76)

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

เมื่อพิจารณาเป็นรายปัจจัยพบว่า ระดับความเครียดด้านความสัมพันธ์ในที่ทำงานทุกข้ออยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยที่มีระดับค่าเฉลี่ยสูงสุด คือระบบอาวุโสกับการทำงาน ($\overline{X}$ =3.04, S.D. = 0.96) รองลงมา คือ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ($\overline{X}$ =2.85, S.D. = 0.96) การไม่ได้รับความยอมรับจากบุคคลากรในหน่วยงาน ($\overline{X}$ =2.83, S.D. = 0.93) ความสัมพันธ์กับฝ่าย, ส่วนงาน หรือหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง ($\overline{X}$ =2.83, S.D. = 0.80) และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ($\overline{X}$ =2.61, S.D. = 1.02) ตามลำดับ

ตารางที่ 11 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดความเครียดจากการปฏิบัติหน้าที่ในด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในอาชีพ

ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในอาชีพ		ระดับความเครียด		
		$\overline{X}$	S.D.	ระดับ
1.	โอกาสของความก้าวหน้าในอาชีพ ทำให้ท่านเกิดความเครียดระดับใด	3.17	0.95	ปานกลาง
2.	โอกาสในรับการอบรมเพื่อพัฒนาความรู้และทักษะในการทำงาน รวมถึงโอกาสในการศึกษาต่อในระดับปริญญาโท และปริญญาเอกในสาขาที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ทำให้ท่านเกิดความเครียดระดับใด	2.82	0.88	ปานกลาง
3.	การประเมินและเลื่อนขั้นเงินเดือน ทำให้ท่านเกิดความเครียดระดับใด	3.01	0.88	ปานกลาง
4.	การขาดความท้าทาย และความจำเจของงาน ทำให้ท่านเกิดความเครียดระดับใด	2.98	0.88	ปานกลาง
5.	การพิจารณาโยกย้าย และเลื่อนเลื่อนตำแหน่ง ทำให้ท่านเกิดความเครียดระดับใด	2.97	0.85	ปานกลาง
	รวม	2.99	0.69	ปานกลาง

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

จากตารางที่ 11 พบว่าปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดความเครียดจากการปฏิบัติหน้าที่ในด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในอาชีพ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}$ =2.99, S.D. = 0.69)

เมื่อพิจารณาเป็นรายปัจจัยพบว่า ระดับความเครียดด้านก้าวหน้าและความมั่นคงในอาชีพทุกข้ออยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยที่มีระดับค่าเฉลี่ยสูงสุด คือโอกาสของความก้าวหน้าในอาชีพ ($\bar{X}$ =3.17, S.D. = 0.95) รองลงมา คือ การประเมินและเลื่อนขั้นเงินเดือน ($\bar{X}$ =3.01, S.D. = 0.88) การขาดความท้าทาย และความจำเจของงาน ($\bar{X}$ =2.98, S.D. = 0.88) การพิจารณาโยกย้าย และเลื่อนเลื่อนตำแหน่ง ($\bar{X}$ =2.97, S.D. = 0.85) และโอกาสในรับการอบรมเพื่อพัฒนาความรู้และทักษะในการทำงาน รวมถึงโอกาสในการศึกษาต่อในระดับปริญญาโท และปริญญาเอกในสาขาที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ($\bar{X}$ =2.82, S.D. = 0.88) ตามลำดับ

ตารางที่ 12 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดความเครียดจากการปฏิบัติหน้าที่ในด้านโครงสร้างองค์กร

	ด้านโครงสร้างองค์กร	**ระดับความเครียด**		
		$\bar{X}$	**S.D.**	**ระดับ**
1.	รูปแบบ กระบวนการ และขั้นตอนการทำงาน ทำให้ท่านเกิดความเครียดระดับใด	3.21	0.78	ปานกลาง
2.	การจัดอัตรากำลังของบุคลากร ทำให้ท่านเกิดความเครียดระดับใด	3.36	0.87	ปานกลาง
3.	รูปแบบการบริหารงานและการกำกับดูแลของผู้บังคับบัญชาและผู้บริหาร ทำให้ท่านเกิดความเครียดระดับใด	3.07	0.83	ปานกลาง
4.	การแบ่งฝ่าย หรือการเล่นพรรคพวกในองค์กร ทำให้ท่านเกิดความเครียดระดับใด	3.03	0.85	ปานกลาง
5.	กฎ ระเบียบ ข้อบังคับและวิธีปฏิบัติที่มีความยืดหยุ่นต่ำ ทำให้ท่านเกิดความเครียดระดับใด	3.24	0.88	ปานกลาง
	รวม	3.18	0.67	ปานกลาง

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

จากตารางที่ 12 พบว่าปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดความเครียดจากการปฏิบัติหน้าที่ในด้านโครงสร้างองค์กร อยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ =3.18, S.D. = 0.67)

เมื่อพิจารณาเป็นรายปัจจัยพบว่า ระดับความเครียดด้านโครงสร้างองค์กรทุกข้ออยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยที่มีระดับค่าเฉลี่ยสูงสุด คือการจัดอัตรากำลังของบุคลากร ($\overline{X}$ =3.36, S.D. = 0.87) รองลงมา คือ กฎ ระเบียบ ข้อบังคับและวิธีปฏิบัติที่มีความยืดหยุ่นต่ำ ($\overline{X}$ =3.24, S.D. = 0.88) รูปแบบ กระบวนการ และขั้นตอนการทำงาน ($\overline{X}$ =3.21, S.D. = 0.78) รูปแบบการบริหารงานและการกำกับดูแลของผู้บังคับบัญชาและผู้บริหาร ($\overline{X}$ =3.07 S.D. = 0.83) และการแบ่งฝ่าย หรือการเล่นพรรคพวกในองค์กร ($\overline{X}$ =3.03, S.D. = 0.85) ตามลำดับ

ตารางที่ 13 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดความเครียดจากการปฏิบัติหน้าที่ในด้านด้านความสมดุลระหว่างชีวิตส่วนตัวและการทำงาน

	ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตส่วนตัวและการทำงาน	**ระดับความเครียด**		
		$\overline{X}$	**S.D.**	**ระดับ**
1.	เวลาการพักผ่อนร่างกาย ทำให้ท่านเกิดความเครียดระดับใด	**3.09**	**0.92**	ปานกลาง
2.	การทำงานที่บางครั้งกินเวลาในชีวิตส่วนตัวของท่าน ทำให้ท่านเกิดความเครียดในระดับใด	**3.12**	**0.94**	ปานกลาง
3.	การไม่มีเวลาที่เพียงพอสำหรับการทำงานอดิเรก หรือใช้ชีวิตกับเพื่อน, ครอบครัว ทำให้ท่านเกิดความเครียดในระดับใด	**3.07**	**0.94**	ปานกลาง
4.	ความกังวลที่เกิดขึ้นจากการทำงาน แม้จะเป็นช่วงนอกเวลาการทำงาน ทำให้ท่านเกิดความเครียดระดับใด	**3.02**	**0.86**	ปานกลาง
	รวม	**3.08**	**0.84**	ปานกลาง

จากตารางที่ 13 พบว่าปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดความเครียดจากการปฏิบัติหน้าที่ในด้านความสมดุลระหว่างชีวิตส่วนตัวและการทำงาน อยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ =3.08, S.D. = 0.84)

เมื่อพิจารณาเป็นรายปัจจัยพบว่า ระดับความเครียดด้านความสมดุลระหว่างชีวิตลการทำงานทุกข้ออยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยที่มีระดับค่าเฉลี่ยสูงสุด คือการทำงานที่บางครั้งกินเวลา

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

ในชีวิตส่วนตัวของท่าน ($\overline{X}$ =3.12, S.D. = 0.94) รองลงมา คือเวลาการพักผ่อนร่างกาย ($\overline{X}$ =3.09, S.D. = 0.92) การไม่มีเวลาที่เพียงพอสำหรับการทำงานอดิเรก หรือใช้ชีวิตกับเพื่อน, ครอบครัว ($\overline{X}$ =3.07, S.D. = 0.94) และความกังวลที่เกิดขึ้นจากการทำงาน แม้จะเป็นช่วงนอกเวลาการทำงาน ($\overline{X}$ =3.02 S.D. = 0.83) ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 **คำถามประเมินความผูกพันองค์กรของพนักงานศุลกากรที่ปฏิบัติหน้าที่ ณ สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ**

ตารางที่ 14 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความผูกพันองค์กร

ความผูกพันองค์กร	ระดับความคิดเห็น		
	$\overline{X}$	S.D.	ระดับ
1. ด้านการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร	3.89	0.62	มาก
2. ด้านความเต็มใจที่จะปฏิบัติหน้าที่เพื่อองค์กร	3.86	0.57	มาก
3. ด้านความต้องการคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกขององค์กร	3.82	0.60	มาก
รวม	3.86	0.56	มาก

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

จากตารางที่ 14 พบว่าระดับความผูกพันองค์กรในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ =3.86, S.D. = 0.56)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าความผูกพันองค์กรทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยด้านการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ($\overline{X}$ =3.89, S.D. = 0.62) รองลงมา ได้แก่ ด้านความเต็มใจที่จะปฏิบัติหน้าที่เพื่อองค์กร ($\overline{X}$ =3.86, S.D. = 0.57) และด้านความต้องการคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกขององค์กร ($\overline{X}$ =3.82, S.D. = 0.60) ตามลำดับ

ตารางที่ 15 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความผูกพันองค์กรในด้านการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร

	ด้านการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร	ระดับความคิดเห็น		
		$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1.	ท่านรู้สึกยินดีและภูมิใจที่ได้ทำงานในองค์กรนี้	4.10	0.80	มาก
2.	ท่านรู้สึกมีคุณค่าและรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งที่ช่วยบรรลุเป้าหมายองค์กร	3.93	0.81	มาก
3.	ท่านเต็มใจที่ปฏิบัติตาม กฎ ระเบียบ และวิธีปฏิบัติขององค์กร	4.23	0.69	มากที่สุด
4.	หน้าที่ของท่านมีความสำคัญต่อหน่วยงาน	3.94	0.73	มาก
5.	ท่านเชื่อว่านโยบายขององค์กรจะทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้	3.85	0.81	มาก
6.	ท่านเต็มในที่จะรับมอบหมายหน้าที่ หรือความรับผิดชอบอื่นใดที่ช่วยให้องค์กรก้าวหน้า แม้ว่าหน้าที่ หรือความรับผิดชอบดังกล่าวจะไม่ได้เกี่ยวข้องโดยตรงกับงานหลักของท่าน	3.76	0.85	มาก
7.	ความสำเร็จของหน่วยงานส่งผลให้ท่านมีความก้าวหน้าในอาชีพ	3.44	0.93	มาก
	รวม	3.89	0.62	มาก

จากตารางที่ 15 พบว่า พบว่าระดับความผูกพันองค์กร ในด้านการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ =3.89, S.D. = 0.62)

เมื่อพิจารณาเป็นรายปัจจัย พบว่าระดับความผูกพันองค์กรด้านการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรทุกข้ออยู่นะดับมาก ยกเว้นข้อ ท่านเต็มใจที่ปฏิบัติตาม กฎ ระเบียบ และวิธีปฏิบัติขององค์กรที่มีระดับความผูกพันองค์กรมากที่สุด ($\bar{X}$ =4.23, S.D. = 0.69) โดยข้อที่มีระดับความผูกพันองค์กรรองลงมาได้แก่ ท่านรู้สึกยินดีและภูมิใจที่ได้ทำงานในองค์กรนี้ ($\bar{X}$ =4.10, S.D. = 0.80)

