

ความผูกพันองค์การของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่ปทุมธานี 1



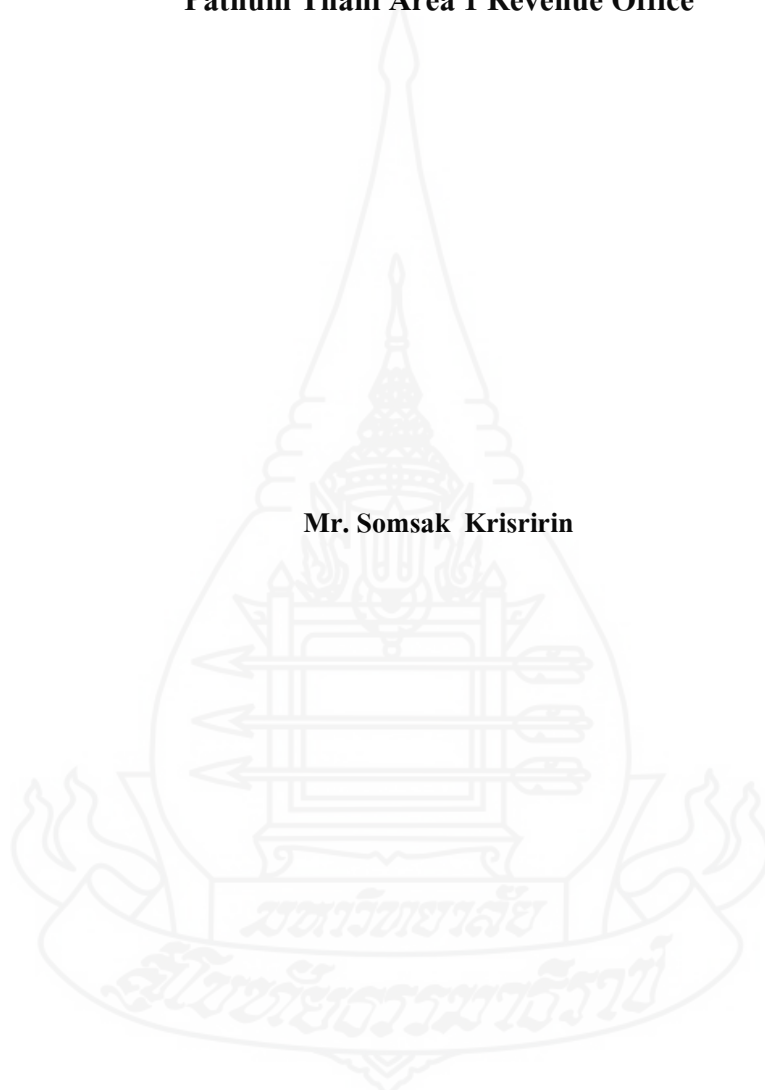
นายสมศักดิ์ ไกรศรีรินทร์

การศึกษาคำว่าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
แขนงวิชาบริหารธุรกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

พ.ศ. 2556

**Organizational Commitment of Government Officials of
Pathum Thani Area 1 Revenue Office**

Mr. Somsak Krisirin



A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for
the Degree of Master of Business Administration
School of Management Science
Sukhothai Thammathirat Open University

2013

หัวข้อการศึกษาค้นคว้าอิสระ ความผูกพันองค์การของข้าราชการสำนักงานสรรพากร
พื้นที่ปทุมธานี 1
ชื่อและนามสกุล นายสมศักดิ์ ไกรศรีรินทร์
แขนงวิชา บริหารธุรกิจ
สาขาวิชา วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์สุชุมลย์ ชำนิง

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรระดับปริญญาโท เมื่อวันที่ 30 พฤษภาคม 2557

คณะกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ

..... ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์สุชุมลย์ ชำนิง)

..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ศรีธนา บุญญเศรษฐ์)

.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุรีย์ เข้มทอง)
ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

ชื่อการศึกษา คั่นคว้าวอิสระ ความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่ปทุมธานี 1
ผู้ศึกษา นายสมศักดิ์ ไกรศรีรินทร์ รหัสนักศึกษา 2553000205 **ปริญญา** บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์สุพุมลย์ ชำนิจ **ปีการศึกษา** 2556

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ปทุมธานี 1 (2) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ปทุมธานี 1 (3) เปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ปทุมธานี 1 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ (4) ศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยที่มีอิทธิพลกับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ปทุมธานี 1

การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ประชากรที่ใช้ในการศึกษาเป็นประชากรทั้งหมดคือข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่ปทุมธานี 1 จำนวน 120 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การทดสอบค่าที การทดสอบค่าเอฟ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการทดสอบสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

ผลการศึกษาพบว่า (1) ระดับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ปทุมธานี 1 ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยระดับสูงสุดคือ ด้านความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร ค่าเฉลี่ย 4.05 รองลงมาคือ ด้านความจงรักภักดี มีค่าเฉลี่ย 3.99 และด้านการยอมรับในองค์กร มีค่าเฉลี่ย 3.72 (2) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาทางด้านพบว่า ด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน อยู่ในระดับสูงสุดมีค่าเฉลี่ย 3.66 รองลงมาคือ ด้านลักษณะงานที่ทำมีค่าเฉลี่ย 3.48 และด้านความสัมพันธ์ในองค์กรมีค่าเฉลี่ย 3.61 (3) การเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ปทุมธานี 1 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า อายุ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ (4) ความสัมพันธ์ของปัจจัยที่มีอิทธิพลกับความผูกพันต่อองค์กรพบว่า ด้านความสัมพันธ์ในองค์กรมีความสัมพันธ์ในระดับสูงสุด รองลงมาคือ ด้านลักษณะงานที่ทำ ด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน และด้านค่าตอบแทน

คำสำคัญ ความผูกพัน ข้าราชการ สำนักงานสรรพากรพื้นที่ ปทุมธานี 1

Independent Study title: Organizational Commitment of Government Officials of Pathum Thani Area 1 Revenue Office

Author: Mr. Somsak Krisririn; **ID:** 2553000205; **Degree:** Master of Business Administration;

Independent Study advisor: Sukhumarn Chamnit, Associate Professor; **Academic year:** 2013

Abstract

The objectives of this study were: (1) to study the level of organizational commitment of government officials of Pathum Thani Area 1 Revenue Office; (2) to study the factors that influenced the organizational commitment of government officials; (3) to compare the organizational commitment of government officials, classified by personal factors; and (4) to study the relationship between the factors that influenced the organizational commitment of government officials.

The population of this survey research consisted of 129 government officials of Pathum Thani Area 1 Revenue Office. A constructed questionnaire was used as a tool to collect data. The descriptive statistics used for data analysis were frequency, percentage, mean and standard deviation, and the inferential statistics used were t-test, one-way ANOVA, and Pearson's product moment correlation coefficient.

The results of the study showed that: (1) the level of organizational engagement of government officials was overall at a high level. As for individual aspects, at the highest level was the unity of the organization ($\bar{X} = 4.05$), followed by loyalty ($\bar{X} = 3.99$), and acceptance of organization ($\bar{X} = 3.72$); (2) the factors that influenced organizational commitment was overall at a high levels. As for individual aspects, it was found that quality of work life was at the highest level ($\bar{X} = 3.66$), followed by the characteristics of work ($\bar{X} = 3.48$) and the relationship within the organization ($\bar{X} = 3.61$); (3) the comparing results of organizational commitment of government officials in Pathum Thani Area 1 Revenue Office, classified by personal factors showed that government with different ages and average monthly incomes had different organizational commitment, with a statistical significance at 0.05 level; and (4) the relationship between the factors that influenced organizational commitment revealed that the relationship within the organization was correlated at the highest level, followed by work characteristics, quality of work life, and compensation.