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

หน้าที่ของท่านมีความสำคัญต่อหน่วยงาน ($\overline{X}$ =3.94, S.D. = 0.73) ท่านรู้สึกมีคุณค่าและรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งที่ช่วยบรรลุเป้าหมายองค์กร ($\overline{X}$ =3.93, S.D. = 0.81) ท่านเชื่อว่านโยบายขององค์กรจะทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ ($\overline{X}$ =3.85, S.D. = 0.81) ท่านเต็มในที่จะรับมอบหมายหน้าที่ หรือความรับผิดชอบอื่นใดที่ช่วยให้องค์กรก้าวหน้า แม้ว่าหน้าที่ หรือความรับผิดชอบดังกล่าวจะไม่ได้เกี่ยวข้องโดยตรงกับงานหลักของท่าน ($\overline{X}$ =3.76, S.D. = 0.85) และความสำเร็จของหน่วยงานส่งผลให้ท่านมีความก้าวหน้าในอาชีพ ($\overline{X}$ =3.44, S.D. = 0.93) ตามลำดับ

ตารางที่ 16 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความผูกพันองค์กรในด้านความเต็มใจที่จะปฏิบัติหน้าที่เพื่อองค์กร

	ด้านความเต็มใจที่จะปฏิบัติหน้าที่เพื่อองค์กร	**ระดับความคิดเห็น**		
		$\overline{X}$	**S.D.**	**ระดับ**
1.	ท่านรู้สึกกระตือรือร้นอยากทำงานให้สำเร็จ	4.17	0.69	มาก
2.	ท่านรู้สึกเต็มใจที่ปฏิบัติหน้าที่ในเวลาราชการและนอกเวลาราชการเพื่อให้งานสำเร็จ	4.00	0.77	มาก
3.	ท่านยินดีจะใช้เวลาส่วนตัวในการทำงานให้สำเร็จ	3.71	0.96	มาก
4.	ท่านใช้ความสามารถที่มีอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติหน้าที่เสมอ และยินดีที่จะหาความรู้เพื่อพัฒนาตัวเองในด้านการทำงาน	4.16	0.68	มาก
5.	การประเมินผลการปฏิบัติงานและเลื่อนขั้นเงินเดือนมีความยุติธรรม และเป็นแรงจูงใจให้ท่านปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มที่	3.48	0.91	มาก
6.	ท่านทุ่มเททำงานไม่ใช่เพียงเพื่อความก้าวหน้าของตัวเอง แต่เพื่อความก้าวหน้าขององค์กรด้วย	3.94	0.77	มาก
7.	ในการปฏิบัติหน้าที่ท่านคำนึงถึงคุณภาพของงานเป็นสำคัญ	3.53	0.79	มาก
	รวม	3.86	0.57	มาก

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

จากตารางที่ 16 พบว่า พบว่าระดับความผูกพันองค์กร ในด้านความเต็มใจที่จะปฏิบัติหน้าที่เพื่อองค์กร อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ =3.86, S.D. = 0.57)

เมื่อพิจารณาเป็นรายปัจจัย พบว่าระดับความผูกพันองค์กรด้านความเต็มใจที่จะปฏิบัติหน้าที่เพื่อองค์กรทุกข้ออยู่ระดับมาก โดยข้อที่มีระดับความผูกพันองค์กรมากที่สุด คือท่านรู้สึกกระตือรือร้นอยากทำงานให้สำเร็จ ($\overline{X}$ =4.17, S.D. = 0.69) รองลงมา คือท่านใช้ความสามารถที่มีอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติหน้าที่เสมอ และยินดีที่จะหาความรู้เพื่อพัฒนาตัวเองในด้านการทำงาน ($\overline{X}$ =4.16, S.D. = 0.68) ท่านรู้สึกเต็มใจที่ปฏิบัติหน้าที่ในเวลาราชการและนอกเวลาราชการเพื่อให้งานสำเร็จ ($\overline{X}$ =4.00, S.D. = 0.77) ท่านทุ่มเททำงานไม่ใช่เพียงเพื่อความก้าวหน้าของตัวเอง แต่เพื่อความก้าวหน้าขององค์กรด้วย ($\overline{X}$ =3.94, S.D. = 0.77) ท่านยินดีจะใช้เวลาส่วนตัวในการทำงานให้สำเร็จ ($\overline{X}$ =3.71, S.D. = 0.96) ในการปฏิบัติหน้าที่ท่านคำนึงถึงคุณภาพของงานเป็นสำคัญ ($\overline{X}$ =3.53, S.D. = 0.79) และการประเมินผลการปฏิบัติงานและเลื่อนขั้นเงินเดือนมีความยุติธรรม และเป็นแรงจูงใจให้ท่านปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มที่ ($\overline{X}$ =3.48, S.D. = 0.91) ตามลำดับ

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

ตารางที่ 17 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความผูกพันองค์กรในด้านความต้องการคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกขององค์กร

	ด้านความต้องการคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกขององค์กร	ระดับความคิดเห็น		
		$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1.	ท่านปรารถนาที่จะทำงานในองค์กรไปจนเกษียณ หรือจนครบกำหนดเวลาในสัญญาจ้าง	4.10	0.86	มาก
2.	ท่านพึงพอใจกับชีวิตการทำงานในองค์กรนี้	3.89	0.75	มาก
3.	ท่านได้รับการยอมรับและความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน ทำให้ท่านมีความรู้สึกผูกพันและต้องการที่จะปฏิบัติหน้าที่ในองค์กรต่อไป	3.70	0.75	มาก
4.	แม้ท่านจะได้รับมอบหมายหน้าที่ใหม่ หรือถูกโยกย้ายไปปฏิบัติหน้าที่ที่หน่วยงานอื่นขององค์กร ท่านมีความยินดีที่จะปฏิบัติหน้าที่ในองค์กรต่อไป	3.73	0.84	มาก
5.	ท่านไม่คิดจะลาออกจากองค์กร แม้ว่าจะไม่มีความก้าวหน้าในตำแหน่งงานของท่าน	3.63	0.93	มาก
6.	โดยรวมท่านรู้สึกว่าองค์กรมีความน่าสนใจเพียงพอที่จะสามารถดึงดูดบุคลากรให้สามารถทำงานต่อไปได้	3.86	0.74	มาก
	รวม	3.82	0.60	มาก

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

จากตารางที่ 17 พบว่า พบว่าระดับความผูกพันองค์กร ในด้านความต้องการคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกขององค์กร อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ =3.82, S.D. = 0.60)

เมื่อพิจารณาเป็นรายปัจจัย พบว่าระดับความผูกพันองค์กรด้านความต้องการคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกขององค์กรทุกข้ออยู่ระดับมาก โดยข้อที่มีระดับความผูกพันองค์กรมากที่สุด คือท่านปรารถนาที่จะทำงานในองค์กรไปจนเกษียณ หรือจนครบกำหนดเวลาในสัญญาจ้าง ($\bar{X}$ =4.10,

S.D. = 0.86) รองลงมา คือท่านพึงพอใจกับชีวิตการทำงานในองค์กรนี้ ($\overline{X}$ =3.89, S.D. = 0.75) โดยรวมท่านรู้สึกว่าองค์กรมีความน่าสนใจเพียงพอที่จะสามารถดึงดูดบุคลากรให้สามารถทำงานต่อไปได้ ($\overline{X}$ =3.86, S.D. = 0.74) แม้ท่านจะได้รับมอบหมายหน้าที่ใหม่ หรือถูกโยกย้ายไปปฏิบัติหน้าที่ที่หน่วยงานอื่นขององค์กร ท่านมีความยินดีที่จะปฏิบัติหน้าที่ในองค์กรต่อไป ($\overline{X}$ =3.94, S.D. = 0.77) ท่านยินดีจะใช้เวลาส่วนตัวในการทำงานให้สำเร็จ ($\overline{X}$ =3.73, S.D. = 0.84) ท่านได้รับการยอมรับและความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน ทำให้ท่านมีความรู้สึกผูกพันและต้องการที่จะปฏิบัติหน้าที่ในองค์กรต่อไป ($\overline{X}$ =3.70, S.D. = 0.75) และท่านไม่คิดจะลาออกจากองค์กร แม้ว่าจะไม่มีความก้าวหน้าในตำแหน่งงานของท่าน ($\overline{X}$ =3.63, S.D. = 0.93) ตามลำดับ

การทดสอบสมมติฐาน

ในการศึกษาครั้งนี้ได้กำหนดสมมติฐานไว้ 3 ข้อ โดยมีผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่ศุลกากรที่แตกต่างกัน มีระดับความเครียดจากการปฏิบัติหน้าที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 18 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของข้อมูลส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่ศุลกากร สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ กับระดับความเครียดจากการปฏิบัติหน้าที่ในภาพรวม

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

ข้อมูลส่วนบุคคล	n	$\bar{x}$	SD	F/t	D.F	Sig
1. เพศ						
ชาย	68	3.21	0.52	1.745	189	0.083
หญิง	123	3.07	0.58			
2. อายุ						
20 – 30 ปี	39	3.22	0.61	1.533	187	0.207
31 – 40 ปี	75	3.17	0.51			
41 – 50 ปี	57	3.00	0.59			

สูงกว่า 51 ปีขึ้นไป	20	3.07	0.56			
3. สภาพการสมรส						
โสด	109	3.16	0.63	1.800	188	0.168
สมรส	72	3.09	0.44			
หย่า/แยกกันอยู่/หม้าย	10	2.82	0.53			
4. ระดับการศึกษา						
ต่ำกว่าปริญญาตรี	30	2.82	0.66	5.445	188	0.005*
ปริญญาตรี	102	3.19	0.51			
ปริญญาโท	59	3.15	0.56			
5. ระดับรายได้ต่อเดือน						
น้อยกว่า 15,000 บาท/เดือน	15	2.66	0.78	2.829	185	0.017*
15,001 - 25,000 บาท/เดือน	62	3.09	0.55			
25,001 - 35,000 บาท/เดือน	31	3.21	0.48			
35,001 - 45,000 บาท/เดือน	41	3.26	0.43			
45,001 - 55,000 บาท/เดือน	23	3.15	0.63			
มากกว่า 55,000 บาท/เดือน	19	3.06	0.56			
6. ประเภทตำแหน่ง						
ข้าราชการ	126	3.21	0.51	5.151	188	0.007*
พนักงานราชการ	21	2.94	0.53			
ลูกจ้าง	44	2.93	0.66			

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

จากตารางที่ 18 แสดงการเปรียบเทียบข้อมูลส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่ศุลกากร สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ กับระดับความเครียดจากการปฏิบัติหน้าที่ พบว่า

เจ้าหน้าที่ที่มี **เพศ** แตกต่างกันมีระดับความเครียดจากการปฏิบัติหน้าที่ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

เจ้าหน้าที่ที่มี **อายุ** แตกต่างกันมีระดับความเครียดจากการปฏิบัติหน้าที่ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

เจ้าหน้าที่ที่มี **สภาพการสมรส** แตกต่างกันมีระดับความเครียดจากการปฏิบัติหน้าที่ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

เจ้าหน้าที่ที่มี **ระดับการศึกษา** แตกต่างกันมีระดับความเครียดจากการปฏิบัติหน้าที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงทำการทดสอบต่อเนื่องด้วยวิธีจับคู่พหุคูณ (Multiple Comparisons Test) ด้วยใช้วิธีของ Fisher's Least Significant Difference (LSD) ซึ่งแสดงในตารางที่ 18.1

เจ้าหน้าที่ที่มี **ระดับรายได้ต่อเดือน** แตกต่างกัน ระดับความเครียดจากการปฏิบัติหน้าที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงทำการทดสอบต่อเนื่องด้วยวิธีจับคู่พหุคูณ (Multiple Comparisons Test) ด้วยใช้วิธีของ Fisher's Least Significant Difference (LSD) ซึ่งแสดงในตารางที่ 18.2

เจ้าหน้าที่ที่มี **ประเภทตำแหน่ง** แตกต่างกัน มีระดับความเครียดจากการปฏิบัติหน้าที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงทำการทดสอบต่อเนื่องด้วยวิธีจับคู่พหุคูณ (Multiple Comparisons Test) ด้วยใช้วิธีของ Fisher's Least Significant Difference (LSD) ซึ่งแสดงในตารางที่ 18.3