Keywords: Commitment, Government Official, Pathum Thani Area 1 Revenue Office.

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระครั้งนี้สำเร็จลงได้ด้วยดีจากความกรุณาให้คำแนะนำและช่วยเหลือเป็นอย่างดีจาก รองศาสตราจารย์สุชุมลย์ ชำนิจ และรองศาสตราจารย์ศรีธนา บุญญเศรษฐ์ ซึ่งกรุณาให้ความรู้ คำแนะนำ คำปรึกษา ตลอดจนตรวจแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ จนการศึกษา ค้นคว้าอิสระนี้สำเร็จอย่างสมบูรณ์ขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ขอขอบพระคุณ ผู้บริหารสำนักงานสรรพากรพื้นที่ปทุมธานี 1 ที่กรุณาให้ความช่วยเหลือและอนุญาตให้ทำการศึกษาภายในองค์การจนทำให้การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้สำเร็จได้ และการศึกษาครั้งนี้สำเร็จลงไม่ได้หากไม่ได้รับความร่วมมือจากบุคลากรในสำนักงานสรรพากร พื้นที่ปทุมธานี 1 ที่ให้ความกรุณาในการตอบแบบสอบถาม ทำให้การเก็บข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้ มีความสมบูรณ์ครบถ้วนทุกประการ

ขอขอบพระคุณ เพื่อนๆ พี่ๆ น้องๆ ในครอบครัว และเพื่อนนักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจ มหาลัยจิต แขนงวิชาบริหารธุรกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช รุ่นที่ 12 ทุกคน ที่ได้ให้กำลังใจ ให้คำแนะนำ ช่วยเหลือ จนการศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จ ลุล่วงไปได้ด้วยดี

สมศักดิ์ ไกรศรีรินทร์

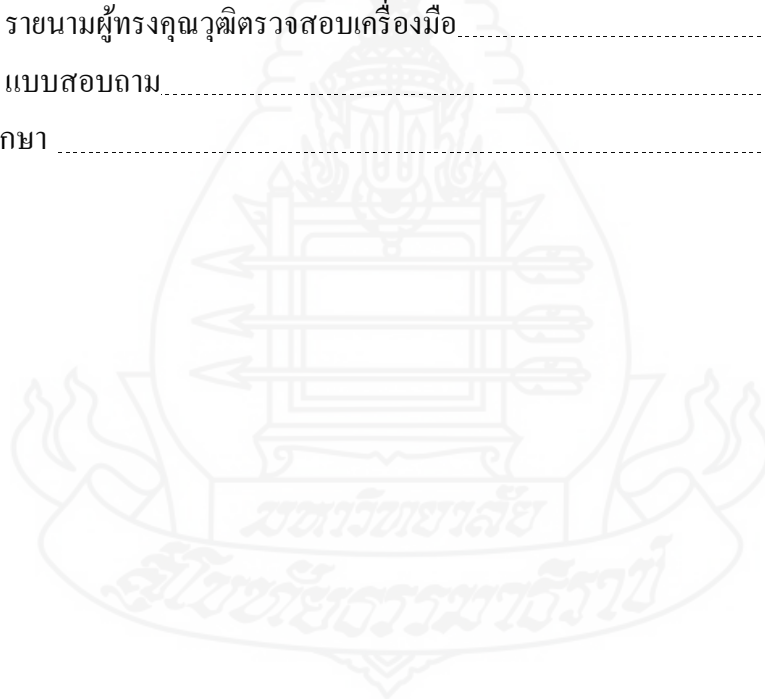
มิถุนายน 2557

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ฅ
สารบัญภาพ	ฎ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์การศึกษา.....	1
กรอบแนวคิดในการศึกษา.....	2
ขอบเขตของการศึกษา.....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	6
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	7
แนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร.....	7
ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร.....	13
ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับองค์กรและการจัดโครงสร้างองค์กร.....	18
แนวคิดและทฤษฎีการจัดโครงสร้างองค์กร.....	19
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	21
บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา	27
ประชากรที่ใช้ในการศึกษา.....	27
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา.....	27
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	29
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	30
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	31
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง.....	32
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยเกี่ยวกับองค์กรที่ส่งผลต่อความผูกพัน.....	34