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

ตารางที่ 18.1 แสดงผลต่างระดับความเครียดจากการปฏิบัติหน้าที่ จำแนกตามระดับการศึกษา ที่ได้จากการทดสอบด้วยวิธี Fisher's Least Significant Difference (LSD)

ระดับการศึกษา	ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม (Mean Difference(I-J)			
	Mean	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาโท
ต่ำกว่าปริญญาตรี	2.82	-	0.372*	0.331*
ปริญญาตรี	3.19		-	0.040
ปริญญาโท	3.15			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 18.1 ผลต่างของระดับความเครียดจากการปฏิบัติหน้าที่ จำแนกตามระดับการศึกษา แตกต่างกัน โดยทำการตรวจสอบความแตกต่างรายคู่ (Multiple Comparison) เพื่อตรวจสอบว่ามีคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน โดยใช้วิธีของ Least Significant Different (LSD)

ผลที่ได้จากการทดสอบ สรุปผลได้ดังนี้

ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีระดับความเครียดจากการปฏิบัติหน้าที่ ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี และต่ำกว่าระดับปริญญาโท ส่วนระดับการศึกษาคู่อื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

ตารางที่ 18.2 แสดงผลต่างระดับความเครียดจากการปฏิบัติหน้าที่ จำแนกตามระดับรายได้ต่อเดือน ที่ได้จากการทดสอบด้วยวิธี Fisher's Least Significant Difference (LSD)

ระดับรายได้ต่อเดือน	ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม (Mean Difference(I-J)						
	Mean	น้อยกว่า 15,000	15,000-25,000	25,001 35,000	35,001 45,000	45,001 55,000	มากกว่า 50,001
น้อยกว่า 15,000 บาท	2.66	-	0.429*	0.548*	0.591*	0.489*	0.395*
15,001 - 25,000 บาท	3.09		-	0.118	0.162	0.059	0.034
25,001 - 35,000 บาท	3.21			-	0.043	0.059	0.153
35,001 - 45,000 บาท	3.26				-	0.102	0.196
45,001 - 55,000 บาท	3.15					-	0.093
มากกว่า 55,000 บาท	3.06						-

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 18.2 ผลต่างของระดับความเครียดจากการปฏิบัติหน้าที่ จำแนกตามระดับรายได้ต่อเดือน แตกต่างกัน โดยทำการตรวจสอบความแตกต่างรายคู่ (Multiple Comparison) เพื่อตรวจสอบว่ามีคู่ใดที่แตกต่างกัน โดยใช้วิธีของ Least Significant Different (LSD)

ผลที่ได้จากการทดสอบ สรุปผลได้ดังนี้

ระดับรายได้ต่อเดือน น้อยกว่า 15,000 บาทต่อเดือน มีระดับความเครียดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่ำกว่าระดับรายได้น้อยกว่า 15,000 บาทต่อเดือน ถึง มากกว่า 55,000 บาทขึ้นไป ส่วนระดับรายได้ต่อเดือน คู่อื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 18.3 ผลต่างระดับความเครียดจากการปฏิบัติหน้าที่ จำแนกตามประเภทตำแหน่งที่ได้จากการทดสอบด้วยวิธี Fisher's Least Significant Difference (LSD)

ประเภทตำแหน่ง	ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม (Mean Difference(I-J)			
	Mean	ข้าราชการ	พนักงานราชการ	ลูกจ้าง
ข้าราชการ	3.21	-	0.266*	0.272*
พนักงานราชการ	2.94		-	0.007
ลูกจ้าง	2.93			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 18.3 ผลต่างของระดับความเครียดจากการปฏิบัติหน้าที่ จำแนกตามประเภทตำแหน่ง แตกต่างกัน โดยทำการตรวจสอบความแตกต่างรายคู่ (Multiple Comparison) เพื่อตรวจสอบว่ามีคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน โดยใช้วิธีของ Fisher's Least Significant Difference (LSD)

ผลที่ได้จากการทดสอบ สรุปผลได้ดังนี้ ตำแหน่งข้าราชการมีระดับความเครียดจากการปฏิบัติหน้าที่ สูงกว่าพนักงานราชการ และสูงกว่าลูกจ้าง ส่วนประเภทตำแหน่งคู่อื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่ศุลกากรที่แตกต่างกัน ระดับความผูกพันองค์กรแตกต่างกัน

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

ตารางที่ 19 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่าง ของข้อมูลส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่ศุลกากร สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ กับความผูกพันองค์กรในภาพรวม

ข้อมูลส่วนบุคคล	n	$\bar{x}$	SD	F/t	D.F	Sig
1. เพศ						
ชาย	68	3.76	0.56	-1.907	0.189	0.056
หญิง	123	3.92	0.55			

2. อายุ						
20 – 30 ปี	39	3.69	0.62	2.474	187	0.063
31 – 40 ปี	75	3.83	0.51			
41 – 50 ปี	57	4.00	0.53			
สูงกว่า 51 ปีขึ้นไป	20	3.89	0.60			
3. สภาพการสมรส						
โสด	109	3.81	0.55	1.191	188	0.306
สมรส	72	3.93	0.54			
หย่า/แยกกันอยู่/หม้าย	10	3.90	0.66			
4. ระดับการศึกษา						
ต่ำกว่าปริญญาตรี	30	3.95	0.62	0.506	188	0.604
ปริญญาตรี	102	3.85	0.54			
ปริญญาโท	59	3.83	0.55			
5. ระดับรายได้ต่อเดือน						
น้อยกว่า 15,000 บาท/เดือน	15	4.02	0.69	3.318	185	0.007*
15,001 - 25,000 บาท/เดือน	62	3.97	0.54			
25,001 - 35,000 บาท/เดือน	31	3.66	0.63			
35,001 - 45,000 บาท/เดือน	41	3.65	0.41			
45,001 - 55,000 บาท/เดือน	23	4.00	0.57			
มากกว่า 55,000 บาท/เดือน	19	3.96	0.46			

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

6. ประเภทตำแหน่ง						
ข้าราชการ	126	3.79	0.54	3.269	188	0.040*
พนักงานราชการ	21	3.89	0.70			
ลูกจ้าง	44	4.03	0.55			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 19 แสดงการเปรียบเทียบข้อมูลส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่ศุลกากร สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ กับระดับความผูกพันองค์กร พบว่า

เจ้าหน้าที่ที่มี **เพศ** ที่แตกต่างกัน มีระดับความผูกพันองค์กร ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

เจ้าหน้าที่ที่มี **อายุ** ที่แตกต่างกัน มีระดับความผูกพันองค์กร ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

เจ้าหน้าที่ที่มี **สภาพการสมรส** ที่แตกต่างกัน มีระดับความผูกพันองค์กร ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

เจ้าหน้าที่ที่มี **ระดับการศึกษา** ที่แตกต่างกัน มีระดับความผูกพันองค์กร ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

เจ้าหน้าที่ที่มี **ระดับรายได้ต่อเดือน** ที่แตกต่างกัน มีระดับความผูกพันองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงทำการทดสอบต่อเนื่องด้วยวิธีจับคู่พหุคูณ (Multiple Comparisons Test) ด้วยใช้วิธีของ Fisher's Least Significant Difference (LSD) ซึ่งแสดงในตารางที่ 19.1

เจ้าหน้าที่ที่มี **ประเภทตำแหน่ง** ที่แตกต่างกัน มีระดับความผูกพันองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงทำการทดสอบต่อเนื่องด้วยวิธีจับคู่พหุคูณ (Multiple Comparisons Test) ด้วยใช้วิธีของ Fisher's Least Significant Difference (LSD) ซึ่งแสดงในตารางที่ 19.2

ตารางที่ 19.1 แสดงผลต่างระดับความผูกพันองค์กร จำแนกตามระดับรายได้ต่อเดือน ที่ได้จากการทดสอบด้วยวิธี Fisher's Least Significant Difference (LSD)

ระดับรายได้ต่อเดือน	ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม (Mean Difference(I-J)						
	Mean	น้อยกว่า 15,000	15,000-25,000	25,001 35,000	35,001 45,000	45,001 55,000	มากกว่า 50,000
น้อยกว่า 15,000	4.02	-	0.049	0.365*	0.370*	0.025	0.068
15,001 - 25,000	3.97		-	0.315*	0.320*	0.024	0.018
25,001 - 35,000	3.66			-	0.005	0.339*	0.297
35,001 - 45,000	3.65				-	0.345*	0.302*
45,001 - 55,000	4.00					-	0.042
มากกว่า 55,000	3.96						-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 19.1 ผลต่างของระดับความผูกพันองค์กร จำแนกตามระดับรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน โดยทำการตรวจสอบความแตกต่างรายคู่ (Multiple Comparison) เพื่อตรวจสอบว่ามีคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน โดยใช้วิธีของ Least Significant Different (LSD)

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

ผลที่ได้จากการทดสอบ สรุปผลได้ดังนี้

ระดับรายได้ต่อเดือน ต่ำกว่า 15,000 บาทต่อเดือน มีระดับความผูกพันองค์กร สูงกว่า 25,001 - 35,000 บาท และสูงกว่า 35,001 - 45,000 บาท

ระดับรายได้ต่อเดือน 15,001 - 25,000 บาทต่อเดือน มีระดับความผูกพันองค์กร สูงกว่า 25,001 - 35,000 บาท และสูงกว่า 35,001 - 45,000 บาท

ระดับรายได้ต่อเดือน 25,001 - 35,000 บาทต่อเดือน มีระดับความผูกพันองค์กร ต่ำกว่า 45,001 - 55,000 บาท

ระดับรายได้ต่อเดือน 35,001 - 45,000 บาทต่อเดือน มีระดับความผูกพันองค์กร ต่ำกว่า 45,001 - 55,000 บาท และต่ำกว่า สูงกว่า 55,000 บาทต่อเดือน

ส่วนระดับรายได้ต่อเดือน คู่อื่น ๆ มีระดับความผูกพันองค์กรไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 19.2 ผลต่างระดับความผูกพันองค์กร จำแนกตามประเภทตำแหน่ง ที่ได้จากการทดสอบด้วยวิธี Fisher's Least Significant Difference (LSD)

ประเภทตำแหน่ง	ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม (Mean Difference(I-J)			
	Mean	ข้าราชการ	พนักงานราชการ	ลูกจ้าง
ข้าราชการ	3.79	-	0.102	0.244*
พนักงานราชการ	3.89		-	0.142
ลูกจ้าง	4.03			-

จากตารางที่ 19.2 ผลต่างของระดับความผูกพันองค์กรจำแนกตาม ประเภทตำแหน่งที่แตกต่างกัน โดยทำการตรวจสอบความแตกต่างรายคู่ (Multiple Comparison) เพื่อตรวจสอบว่ามีคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน โดยใช้วิธีของ Least Significant Different (LSD)

ผลที่ได้จากการทดสอบ สรุปผลได้ว่า ตำแหน่งข้าราชการมีระดับความผูกพันองค์กรต่ำกว่าลูกจ้าง ส่วนประเภทตำแหน่งคู่อื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

สมมติฐานที่ 3 ความเครียดจากการปฏิบัติหน้าที่มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงข้ามกับความผูกพันองค์กร

ตารางที่ 20 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างระดับความเครียดจากการปฏิบัติหน้าที่ และระดับความผูกพันองค์กรเจ้าหน้าที่ศุลกากร ในภาพรวม

ระดับความเครียดจากการปฏิบัติหน้าที่	**ระดับความผูกพันองค์กรเจ้าหน้าที่ศุลกากร**
Pearson Correlation	-0.288
Sig. (2-tailed)	0.000**
n	191
ระดับความสัมพันธ์	ต่ำ

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 20 พบว่าระดับความเครียดจากการปฏิบัติหน้าที่ กับระดับความผูกพันองค์กรเจ้าหน้าที่ศุลกากร มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 กล่าวคือ ระดับความเครียดจากการปฏิบัติหน้าที่ มีความสัมพันธ์กับระดับความผูกพันองค์กรเจ้าหน้าที่ศุลกากรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ r (Pearson Correlation) มีค่าเป็นลบ เท่ากับ -0.288 มีค่าความสัมพันธ์ในระดับต่ำ สามารถสรุปได้ว่า ยิ่งมีระดับความเครียดจากการปฏิบัติหน้าที่สูงเท่าไร ระดับความผูกพันองค์กรเจ้าหน้าที่ศุลกากร ลดลงตามไปด้วย

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

ตารางที่ 20.1 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง ระดับความเครียดจากการปฏิบัติหน้าที่ กับ ระดับความผูกพันองค์กรเจ้าหน้าที่ศุลกากร

ระดับความเครียดจากการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ศุลกากร	ระดับความผูกพันองค์กรเจ้าหน้าที่ศุลกากร		
	Pearson Correlation	ระดับความสัมพันธ์	Sig. (2-tailed)
ด้านลักษณะงานและสภาพแวดล้อมในการทำงาน	-0.220	ต่ำ	0.002*
ด้านบทบาทหน้าที่ในองค์กร	-0.297	ต่ำ	0.000*
ด้านความสัมพันธ์ในที่ทำงาน	-0.293	ต่ำ	0.000*
ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในอาชีพ	-0.071	ไม่สัมพันธ์	0.332
ด้านโครงสร้างองค์กร	-0.293	ต่ำ	0.000*
ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตส่วนตัวและการทำงาน	-0.220	ต่ำ	0.002*

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

จากตารางที่ 21 พบว่า ผลการทดสอบความสัมพันธ์ ระหว่างระหว่างระดับความเครียดจากการปฏิบัติหน้าที่ กับระดับความผูกพันองค์กรเจ้าหน้าที่ศุลกากร ที่มีค่า Sig.(2-tailed) น้อยกว่า 0.05 กล่าวคือระดับความเครียดจากการปฏิบัติหน้าที่ด้านลักษณะงานและสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับระดับความผูกพันองค์กรเจ้าหน้าที่ศุลกากร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ r (Pearson Correlation) มีค่าเป็นลบ เท่ากับ -0.220 มีค่าความสัมพันธ์ในระดับต่ำ สามารถสรุปได้ว่า ยิ่งมีความเครียดจากการปฏิบัติหน้าที่ด้านลักษณะงานและสภาพแวดล้อมในการทำงานมากเท่าไร ก็จะมีระดับความผูกพันองค์กรเจ้าหน้าที่ศุลกากรลดลงตามไปด้วย

ด้านบทบาทหน้าที่ในองค์กร มีความสัมพันธ์กับระดับความผูกพันองค์กรเจ้าหน้าที่ศุลกากร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ r (Pearson

Correlation) มีค่าเป็นลบเท่ากับ -0.297 มีค่าความสัมพันธ์ในระดับต่ำ สามารถสรุปได้ว่า ยิ่งมีความเครียดจากการปฏิบัติหน้าที่ด้านบทบาทหน้าที่ในองค์กรมากเท่าไร ก็จะมีระดับความผูกพันองค์กรเจ้าหน้าที่ศุลกากร ลดลงตามไปด้วย

ด้านความสัมพันธ์ในที่ทำงาน มีความสัมพันธ์กับระดับความผูกพันองค์กรเจ้าหน้าที่ศุลกากร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ r (Pearson Correlation) มีค่าเป็นลบ เท่ากับ -0.293 มีค่าความสัมพันธ์ในระดับต่ำสามารถสรุปได้ว่า ยิ่งมีความเครียดจากการปฏิบัติหน้าที่ด้านความสัมพันธ์ในที่ทำงานมากเท่าไร ก็จะมีระดับความผูกพันองค์กรเจ้าหน้าที่ศุลกากร ลดลงตามไปด้วย

ด้านโครงสร้างองค์กร มีความสัมพันธ์กับระดับความผูกพันองค์กรเจ้าหน้าที่ศุลกากร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ r (Pearson Correlation) มีค่าเป็นลบ เท่ากับ -0.293 มีค่าความสัมพันธ์ในระดับต่ำ สามารถสรุปได้ว่ายิ่งมีความเครียดจากการปฏิบัติหน้าที่ด้านโครงสร้างองค์กรมากเท่าไร ก็จะมีระดับความผูกพันองค์กรเจ้าหน้าที่ศุลกากร ลดลงตามไปด้วย

ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตส่วนตัวและการทำงาน มีความสัมพันธ์กับระดับความผูกพันองค์กรเจ้าหน้าที่ศุลกากร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ r (Pearson Correlation) มีค่าเป็นลบ เท่ากับ -0.220 มีค่าความสัมพันธ์ในระดับต่ำ สามารถสรุปได้ว่า ยิ่งมีความเครียดจากการปฏิบัติหน้าที่ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตส่วนตัวและการทำงานมากเท่าไร ก็จะมีระดับความผูกพันองค์กรเจ้าหน้าที่ศุลกากร ลดลงตามไปด้วย

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

ตารางที่ 20.2 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ข้อมูลส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่ศุลกากร	ระดับความเครียดจากการปฏิบัติหน้าที่	ระดับความผูกพันองค์กร
เพศ	X	X
อายุ	X	X
สถานภาพสมรส	X	X
ระดับการศึกษา	✓	X
ระดับรายได้ต่อเดือน	✓	✓
ประเภทตำแหน่ง	✓	✓

ระดับความเครียดจากการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ศุลกากร	ระดับความผูกพันองค์กรเจ้าหน้าที่ศุลกากร
ด้านลักษณะงานและสภาพแวดล้อมในการทำงาน	✓
ด้านบทบาทหน้าที่ในองค์กร	✓
ด้านความสัมพันธ์ในที่ทำงาน	✓
ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในอาชีพ	X
ด้านโครงสร้างองค์กร	✓
ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตส่วนตัวและการทำงาน	✓

✓ ยอมรับสมมติฐาน X ปฏิเสธสมมติฐาน

จากตารางที่ 22 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน ข้อมูลส่วนบุคคล กับระดับความเครียดจากการปฏิบัติหน้าที่ ระดับการศึกษา ระดับรายได้ต่อเดือน และ ประเภทตำแหน่ง ยอมรับสมมติฐาน ข้อมูลส่วนบุคคล กับระดับความผูกพันองค์กรเจ้าหน้าที่ศุลกากร ระดับรายได้ต่อเดือน และประเภทตำแหน่ง ยอมรับสมมติฐาน

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

ระดับความเครียดจากการปฏิบัติหน้าที่ ด้านลักษณะงานและสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านบทบาทหน้าที่ในองค์กร ด้านความสัมพันธ์ในที่ทำงาน ด้านโครงสร้างองค์กร และด้านความสมดุลระหว่างชีวิตส่วนตัวและการทำงาน มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงข้ามกับความผูกพันองค์กร มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยอมรับสมมติฐาน

ตารางที่ 20.3 แสดงการวิเคราะห์การถดถอยเชิงซ้อน แบบขั้นตอน (Multiple Linear Regression Analysis- Enter) ระหว่างความเครียดจากการปฏิบัติหน้าที่ ส่งผลต่อความผูกพันองค์กรของเจ้าหน้าที่ศุลกากร สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ตัวแปรอิสระ	B	Std. Error	Beta	t	Sig
ค่าคงที่	4.578	0.226		20.231	0.000
ด้านลักษณะงานและสภาพแวดล้อมในการทำงาน(X1)	0.057	0.100	0.061	0.567	0.571
ด้านบทบาทหน้าที่ในองค์กร(X2)	-0.099	0.101	-0.121	-.988	0.325
ด้านความสัมพันธ์ในที่ทำงาน(X3)	-0.152	0.072	-0.207	-2.126	0.035 *
ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในอาชีพ(X4)	0.224	0.077	0.276	2.915	0.004 *
ด้านโครงสร้างองค์กร(X5)	-0.173	0.098	-0.208	-1.762	0.080
ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตส่วนตัวและการทำงาน(X6)	-0.089	0.059	-0.133	-1.511	0.133

R = 0.392 , R Square = 0.154 , Adjuster R Square =.126

Std. Error of the Estimate = 0.51985 Durbin-w = 1.648 F = 5.580, Sig = 0.000

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

จากตารางที่ 23 ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ พบว่ามีตัวแปรอิสระ 2 ด้าน (ความเครียดจากการปฏิบัติหน้าที่) ส่งผลต่อส่งผลต่อความผูกพันองค์กรของเจ้าหน้าที่ศุลกากร สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ (Y)

พบว่าคะแนนมาตรฐานของความเครียดจากการปฏิบัติหน้าที่ ด้านความสัมพันธ์ในที่ทำงาน (X3) มีความสัมพันธ์เชิงลบ และด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในอาชีพ(X4) มีความสัมพันธ์เชิงบวก กับความผูกพันองค์กรของเจ้าหน้าที่ศุลกากร สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ(Beta) มีค่าเท่ากับ -0207 และ 0.276 โดยความเครียดจากการปฏิบัติหน้าที่ ด้านความสัมพันธ์ในที่ทำงาน(X3) มีความสัมพันธ์เชิงลบ และด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในอาชีพ (X4) มีค่าสหสัมพันธ์พหุคูณของความผูกพันองค์กรของเจ้าหน้าที่ศุลกากร สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ มีค่าR เท่ากับ 0.392 โดยที่ตัวพยากรณ์ทั้ง 2 ด้านสามารถพยากรณ์ความผูกพันองค์กรของเจ้าหน้าที่ศุลกากร สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ(R Square) ได้ร้อยละ 15.40 มีความคลาดเคลื่อนในการพยากรณ์ 0.226 สมการนี้มีความคลาดเคลื่อนเป็นอิสระกัน (No Autocorrelation) โดยมีค่า Durbin-Watson เท่ากับ 1.648 โดยสามารถเขียนสมการพยากรณ์ความผูกพันองค์กรของเจ้าหน้าที่ศุลกากร สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ (Y) ในรูปคะแนนดิบและคะแนนมาตรฐานได้ดังนี้

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ

Y=4.578 - 0.207(ด้านความสัมพันธ์ในที่ทำงาน (x3))+ 0.276(ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในอาชีพ(x4))

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน

Z= -0.152(ด้านความสัมพันธ์ในที่ทำงาน (x3)) + 0.224 (ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในอาชีพ(x4))

จากสมการข้างต้นจะเห็นได้ว่าความเครียดจากการปฏิบัติหน้าที่ ด้านความสัมพันธ์ในที่ทำงาน (X3) ส่งผลต่อความผูกพันองค์กรของเจ้าหน้าที่ศุลกากร สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ (Y) ในทิศทางลบ และขนาดตอบสนองเท่ากับ 0.207 กล่าวคือ เมื่อความเครียดจากการปฏิบัติหน้าที่ ด้านความสัมพันธ์ในที่ทำงาน (X3) เพิ่มขึ้น 1 หน่วยจะทำให้ส่งผลต่อความผูกพันองค์กรของเจ้าหน้าที่ศุลกากร สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ (Y) ลดลง 0.207 หน่วย โดยที่ตัวแปรอื่นในสมการคงที่

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

จากสมการข้างต้นจะเห็นได้ว่าความเครียดจากการปฏิบัติหน้าที่ ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในอาชีพ(x4) ส่งผลต่อความผูกพันองค์กรของเจ้าหน้าที่ศุลกากร สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ(Y) ในทิศทางบวก และขนาดตอบสนองเท่ากับ 0.276 กล่าวคือ เมื่อความเครียดจากการปฏิบัติหน้าที่ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในอาชีพ (x4) เพิ่มขึ้น 1 หน่วยจะทำให้ส่งผลต่อความผูกพันองค์กรของเจ้าหน้าที่ศุลกากร สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ (Y) เพิ่มขึ้น 0.276 หน่วย โดยที่ตัวแปรอื่นในสมการคงที่