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการ สำนักงานสรรพากรพื้นที่ปทุมธานี 1.....	40
ตอนที่ 4 ผลการเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์การจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล.....	43
บทที่ 5 สรุปการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	56
สรุปการศึกษา.....	57
อภิปรายผล.....	61
ข้อเสนอแนะ.....	63
บรรณานุกรม.....	65
ภาคผนวก.....	68
ก ราชานามผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือ.....	69
ข แบบสอบถาม.....	71
ประวัติผู้ศึกษา.....	79



สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 2.1	แสดงการเปรียบเทียบปัจจัยจูงใจและปัจจัยธำรงรักษา..... 14
ตารางที่ 2.2	ตัวอย่างการตอบสนองความต้องการของบุคลากรตามทฤษฎีของมาสโลว์..... 15
ตารางที่ 4.1	แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง..... 32
ตารางที่ 4.2	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานที่มีต่อปัจจัยเกี่ยวกับองค์การของข้าราชการ สำนักงานสรรพากรพื้นที่ปทุมธานี 1 ในภาพรวม..... 34
ตารางที่ 4.3	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานที่มีต่อปัจจัยเกี่ยวกับองค์การของข้าราชการ สำนักงานสรรพากรพื้นที่ปทุมธานี 1 ด้านภาวะผู้นำของหัวหน้างานและ ผู้บริหาร..... 35
ตารางที่ 4.4	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานที่มีต่อปัจจัยเกี่ยวกับองค์การของข้าราชการ สำนักงานสรรพากรพื้นที่ปทุมธานี 1 ด้านด้านวัฒนธรรมองค์การและ จุดมุ่งหมายขององค์การ..... 36
ตารางที่ 4.5	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานที่มีต่อปัจจัยเกี่ยวกับองค์การของข้าราชการ สำนักงานสรรพากรพื้นที่ปทุมธานี 1 ด้านลักษณะงานที่ทำ..... 36
ตารางที่ 4.6	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานที่มีต่อปัจจัยเกี่ยวกับองค์การของข้าราชการ สำนักงานสรรพากรพื้นที่ปทุมธานี 1 ด้านด้านค่าตอบแทน..... 37
ตารางที่ 4.7	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานที่มีต่อปัจจัยเกี่ยวกับองค์การของข้าราชการ สำนักงานสรรพากรพื้นที่ปทุมธานี 1 ด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน..... 38
ตารางที่ 4.8	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานที่มีต่อปัจจัยเกี่ยวกับองค์การของข้าราชการ สำนักงานสรรพากรพื้นที่ปทุมธานี 1 ด้านโอกาสที่ได้รับ..... 38
ตารางที่ 4.9	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานที่มีต่อปัจจัยเกี่ยวกับองค์การของข้าราชการ สำนักงานสรรพากรพื้นที่ปทุมธานี 1 ด้านความสัมพันธ์ในองค์การ..... 39
ตารางที่ 4.10	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นที่มีต่อความผูกพันต่อ องค์การของข้าราชการในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ปทุมธานี 1 ในภาพรวม..... 40
ตารางที่ 4.11	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นที่มีต่อความผูกพันต่อ องค์การของข้าราชการในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ปทุมธานี 1 ด้านความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์การ..... 41

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.12 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นที่มีต่อความผูกพันต่อ องค์กรของข้าราชการในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ปทุมธานี 1 ด้านการยอมรับในองค์กร	42
ตารางที่ 4.13 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นที่มีต่อความผูกพันต่อ องค์กรของข้าราชการในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ปทุมธานี 1 ด้านความจงรักภักดี	42
ตารางที่ 4.14 แสดงการทดสอบความแตกต่างระหว่างปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลด้านเพศกับ ความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ ปทุมธานี 1	43
ตารางที่ 4.15 แสดงการทดสอบความแตกต่างระหว่างปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลด้านสถานภาพ กับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ ปทุมธานี 1	45
ตารางที่ 4.16 แสดงการทดสอบความแตกต่างระหว่างปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลด้านอายุกับ ความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ ปทุมธานี 1	46
ตารางที่ 4.17 แสดงการทดสอบค่าเฉลี่ยความแตกต่างรายคู่ระหว่างปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล ด้านอายุกับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการในสำนักงานสรรพากร พื้นที่ปทุมธานี 1	47
ตารางที่ 4.18 แสดงการทดสอบค่าเฉลี่ยความแตกต่างระหว่างปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลด้าน ระดับการศึกษากับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการในสำนักงาน สรรพากรพื้นที่ปทุมธานี 1	48
ตารางที่ 4.19 แสดงการทดสอบค่าเฉลี่ยความแตกต่างระหว่างปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลด้าน รายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการในสำนักงาน สรรพากรพื้นที่ปทุมธานี 1	50
ตารางที่ 4.20 แสดงการทดสอบค่าเฉลี่ยความแตกต่างรายคู่ระหว่างปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลด้าน รายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการในสำนักงาน สรรพากรพื้นที่ปทุมธานี 1	51

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.21 แสดงการทดสอบความแตกต่างระหว่างปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลด้าน ตำแหน่งงาน กับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการในสำนักงาน สรรพากรพื้นที่ปทุมธานี 1	53
ตารางที่ 4.22 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยเกี่ยวกับองค์กรกับความผูกพันต่อ องค์กรของข้าราชการในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ปทุมธานี 1	54



สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการศึกษา.....	3
ภาพที่ 2.1 แบบจำลองของ Steers.....	10
ภาพที่ 2.2 หลักการความพอใจ-ความก้าวหน้าและหลักการความไม่พอใจ-ถดถอย.....	16



บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สำนักงานสรรพากรพื้นที่ปทุมธานี 1 เป็นหน่วยงานหนึ่งของกรมสรรพากรที่มีหน้าที่ความรับผิดชอบหลักในการจัดเก็บภาษี ตามแนวทางการบริหารการจัดเก็บภาษีอากรแนวใหม่ใช้ระบบกำกับดูแลผู้เสียภาษีโดยใกล้ชิดเป็นรายผู้ประกอบการและให้เป็นปัจจุบัน ซึ่งนับวันจะประสบความสำเร็จในการจัดเก็บภาษีให้ได้ตามประมาณการที่ได้รับมอบหมาย โดยต้องพยายามพัฒนาวิธีการจัดเก็บภาษีอากรให้มีประสิทธิภาพอย่างสูงสุด โดยมุ่งเน้นให้ผู้เสียภาษีมีความรู้สึว่าการเสียภาษีเป็นหน้าที่ของตนเอง สร้างความสมัครใจให้ผู้เสียภาษีเต็มใจที่จะเสียภาษี ซึ่งจะช่วยให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ประกอบกับการเปลี่ยนแปลงแนวทางการทำงาน โดยมุ่งเน้นให้บริการประชาชน ให้ความสำคัญกับความคิดเห็นของประชาชนมากขึ้น

สาเหตุที่ข้าราชการสรรพากรจำเป็นต้องให้ความสำคัญกับการทบทวนบทบาท ขององค์กรต่อผู้ปฏิบัติงาน อันเนื่องมาจากช่วงเวลาที่ผ่านมา ข้าราชการได้โอนย้ายไปอยู่หน่วยงานอื่นเป็นจำนวนมาก เมื่อมีการขอโอนของหน่วยงานอื่นแจ้งเข้ามา กรมสรรพากรเป็นหน่วยงานที่มีบุคลากรโอนไปยังหน่วยอื่นมากที่สุด