ส่วนความเครียดจากการปฏิบัติหน้าที่ ด้านลักษณะงานและสภาพแวดล้อมในการทำงาน (X1) (Sig =0.571) ด้านบทบาทหน้าที่ในองค์กร (X2) (Sig =0.325) ด้านโครงสร้างองค์กร (X5) (Sig =0.080) และด้านความสมดุลระหว่างชีวิตส่วนตัวและการทำงาน (X6) (Sig =0.133) โดยความเครียดจากการปฏิบัติหน้าที่ ทั้ง 4 ด้านไม่สามารถพยากรณ์ความผูกพันองค์กรของเจ้าหน้าที่ศุลกากร สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ (Y) อย่างไม่มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

บทที่ 5
สรุปผลวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดจากการปฏิบัติหน้าที่และความผูกพันองค์กรของเจ้าหน้าที่ศุลกากร กรณีศึกษา สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ” มีวัตถุประสังค์เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ที่จะส่งผลต่อระดับความเครียดจากการปฏิบัติหน้าที่ และความผูกพันองค์กรของเจ้าหน้าที่ศุลกากร และเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่และความผูกพันองค์กร โดยการนำผลการศึกษาที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางการปรับปรุงรูปแบบการทำงานเพื่อลดปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดจากการปฏิบัติหน้าที่ รวมถึงแนวทางการพัฒนาปัจจัยที่ส่งเสริมความผูกพันองค์กรของเจ้าหน้าที่ศุลกากรที่ปฏิบัติหน้าที่ สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิต่อไป การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) เป็นเครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง คือ ข้าราชการ พนักงานราชการ และลูกจ้าง จำนวน 191 คน การสรุปผลการวิจัยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

สรุปผลการวิจัย

ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ คือ ข้าราชการ พนักงานราชการ และลูกจ้างจำนวน 191 คน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 64.4 มีช่วงอายุส่วนใหญ่ คือ 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 39.3 สถานภาพส่วนใหญ่ คือ สถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 57.1 ระดับการศึกษาส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 53.4 และระดับรายได้ส่วนใหญ่อยู่ในช่วง 15,001 – 25,000 บาท/เดือน คิดเป็นร้อยละ 32.5

ระดับความเครียดจากการปฏิบัติหน้าที่

การสรุปผลระดับความเครียดจากการปฏิบัติหน้าที่ของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งแบ่งออกเป็น 6 ด้าน ดังนี้

1. ด้านลักษณะงานและสภาพแวดล้อมในการทำงาน
2. ด้านบทบาทหน้าที่ในองค์กร
3. ด้านความสัมพันธ์ในที่ทำงาน
4. ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในอาชีพ

5. ด้านโครงสร้างองค์กร
6. ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตส่วนตัวและการทำงาน

ผลการศึกษาพบว่า ระดับความเครียดจากการปฏิบัติหน้าที่อยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ =3.12 ค่า S.D. = 0.56) โดยผลสรุปในแต่ละด้านมีดังนี้

ด้านลักษณะงานและสภาพแวดล้อมการทำงาน

ภาพรวมระดับความเครียดจากการปฏิบัติหน้าที่ด้านลักษณะงานและสภาพแวดล้อมการทำงาน พบว่ามีระดับความเครียดอยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 3.32, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.60) ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ ขั้นตอนในการปฏิบัติงานให้สำเร็จ ($\overline{X}$ = 3.49, S.D. = 0.84) และสถานที่และสภาพแวดล้อมการทำงาน เช่น มลพิษทางอากาศ เสียงรบกวน ความเพียงพอของแสงสว่าง ฯลฯ มีระดับค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\overline{X}$ = 3.06, S.D. = 0.86)

ด้านบทบาทในองค์กร

ภาพรวมระดับความเครียดจากการปฏิบัติหน้าที่ด้านบทบาทในองค์กร พบว่ามีระดับความเครียดอยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 3.26, S.D. = 0.68) ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ ความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่ ($\overline{X}$ = 3.40, S.D. = 0.83) และความอิสระในการเสนอแนะ และอำนาจการตัดสินใจในการทำงาน มีระดับค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\overline{X}$ =3.28, S.D. = 0.82)

ด้านความสัมพันธ์ในที่ทำงาน

ภาพรวมระดับความเครียดจากการปฏิบัติหน้าที่ด้านลักษณะงานและสภาพแวดล้อมการทำงาน พบว่ามีระดับความเครียดอยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 2.83, S.D. = 0.76) ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ ระบบอาวุโสกับการทำงาน ($\overline{X}$ = 3.04, S.D. = 0.96) และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีระดับค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\overline{X}$ = 2.61, S.D. = 1.02)

ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในอาชีพ

ภาพรวมระดับความเครียดจากการปฏิบัติหน้าที่ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงใจอาชีพ พบว่ามีระดับความเครียดอยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 2.99, S.D. = 0.69) ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ โอกาสของความก้าวหน้าในอาชีพ ($\overline{X}$ = 3.17, S.D. = 0.95) และโอกาสในรับการอบรมเพื่อพัฒนา

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

ความรู้และทักษะในการทำงาน รวมถึงโอกาสในการศึกษาต่อในระดับปริญญาโท และปริญญาเอกในสาขาที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน มีระดับค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\overline{X}$ = 2.82, S.D. = 0.88)

ด้านโครงสร้างองค์กร

ภาพรวมระดับความเครียดจากการปฏิบัติหน้าที่ด้านโครงสร้างองค์กร พบว่ามีระดับความเครียดอยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 3.18, S.D. = 0.67) ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ การจัดอัตรากำลังของบุคลากร ($\overline{X}$ = 3.36, S.D. = 0.87) และการแบ่งฝ่าย หรือการเล่นพรรคพวกในองค์กร มีระดับค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\overline{X}$ = 3.03, S.D. = 0.85)

ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตส่วนตัวและการทำงาน

ภาพรวมระดับความเครียดจากการปฏิบัติหน้าที่ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตส่วนตัวและการทำงาน พบว่ามีระดับความเครียดอยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 3.08, S.D. =0. 84) ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ เวลาการพักผ่อนร่างกาย ($\overline{X}$ = 3.09, S.D. = 0.92) และความกังวลที่เกิดขึ้นจากการทำงานแม้จะเป็นช่วงนอกเวลาการทำงาน มีระดับค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\overline{X}$ = 3.02, S.D. = 0.83)

ระดับความผูกพันองค์กร

การสรุปผลระดับความเครียดจากการปฏิบัติหน้าที่ของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ด้าน ดังนี้

1. ด้านการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร
2. ด้านความเต็มใจที่จะปฏิบัติหน้าที่เพื่อองค์กร
3. ด้านความต้องการคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกขององค์กร

ผลการศึกษาพบว่า ระดับความผูกพันองค์กรอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.86 S.D. = 0.56) โดยผลสรุปในแต่ละด้านมี ดังนี้

ด้านการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมองค์กร

ภาพรวมระดับความผูกพันองค์กรด้านการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมองค์กร พบว่ามีระดับความผูกพันองค์กรอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.89, S.D. = 0.62) ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ เวลาท่านเต็มใจที่ปฏิบัติตาม กฎ ระเบียบ และวิธีปฏิบัติขององค์กรที่มีระดับความผูกพันองค์กรมากที่สุด ($\overline{X}$ =

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

4.23, S.D. = 0.69) และความสำเร็จของหน่วยงานส่งผลให้ท่านมีความก้าวหน้าในอาชีพ มีระดับค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\overline{X}$ = 3.44, S.D. = 0.93)

ด้านความเต็มใจที่จะปฏิบัติหน้าที่เพื่อองค์กร

ภาพรวมระดับความผูกพันองค์กรด้านความเต็มใจที่จะปฏิบัติหน้าที่เพื่อองค์กร พบว่ามีระดับความผูกพันองค์กรอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.86, S.D. = 0.57) ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ ท่านรู้สึกกระตือรือร้นอยากทำงานให้สำเร็จ ($\overline{X}$ = 4.17, S.D. = 0.69) และการประเมินผลการปฏิบัติงานและเลื่อนขั้นเงินเดือนมีความยุติธรรม และเป็นแรงจูงใจให้ท่านปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มที่ มีระดับค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\overline{X}$ = 3.48, S.D. = 0.91)

ด้านความต้องการคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกขององค์กร

ภาพรวมระดับความผูกพันองค์กรด้านความต้องการคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกขององค์กร พบว่ามีระดับความผูกพันองค์กรอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ =3.82, S.D. = 0.60) ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ ท่านปรารถนาที่จะทำงานในองค์กรไปจนเกษียณ หรือจนครบกำหนดเวลาในสัญญาจ้าง ($\overline{X}$ = 4.10, S.D. = 0.86) และท่านไม่คิดจะลาออกจากองค์กร แม้ว่าจะไม่มีความก้าวหน้าในตำแหน่งงานของท่าน มีระดับค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\overline{X}$ =3.63, S.D. = 0.93)

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่ศุลกากรที่ต่างกัน เจ้าหน้าที่ศุลกากรมีระดับความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่ที่แตกต่างกัน สามารถสรุปผลการทดสอบสมมติฐานได้ ดังนี้

เจ้าหน้าที่ที่มี เพศ ที่แตกต่างกัน มีระดับความเครียดจากการปฏิบัติหน้าที่ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

เจ้าหน้าที่ที่มี อายุ ที่แตกต่างกัน มีระดับความเครียดจากการปฏิบัติหน้าที่ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

เจ้าหน้าที่ที่มี สถานภาพการสมรส ที่แตกต่างกัน มีระดับความเครียดจากการปฏิบัติหน้าที่ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

เจ้าหน้าที่ที่มี ระดับการศึกษา แตกต่างกันมีระดับความเครียดจากการปฏิบัติหน้าที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยเจ้าหน้าที่ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรีมี

ระดับความเครียดจากการปฏิบัติหน้าที่ ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี และต่ำกว่าระดับปริญญาโท ส่วนระดับความเครียดจากการปฏิบัติหน้าที่กับระดับการศึกษาคู่อื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน

เจ้าหน้าที่ที่มี ระดับรายได้ แตกต่างกันมีระดับความเครียดจากการปฏิบัติหน้าที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยเจ้าหน้าที่ศุลกากรที่มีระดับรายได้ น้อยกว่า 15,000 บาทต่อเดือน มีระดับความเครียดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่ำกว่า ระดับรายได้น้อยกว่า 15,000 บาทต่อเดือน ถึง มากกว่า 55,000 บาทต่อเดือน ส่วนระดับความเครียดจากการปฏิบัติหน้าที่กับระดับรายได้ต่อเดือนคู่อื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน

เจ้าหน้าที่ที่มี ประเภทตำแหน่ง แตกต่างกันมีระดับความเครียดจากการปฏิบัติหน้าที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยเจ้าหน้าที่ศุลกากรที่ดำรงตำแหน่งข้าราชการมีระดับความเครียดจากการปฏิบัติหน้าที่สูงกว่ากว่าพนักงานราชการ และสูงกว่าลูกจ้าง ส่วนระดับความเครียดจากการปฏิบัติหน้าที่กับประเภทตำแหน่งคู่อื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่ศุลกากรที่ต่างกัน เจ้าหน้าที่ศุลกากรมีระดับความผูกพันองค์กรที่แตกต่างกัน

เจ้าหน้าที่ที่มี เพศ ที่แตกต่างกัน มีระดับความผูกพันองค์กรไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

เจ้าหน้าที่ที่มี อายุ ที่แตกต่างกัน มีระดับความผูกพันองค์กรไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

เจ้าหน้าที่ที่มี สถานภาพการสมรส ที่แตกต่างกัน มีระดับความผูกพันองค์กรไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

เจ้าหน้าที่ที่มี ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีระดับความผูกพันองค์กรไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

เจ้าหน้าที่ที่มี ระดับรายได้ต่อเดือน ที่แตกต่างกัน มีระดับความผูกพันองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผลการทดสอบความแตกต่างรายคู่ ดังนี้

1. เจ้าหน้าที่ที่มีระดับรายได้ต่อเดือน ต่ำกว่า 15,000 บาทต่อเดือน มีระดับความผูกพันองค์กร สูงกว่า 25,001 - 35,000 บาทต่อเดือน และสูงกว่า 35,001 - 45,000 บาทต่อเดือน

2. เจ้าหน้าที่ที่มีระดับรายได้ต่อเดือน 15,001 - 25,000 บาทต่อเดือน มีระดับความผูกพันองค์กร สูงกว่า 25,001 - 35,000 บาทต่อเดือน และสูงกว่า 35,001 - 45,000 บาทต่อเดือน
3. เจ้าหน้าที่ที่มีระดับรายได้ต่อเดือน 25,001 - 35,000 บาทต่อเดือน มีระดับความผูกพันองค์กร ต่ำกว่า 45,001 - 55,000 บาทต่อเดือน
4. เจ้าหน้าที่ที่มีระดับรายได้ต่อเดือน 35,001 - 45,000 บาทต่อเดือน มีระดับความผูกพันองค์กร ต่ำกว่า 45,001 - 55,000 บาทต่อเดือน และต่ำกว่า สูงกว่า 55,000 บาทต่อเดือน
5. ระดับความผูกพันองค์กรและระดับรายได้คู่อื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน

เจ้าหน้าที่ที่มี ประเภทตำแหน่ง ที่แตกต่างกันมีระดับความผูกพันองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 โดยเจ้าหน้าที่ที่ดำรงตำแหน่งข้าราชการมีระดับความผูกพันองค์กรต่ำกว่าลูกจ้าง ส่วนระดับความผูกพันองค์กรและประเภทตำแหน่งคู่อื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3 ความเครียดจากการปฏิบัติหน้าที่มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงข้ามกับความผูกพันองค์กร ผลการทดสอบพบว่าความเครียดจากการปฏิบัติหน้าที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยทดสอบพบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์(Pearson Correlation) มีค่าเท่ากับ -0.288 กล่าวคือ หากความเครียดมีการเปลี่ยนแปลง 1 หนึ่ง ความผูกพันองค์กรจะเปลี่ยนแปลงในทิศทางตรงข้ามกับความเครียด 0.288 หน่วย โดยผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ความเครียดจากการปฏิบัติหน้าที่ในแต่ละด้านกับความผูกพันองค์กร พบว่าความเครียดจากการปฏิบัติหน้าที่ด้านบทบาทหน้าที่ในองค์กรมีความสัมพันธ์กับความผูกพันองค์กรสูงที่สุด โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson Correlation) เท่ากับ -0.297 ในทางตรงกันข้าม ความเครียดจากการปฏิบัติหน้าที่ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในอาชีพเป็นเพียงด้านเดียวที่ไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันองค์กรของเจ้าหน้าที่ศุลกากร สำนักงานตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

อภิปรายผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดจากการปฏิบัติหน้าที่และความผูกพันองค์กรของเจ้าหน้าที่ศุลกากร กรณีศึกษา สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ” สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

ปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดความเครียดจากการปฏิบัติหน้าที่		ระดับความเครียด	
		$\bar{X}$	S.D.
1.	ด้านลักษณะงานและสภาพแวดล้อมในการทำงาน	3.32	0.60
2.	ด้านบทบาทหน้าที่ในองค์กร	3.26	0.68
3.	ด้านโครงสร้างองค์กร	3.18	0.67
4.	ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตส่วนตัวและการทำงาน	3.08	0.84
5.	ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในอาชีพ	2.99	0.69
3.	ด้านความสัมพันธ์ในที่ทำงาน	2.83	0.76
	รวม	3.12	0.56

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

ระดับความเครียดจากการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ศุลกากร

ผลการวิเคราะห์ระดับความเครียดจากการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ศุลกากรในภาพรวม พบว่ามีระดับความเครียดอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}$ =3.12, S.D. = 0.56) ซึ่งสอดคล้องกับ งานวิจัยของ นริศรา ครันเล็ก (2556) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และประสิทธิภาพในการทำงาน กรณีศึกษา พนักงานบริษัทลีโอ โกลบอล โลจิสติกส์ จำกัด ที่พบว่าความเครียดในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง และหากวิเคราะห์ความเครียดทั้ง 6 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะงานและสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านบทบาทหน้าที่ในองค์กร ด้านความสัมพันธ์ในที่ทำงาน ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในอาชีพ ด้านโครงสร้างองค์กร และด้านสมดุลระหว่างชีวิตส่วนตัวและการทำงาน พบว่าเจ้าหน้าที่ศุลกากร สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิมีความเครียดจากการปฏิบัติหน้าที่ระดับปานกลาง

โดยผลการวิเคราะห์ความเครียดจากการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ศุลกากรด้านความสัมพันธ์ในที่ทำงานมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\overline{X}$ =2.99, S.D. = 0.69) แตกต่างจากงานวิจัยของ นริศรา ครันเล็ก (2556) กล่าวคือระดับความเครียดจากการทำงานอยู่ในระดับปานกลางทั้งสิ้น 5 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะงานและสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านบทบาทหน้าที่ในองค์กร ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในอาชีพ ด้านโครงสร้างองค์กร และด้านสมดุลระหว่างชีวิตส่วนตัวและการทำงาน ส่วนในด้านสัมพันธภาพในการทำงานที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\overline{X}$ =3.51, S.D. = 0.78) และมีระดับความเครียดในระดับสูง และเมื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความเครียดจากการปฏิบัติหน้าที่องเจ้าหน้าที่ศุลกากรที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดได้แก่ด้านลักษณะงานและสภาพแวดล้อมการทำงาน ($\overline{X}$ =3.32, S.D. = 0.60) ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการวิจัยของ ส.ต.ต.หญิง ณัฐณิชา ขยายแย้ม (2563) เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงานกับความผูกพันองค์กร : กรณีศึกษาข้าราชการตำรวจสำนักงานเลขานุการตำรวจแห่งชาติ ผลการศึกษา พบว่า ความเครียดในที่ทำงานด้านลักษณะงานอยู่ในระดับต่ำ และมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\overline{X}$ =2.31, S.D. = 0.45)

	ความผูกพันองค์กร	ระดับความคิดเห็น		
		$\overline{X}$	S.D.	ระดับ
1.	ด้านการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร	3.89	0.62	มาก
2.	ด้านความเต็มใจที่จะปฏิบัติหน้าที่เพื่อองค์กร	3.86	0.57	มาก
3.	ด้านความต้องการคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกขององค์กร	3.82	0.60	มาก
	รวม	3.86	0.56	มาก

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

ระดับความผูกพันองค์กร

ผลการวิเคราะห์ระดับความผูกพันองค์กรของเจ้าหน้าที่ศุลกากรในภาพรวม พบว่าระดับความผูกพันองค์กรอยู่ในระดับสูง ($\overline{X}$ =3.86, S.D. =0.56) สอดคล้องกับงานวิจัยของ น.ส. ทิพย์ชนก เสนผดุง (2563) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรกรมการข้าว ผลการศึกษาพบว่า ระดับความผูกพันองค์กรของบุคลากรกรมการข้าวในระดับสูง และเมื่อพิจารณาเป็น

ความผูกพันองค์กรรายด้าน พบว่าความผูกพันองค์กรของเจ้าหน้าที่ศุลกากรอยู่ในระดับสูงในทุกด้าน ได้แก่ ด้านการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร($\overline{X}$ =3.89, S.D. =0.62) ด้านความเต็มใจที่จะปฏิบัติหน้าที่เพื่อองค์กร ($\overline{X}$ =3.86, S.D. =0.57) และด้านความต้องการคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกขององค์กร ($\overline{X}$ =3.82, S.D. =0.60) ซึ่งแตกต่างจากผลการศึกษาของ น.ส. ทิพย์ชนก เสนผดุง (2563) ที่พบว่าความผูกพันองค์กรด้านความทุ่มเทในการปฏิบัติงาน (ด้านความเต็มใจที่จะปฏิบัติหน้าที่เพื่อองค์กร) ($\overline{X}$ =4.24, S.D. =0.75) อยู่ในระดับสูงที่สุด และความผูกพันองค์กรด้านความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร รวมถึงด้านความต้องการในการทำงานอย่างยาวนานอยู่ในระดับสูง

ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดจากการปฏิบัติหน้าที่และความผูกพันองค์กร

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดจากการปฏิบัติหน้าที่และความผูกพันองค์กรของเจ้าหน้าที่ศุลกากร พบว่าความเครียดจากการปฏิบัติหน้าที่มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงข้ามกับความผูกพันองค์กรของเจ้าหน้าที่ศุลกากรในระดับต่ำ เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดจากการปฏิบัติหน้าที่และความผูกพันองค์กรเป็นรายด้าน พบว่าความเครียดด้านลักษณะงานและสภาพแวดล้อม ด้านบทบาทหน้าที่ในองค์กร ด้านความสัมพันธ์ในที่ทำงาน ด้านโครงสร้างองค์กร และด้านความสมดุลระหว่างชีวิตส่วนตัวและการทำงานล้วนมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามกับความผูกพันองค์กรของเจ้าหน้าที่ศุลกากรในระดับต่ำ ส่วนความเครียดด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในอาชีพนั้นไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันองค์กรของเจ้าหน้าที่ศุลกากร ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ นริศรา ครันเล็ก (2556) ผลการศึกษาพบว่าความผูกพันองค์กรด้านความเชื่อการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเครียดในการทำงานด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ ด้านสัมพันธภาพในการทำงาน ส่วนในงานวิจัยของ ส.ต.ต. หญิง ณัฐณิชา ขยายแย้ม (2563) เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงานกับความผูกพันองค์กร : กรณีศึกษาข้าราชการตำรวจสำนักงานเลขานุการตำรวจแห่งชาติ ผลการศึกษาพบว่าความเครียดในการทำงานด้านลักษะงานและด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กรมีความสัมพันธ์กับความผูกพันองค์กรของข้าราขการตำรวจ สำนักเลขานุการตำรวจแห่งชาติ นอกจากนี้ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่ศุลกากร พบว่าเจ้าหน้าที่ศุลกากรที่เป็นข้าราชการมีระดับความเครียดสูงกว่าพนักงานราชการและลูกจ้าง ส่วนในด้านความผูกพันองค์กรพบว่าข้าราชการมีระดับความผูกพันองค์กรที่ต่ำกว่าลูกจ้าง อาจมีสาเหตุมาจากความรับผิดชอบของข้าราชการสูงกว่า

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

ตำแหน่งอื่น เนื่องจากข้าราชการได้รับมอบหมายให้เป็นผู้ปฏิบัติหน้าที่หลักตามโครงสร้างองค์กรจึงอาจทำให้มีระดับความเครียดจากการปฏิบัติหน้าที่ที่สูงกว่า ซึ่งสะท้อนถึงความสัมพันธ์ในทิศทางตรงข้ามระหว่างความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่และความผูกพันองค์กร

ข้อเสนอแนะ

จากการวิจัย เรื่อง"ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดจากการปฏิบัติหน้าที่และความผูกพันองค์กรของเจ้าหน้าที่ศุลกากร กรณีศึกษา สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ" ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