จากที่ได้กล่าวมาข้างต้นผู้ศึกษาเห็นว่าสำนักงานสรรพากรพื้นที่ปทุมธานี 1 ควรมีการทำวิจัยในเรื่องความผูกพันของผู้ปฏิบัติงานกับองค์กร โดยสำรวจจากอิทธิพลที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของผู้ปฏิบัติงาน เพื่อมิให้ผู้ปฏิบัติโอนย้ายไปอยู่หน่วยงานอื่นหรือพยายามสรรหาใหม่ และเมื่อสอบได้ก็ลาออกไปเพื่อปฏิบัติงานที่ใหม่

2. วัตถุประสงค์การศึกษา

2.1 เพื่อศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการใน สำนักงานสรรพากรพื้นที่ปทุมธานี 1

2.2 เพื่อศึกษาปัจจัยเกี่ยวกับองค์กร ที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ปทุมธานี 1

2.3 เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลกับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ปทุมธานี 1

2.4 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรและความผูกพันกับองค์กร

3. กรอบแนวคิดในการศึกษา

3.1 ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา มี 2 ตัวแปร คือ

3.1.1 *ตัวแปรอิสระ* (Independent Variables) คือปัจจัยต่างๆที่จะก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่ปทุมธานี 1 ซึ่งจำแนกเป็น 2 ด้านดังนี้

ปัจจัยส่วนบุคคลตัวแปรที่นำมาศึกษาได้แก่เพศสถานภาพสมรส อายุระดับการศึกษาสูงสุด รายได้ต่อเดือน และตำแหน่งงาน