ข้อเสนอแนะที่ได้รับจากการวิจัย

ผลการวิจัยครั้งนี้พบว่าความเครียดจากกปฏิบัติหน้าที่มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงข้ามกับความผูกพันองค์กรของเจ้าหน้าที่ศุลกากร พบว่า ความผูกพันองค์กรของเจ้าหน้าที่ศุลกากรอยู่ในระดับสูง ในขณะที่ความเครียดจากการปฏิบัติหน้าที่อยู่ในระดับปานกลาง ผู้วิจัยจึงมีขอเสนอแนะแนวทางเพื่อลดระดับความเครียดจากการปฏิบัติหน้าที่ ในขณะเดียวกันจะช่วยเพิ่มระดับความผูกพันองค์กรของเจ้าหน้าที่ศุลกากรไปพร้อมกัน โดยด้านลักษณะงานและสภาพแวดล้อมในการทำงานมีค่าเฉลี่ยที่สูงที่สุด แต่ด้วยลักษณะงานบางอย่างที่มีความเฉพาะและยากที่จะเปลี่ยนแปลง เช่น การปริมาณงานที่มากของสำนักงานฯ ตารางเวลาของเที่ยวบินที่จะสัมพันธ์กับเวลาทำงานของเจ้าหน้าที่ศุลกากร เป็นต้น จึงควรจะพัฒนารูปแบบการทำงานที่ช่วยอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ศุลกากร เช่น การพัฒนาระบบที่ช่วยลดขั้นตอนการทำงานของเจ้าหน้าที่ รวมถึงนำเทคโนโลยีมาปรับใช้เพื่ออำนวยความสะดวก และลดความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากการปฏิบัติหน้าที่ เป็นต้น รวมถึงปรับปรุงปัจจัยเพื่อแก้ไขระดับความเครียดจากการปฏิบัติหน้าที่ด้านบทบาทหน้าที่ในองค์กร ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอันดับสอง เนื่องจากเป็นปัจจัยที่สามารถเปลี่ยนแปลง หรือแก้ไขได้ด้วยอำนาจขององค์กรเอง โดยผู้วิจัยเห็นควรให้กำหนดบทบาทหน้าที่ภายในสำนักงานฯ ที่ชัดเจน รวมถึงการพิจารณาในการมอบหมายบทบาทแก่เจ้าหน้าที่ให้มีความเหมาะสมยิ่งขึ้น เนื่องจากการมอบหมายหน้าที่ ความรับผิดชอบทั้งที่เป็นไปตามโครงสร้างขององค์กร รวมถึงหน้าที่ ความรับชอบอื่น ๆ เป็นการเพิ่มภาระงานให้แก่เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งบางครั้งเจ้าหน้าที่บางท่านได้รับมอบหมายหน้าที่ ความรับผิดชอบที่มากจนกระทบต่อปฏิบัติหน้าที่ตามโครงสร้างองค์กร

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ซึ่งอาจทำให้ข้อมูลที่จัดเก็บได้ไม่ครอบคลุม และเพียงพอที่จะใช้อธิบายผลการศึกษาจากการวิเคราะห์เชิงสถิติเพียงอย่างเดียว ผู้วิจัยจึงเสนอแนะให้การศึกษาวิจัยในครั้งต่อไปให้ดำเนินการในรูปแบบของการวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อเจาะลึกและต่อยอดองค์ความรู้ของงานวิจัยชิ้นนี้ให้มีความสมบูรณ์ในด้านของเนื้อหาที่สามารถใช้อธิบายถึงสาเหตุของผลการวิจัยชิ้นนี้ให้มีความกระจ่าง และชัดเจนมากยิ่งขึ้น หรือการศึกษาวิจัยครั้งต่อไปให้ดำเนินการไปในรูปแบบของการวิจัยแบบผสมระหว่างการวิจัยเชิงปริมาณ และการวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อเพิ่มเติมปัจจัยบางอย่างที่งานวิจัยชิ้นนี้อาจไม่ได้นำขึ้นมาศึกษา ซึ่งอาจทำให้งานศึกษาวิจัยครั้งต่อไปมีความสมบูรณ์ และมีมุมมองที่แตกต่างออกไปที่สามารถอธิบายปรากฏการได้อย่างครอบคลุมมากยิ่งขึ้น

2. การวิจัยครั้งต่อไปผู้วิจัยอาจทำการศึกษาเชิงเปรียบเทียบ เช่น เปรียบเทียบระหว่างความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดและความผูกพันองค์กรของเจ้าหน้าที่ศุลกากรที่ปฏิบัติหน้าที่ในฝ่ายที่แตกต่างกันออกไป เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์และเสนอแนะวิธีการพัฒนาและแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้ชัดเจนมากยิ่งขึ้น และนำมาประยุกต์ใช้เพื่อพัฒนาองค์กรต่อไป

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

แบบสอบถาม

เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดจากการปฏิบัติหน้าที่และความผูกพันองค์กรของเจ้าหน้าที่ศุลกากร กรณีศึกษา สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

<u>คำชี้แจ้ง</u> แบบสอบภามนี้เป็นส่วนหนึ่งของสารนิพนธ์ หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อระดับความเครียดและระดับความผูกพันองค์กร และเพื่อศึกษาระดับความเครียด และความผูกพันองค์กร รวมถึงเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดจากการปฏิบัติหน้าที่และความผูกพันองค์กรของเจ้าหน้าที่ศุลกากร สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยแบบสอบถามประกอบด้วย 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 คำถามประเมินความเครียดจากการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ศุลกากร สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ส่วนที่ 3 คำถามประเมินความผูกพันองค์กรของเจ้าหน้าที่ศุลกากร สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

<u>คำชี้แจง</u> จงทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

1. เพศ

☐ 1. ชาย ☐ 2. หญิง

2. อายุ

☐ 1. 20 - 30 ปี ☐ 2. 31 – 40 ปี

☐ 3. 41 – 50 ปี ☐ 4. สูงกว่า 50 ปี

3. สถานภาพการสมรส

☐ 1. โสด ☐ 2. สมรส

☐ 3. หย่า/แยกกันอยู่/หม้าย

4. ระดับการศึกษา

☐ 1. ต่ำกว่าปริญญาตรี ☐ 2. ปริญญาตรี

☐ 3. ปริญญาโท ☐ 4. ปริญญาเอก

5. ระดับรายได้ต่อเดือน

☐ 1. น้อยกว่า 15,000 บาท/เดือน

☐ 2. 15,001 - 25,000 บาท/เดือน

☐ 3. 25,001 - 35,000 บาท/เดือน

☐ 4. 35,001 - 45,000 บาท/เดือน

☐ 5. 45,001 - 55,000 บาท/เดือน

☐ 6. มากกว่า 55,000 บาท/เดือน

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

6. ประเภทตำแหน่ง

☐ 1. ข้าราชการ ☐ 2. พนักงานราชการ

☐ 3. ลูกจ้าง

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามประเมินความเครียดจากการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานศุลกากร สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

คำชี้แจง : กรุณาเขียนเครื่องหมาย (✓) ลงใน □ ตามระดับความเครียดจากการปฏิบัติหน้าที่ที่เกิดขึ้นกับท่านมากที่สุด**ในระยะ 2 เดือนที่ผ่านมา**

ปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดความเครียดในการทำงาน	ระดับความเครียด				
	5 มากที่สุด	4 มาก	3 ปานกลาง	2 น้อย	1 น้อยที่สุด
1. ด้านลักษณะงานและสภาพแวดล้อมในการทำงาน					
1. สถานที่และสภาพแวดล้อมการทำงาน เช่น มลพิษทางอากาศ เสียงรบกวน ความเพียงพอของแสงสว่าง ฯลฯ ทำให้ท่านเกิดความเครียดระดับใด					
2. ปริมาณงานในความรับผิดชอบ ทำให้ท่านเกิดความเครียดระดับใด					
3. ขั้นตอนในการปฏิบัติงานให้สำเร็จ ทำให้ท่านเกิดความเครียดระดับใด					
4. กรอบเวลาที่ใช้ในการทำงานให้สำเร็จ ทำให้ท่านเกิดความเครียดระดับใด					
5. ความเสี่ยงที่จะเกิดการเจ็บป่วยหรือโรคจากการทำงาน ทำให้ท่านเกิดความเครียดระดับใด					
6. ความไม่แน่นอนของเวลาในการปฏิบัติหน้าที่ให้เสร็จสิ้น ทำให้ท่านเกิดความเครียดระดับใด					
2. ด้านบทบาทหน้าที่ในองค์กร					
1. ความไม่ชัดเจนของบทบาท หน้าที่ ขอบเขตงาน ทำให้ท่านเกิดความเครียดระดับใด					
2. ปริมาณงานในความรับผิดชอบ ทำให้ท่านเกิดความเครียดระดับใด					
3. ความไม่เป็นธรรมในการแบ่งงาน ทำให้ท่านเกิดความเครียดระดับใด					

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

ปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดความเครียดในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
	5 มากที่สุด	4 มาก	3 ปานกลาง	2 น้อย	1 น้อยที่สุด
4. ความอิสระในการเสนอแนะ และอำนาจการตัดสินใจในการทำงาน ทำให้ท่านเกิดความเครียดระดับใด					
5. บทบาท, หน้าที่ และความรับผิดชอบที่ได้รับมอบหมายนอกเหนือจากหน้าที่หลักตามโครงสร้างองค์กร ทำให้ท่านเกิดความเครียดระดับใด					
3. ด้านความสัมพันธ์ในที่ทำงาน					
1. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ทำให้ท่านเกิดความเครียดระดับใด					
2. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ทำให้ท่านเกิดความเครียดระดับใด					
3. ความสัมพันธ์กับฝ่าย,ส่วนงาน หรือหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง ทำให้ท่านเกิดความเครียดระดับใด					
4. การไม่ได้รับความยอมรับจากบุคคลากรในหน่วยงาน ทำให้ท่านเกิดความเครียดระดับใด					
5. ระบบอาวุโสกับการทำงาน ทำให้ท่านเกิดความเครียดระดับใด					
4. ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในอาชีพ					
1. โอกาสของความก้าวหน้าในอาชีพ ทำให้ท่านเกิดความเครียดระดับใด					
2. โอกาสในรับการอบรมเพื่อพัฒนาความรู้และทักษะในการทำงาน รวมถึงโอกาสในการศึกษาต่อในระดับปริญญาโท และปริญญาเอกในสาขาที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ทำให้ท่านเกิดความเครียดระดับใด					
3. การประเมินและเลื่อนขั้นเงินเดือน ทำให้ท่านเกิดความเครียดระดับใด					
4. การขาดความท้าทาย และความจำเจของงาน ทำให้ท่านเกิดความเครียดระดับใด					

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

5. การพิจารณาโยกย้าย และเลื่อนเลื่อนตำแหน่ง ทำให้ท่านเกิดความเครียดระดับใด					

ปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดความเครียดในการทำงาน	ระดับความเครียด				
	5 มากที่สุด	4 มาก	3 ปานกลาง	2 น้อย	1 น้อยที่สุด
5. ด้านโครงสร้างองค์กร					
1. รูปแบบ กระบวนการ และขั้นตอนการทำงานขององค์กร ทำให้ท่านเกิดความเครียดระดับใด					
2. การจัดสรรอัตรากำลังของบุคลากร ทำให้ท่านเกิดความเครียดระดับใด					
3. รูปแบบการบริหาร การกำกับดูแล ของผู้บังคับบัญชาและผู้บริหาร ทำให้ท่านเกิดความเครียดระดับใด					
4. การแบ่งฝ่าย หรือการเล่นพรรคพวกในองค์กร ทำให้ท่านเกิดความเครียดระดับใด					
5. กฎ ระเบียบ ข้อบังคับและวิธีปฏิบัติที่มีความยืดหยุ่นต่ำ ทำให้ท่านเกิดความเครียดระดับใด					
6. ความสมดุลระหว่างชีวิตส่วนตัวและการทำงาน					
1. เวลาการพักผ่อนร่างกาย ทำให้ท่านเกิดความเครียดระดับใด					
2. การทำงานที่บางครั้งกินเวลาในชีวิตส่วนตัวของท่าน ทำให้ท่านเกิดความเครียดในระดับใด					
3. การไม่มีเวลาที่เพียงพอสำหรับการทำงานอดิเรก หรือใช้ชีวิตกับเพื่อน, ครอบครัว ทำให้ท่านเกิดความเครียดในระดับใด					
4. ความกังวลที่เกิดขึ้นจากการทำงาน แม้จะเป็นช่วงนอกเวลาการทำงาน ทำให้ท่านเกิดความเครียดระดับใด					

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามประเมินความผูกพันองค์กรของพนักงานศุลกากร สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

คำชี้แจง : กรุณาเขียนเครื่องหมาย (✓) ลงใน □ ในแต่ละข้อที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดช่องเดียวเท่านั้น

ปัจจัยด้านความผูกพันองค์กร	ระดับความผูกพันองค์กร				
	5 มากที่สุด	4 มาก	3 ปานกลาง	2 น้อย	1 น้อยที่สุด
1. ด้านการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร					
1. ท่านรู้สึกยินดีและภูมิใจที่ได้ทำงานในองค์กรนี้					
2. ท่านรู้สึกมีคุณค่าและรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งที่ช่วยบรรลุเป้าหมายองค์กร					
3. ท่านเต็มใจที่ปฏิบัติตาม กฎ ระเบียบ และวิธีปฏิบัติขององค์กร					
4. หน้าที่ของท่านมีความสำคัญต่อหน่วยงาน					
5. ท่านเชื่อว่านโยบายขององค์กรจะทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้					
6. ท่านเต็มในที่จะรับมอบหมายหน้าที่ หรือความรับผิดชอบอื่นใดที่ช่วยให้องค์กรก้าวหน้า แม้ว่าหน้าที่ หรือความรับผิดชอบดังกล่าวจะไม่ได้เกี่ยวข้องโดยตรงกับงานหลักของท่าน					
7. ความสำเร็จของหน่วยงานส่งผลให้ท่านมีความก้าวหน้าในอาชีพ					
2. ด้านความเต็มใจที่จะปฏิบัติหน้าที่เพื่อองค์กร					
1. ท่านรู้สึกกระตือรือร้นอยากทำงานให้สำเร็จ					
2. ท่านรู้สึกเต็มใจที่ปฏิบัติหน้าที่ในเวลาราชการและนอกเวลาราชการเพื่อให้งานสำเร็จ					
3. ท่านยินดีจะใช้เวลาส่วนตัวในการทำงานให้สำเร็จ					
4. ท่านใช้ความสามารถที่มีอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติหน้าที่เสมอ และยินดีที่จะหาความรู้เพื่อพัฒนาตัวเองในด้านการทำงาน					
5. การประเมินผลการปฏิบัติงานและเลื่อนขั้นเงินเดือนมีความยุติธรรม และเป็นแรงจูงใจให้ท่านปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มที่					

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

6. ท่านทุ่มเททำงานไม่ใช่เพียงเพื่อความก้าวหน้าของตัวเอง แต่เพื่อความก้าวหน้าขององค์กรด้วย					
7. ในการปฏิบัติหน้าที่ท่านคำนึงถึงคุณภาพของงานเป็นสำคัญ					
ปัจจัยด้านความผูกพันองค์กร	**5 มากที่สุด**	**4 มาก**	**3 ปานกลาง**	**2 น้อย**	**1 น้อยที่สุด**
3. ด้านความต้องการคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกขององค์กร					
1. ท่านปรารถนาที่จะทำงานในองค์กรไปจนเกษียณ หรือจนครบกำหนดเวลาในสัญญาจ้าง					
2. ท่านพึงพอใจกับชีวิตการทำงานในองค์กรนี้					
3. ท่านได้รับการยอมรับและความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน ทำให้ท่านมีความรู้สึกผูกพันและต้องการที่จะปฏิบัติหน้าที่ในองค์กรต่อไป					
4. แม้ท่านจะได้รับมอบหมายหน้าที่ใหม่ หรือถูกโยกย้ายไปปฏิบัติหน้าที่ที่หน่วยงานอื่นขององค์กร ท่านมีความยินดีที่จะปฏิบัติหน้าที่ในองค์กรต่อไป					
5. ท่านไม่คิดจะลาออกจากองค์กร แม้ว่าจะไม่มีความก้าวหน้าในตำแหน่งงานของท่าน					
6. โดยรวมท่านรู้สึกว่าองค์กรมีความน่าสนใจเพียงพอที่จะสามารถดึงดูดบุคลากรให้สามารถทำงานต่อไปได้					

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

บรรณานุกรม

Buchanan, B. (1974). Building Organizational Commitment: The Socialization of Managers in Work Organizations. *Administrative Science Quarterly*, 19(4), 533-546. https://doi.org/10.2307/2391809

Cartwright, S., & Cooper, C. (1997). *Managing Workplace Stress* https://doi.org/10.4135/9781452233772

Hunt, S. D., Chonko, L. B., & Wood, V. R. (1985). Organizational Commitment and Marketing. *Journal of Marketing*, 49(1), 112-126. https://doi.org/10.1177/002224298504900111

Klein, H. J., & Park, H. (2015). Organizational Commitment. In J. D. Wright (Ed.), *International Encyclopedia of the Social & Behavioral Sciences (Second Edition)* (pp. 334-340). Elsevier. https://doi.org/https://doi.org/10.1016/B978-0-08-097086-8.22032-1

Ko, J., Jang, H., & Kim, S. Y. (2021). The effect of corporate social responsibility recognition on organisational commitment in global freight forwarders. *The Asian Journal of Shipping and Logistics*, 37(2), 117-126. https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.ajsl.2020.12.005

Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal, and coping*. Springer publishing company.

Meyer, J. P., & Allen, N. J. (1991). A three-component conceptualization of organizational commitment. *Human Resource Management Review*, 1(1), 61-89. https://doi.org/https://doi.org/10.1016/1053-4822(91)90011-Z

Mowday, R. T., Koberg, C. S., & McArthur, A. W. (1984). The Psychology of the Withdrawal Process: A Cross-Validational Test of Mobley's Intermediate Linkages Model of Turnover in Two Samples. *The Academy of Management Journal*, 27(1), 79-94. https://doi.org/10.2307/255958

Mowday, R. T., Porter, L. W., & Steers, R. M. (1982). 2 - Nature of Organizational Commitment. In R. T. Mowday, L. W. Porter, & R. M. Steers (Eds.), *Employee–*

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

Organization Linkages (pp. 19-43). Academic Press. https://doi.org/https://doi.org/10.1016/B978-0-12-509370-5.50006-X

Padave, P., Kanekar, R., & chande, K. (2021). Emprical study on organisational commitment of employees in Indian Hotel Industry. *Materials Today: Proceedings*. https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.matpr.2021.05.654

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, 603-609. https://doi.org/10.1037/h0037335

Robbins, S. P., & Judge, T. (2013). *Organizational behavior* (15th , Global ed.). Pearson. http://www.vlebooks.com/vleweb/product/openreader?id=Manchester&isbn=9780273765400

SELYE, H. (1946). THE GENERAL ADAPTATION SYNDROME AND THE DISEASES OF ADAPTATION1. *The Journal of Clinical Endocrinology & Metabolism*, 6(2), 117-230. https://doi.org/10.1210/jcem-6-2-117

Steers, R. M. (1977). Antecedents and Outcomes of Organizational Commitment. *Administrative Science Quarterly*, 22(1), 46-56. https://doi.org/10.2307/2391745

Stevens, J. M., Beyer, J. M., & Trice, H. M. (1978). Assessing Personal, Role, and Organizational Predictors of Managerial Commitment. *The Academy of Management Journal*, 21(3), 380-396. https://doi.org/10.2307/255721

กรุงเทพธุรกิจ. (2565). แรงงานไทย ยื่น ‘ลาออก’ กว่า 7.7 หมื่นราย พบ 87% เครียด ทำงานไร้ความสุข. https://www.bangkokbiznews.com/social/1001962. (17 ตุลาคม 2565).

กฤภพ ฐิตารีย์. (2563). การศึกษาความชุกและปัจจัยที่มีผลเกี่ยวข้องต่อความเครียดจากการทำงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง. *Thammasat Medical Journal Vol.* 19.

น.ส.ทิพย์ชนก เสนผดุง. (2563). ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรกรมการข้าว. รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.

นริศรา ครันเล็ก. (2556). ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กรและประสิทธิภาพการทำงาน กรณีศึกษาบริษัทสิโอ โกลบอล โลจิสติกส์ จำกัด. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.

บริษัท ท่าอากาศยานแห่งประเทศไทย จำกัด (มหาชน). (2564). รายงานประจำปี พ.ศ. 2564.

ผญ.ตวงพร สุรพงษ์พิวัฒนะ. (2565). เคล็ดลับบอกลาความเครียด. https://dmh.go.th/news/view.asp?id=2469#:~:text=%E0%B8%84%E0%B8%A7%E0%B8%B2%E0%B8%A1%E0%B9%80%E0%B8%84%E0%B8%A3%E0%B8%B5%E0%B8%A2%E

0%B8%94%20%E0%B8%84%E0%B8%B7%E0%B8%AD%20%E0%B8%A0%E0%B8%B2%E0%B8%A7%E0%B8%B0%E0%B8%97%E0%B8%B5%E0%B9%88%E0%B9%84%E0%B8%A1%E0%B9%88,%E0%B8%AD%E0%B8%A2%E0%B8%B2%E0%B8%81%E0%B8%97%E0%B8%B3%20%E0%B8%99%E0%B8%B5%E0%B9%88%E0%B8%84%E0%B8%B7%E0%B8%AD%E0%B8%84%E0%B8%A7%E0%B8%B2%E0%B8%A1%E0%B9%80%E0%B8%84%E0%B8%A3%E0%B8%B5%E0%B8%A2%E0%B8%9. (15 ตุลาคม 2565).

พ.อ.นพ.ยรรยงค์ อิ่มสุวรรณ. (2556). ความเครียดมีผลต่อสุขภาพอย่างไร. http://www.med-afdc.net/%e0%b8%84%e0%b8%a7%e0%b8%b2%e0%b8%a1%e0%b9%80%e0%b8%84%e0%b8%a3%e0%b8%b5%e0%b8%a2%e0%b8%94%e0%b8%a1%e0%b8%b5%e0%b8%9c%e0%b8%a5%e0%b8%95%e0%b9%88%e0%b8%ad%e0%b8%aa%e0%b8%b8%e0%b8%82%e0%b8%a0%e0%b8%b2. (28 ตุลาคม 2565).

มิตร ศรีมังคละ. (2563). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ความเรียดของพนักงานช่วยเหลือคนไข้แผนกผู้ป่วยนอก ในโรงพยาบาลระดับตติยภูมิแห่งหนึ่งสังกัดกรมการแพทย์. วารสารพยาบาล.

ลลิตา จันทร์งาน. (2559). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ กลุ่มลูกค้า. รัฐศาสตรมหาบัณฑิต(บริหารรัฐกิจและกิจสาธารณะ) มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ส.ต.ต.หญิงณัฐณิชา ขยายแย้ม. (2563). ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในที่ทำงานกับความผูกพันธ์องค์กร กรณีศึกษาข้าราชการตำรวจสำนักงานเลขานุการตำรวจแห่งชาติ. รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สงวนลักษณ์ แซ่เง่า. (2558). ความเครียดในการทำงานและความยึดมั่นผูกพันองค์การ กรณีศึกษา ครูโรงเรียนสตรียะลาและครูโรงเรียนคณะราษฎรบำรุง จังหวัดยะลา. ปริญญามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	อนันตชัย ศิริสูงเนิน
วัน เดือน ปี เกิด	17 สิงหาคม 2537
วุฒิการศึกษา	สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี รัฐศาสตรบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยเมื่อปี พ.ศ. 2561

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University