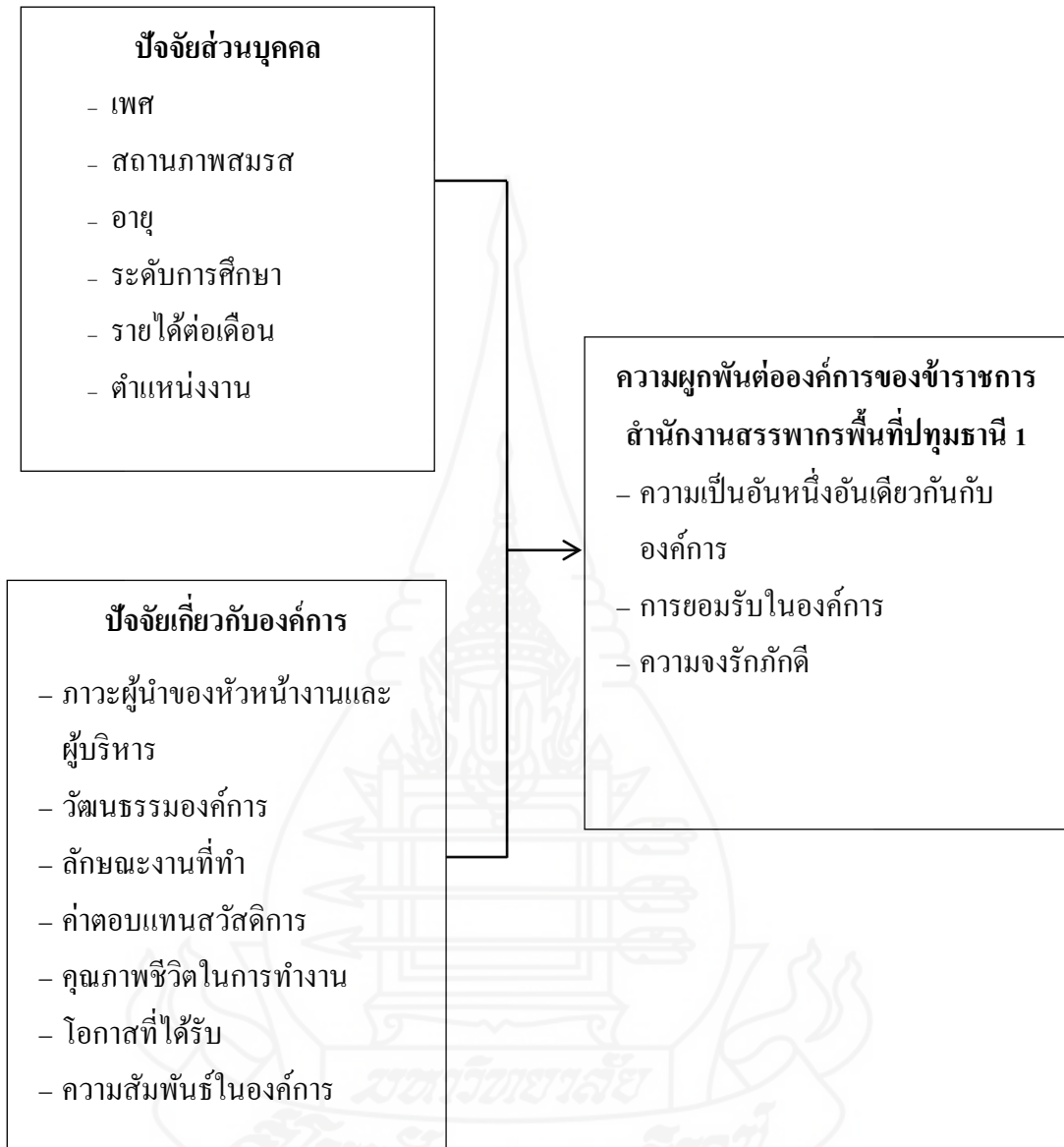
ปัจจัยเกี่ยวกับองค์กรตัวแปรที่นำมาศึกษาได้แก่ภาวะผู้นำของหัวหน้างานและผู้บริหาร วัฒนธรรมองค์กร ลักษณะงานที่ทำ ค่าตอบแทนสวัสดิการ คุณภาพชีวิตในการทำงาน โอกาสที่ได้รับและความสัมพันธ์

3.1.2 *ตัวแปรตาม* (Dependent Variables) คือความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่ปทุมธานี 1 ได้แก่ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กรการยอมรับในองค์กร และความจงรักภักดี

จากตัวแปรดังกล่าวข้างต้นสามารถเขียนกรอบแนวคิดในการศึกษาครั้งนี้ได้ตามภาพที่ 1.1 ดังนี้

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการศึกษา

4. ขอบเขตของการศึกษา

4.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาความผูกพันต่อองค์กรโดยใช้แนวคิดของ Allen and Meyer (1990: 1-18 อ้างถึงใน นงเยาว์ แก้วมรกต, 2542: 16-17) ให้นิยามความผูกพันต่อองค์กรว่าเป็นความรู้สึกเป็นพวกเดียวกัน (Partisam) ความผูกพันที่มีต่อเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรและการปฏิบัติงานตามบทบาทของตนเอง เพื่อให้บรรลุเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ซึ่งความผูกพันต่อองค์กรประกอบด้วย 3 ส่วน คือ

1) ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กร (Identification) เป็นการแสดงออกจากเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรของผู้ปฏิบัติงาน

2) ความเกี่ยวข้องกับองค์กร (Involvement) โดยการทำงานตามบทบาทตามหน้าที่ของตนเองอย่างเต็มที่

3) ความจงรักภักดี (Loyalty) ความรู้สึกรักและผูกพันต่อองค์กร

แนวคิดของ Hewitt Associates (พินิจางคำเกิง, 2551: 14) ซึ่งเป็นบริษัทที่ปรึกษาในงานด้านทรัพยากรมนุษย์ ที่ได้ให้มุมมองว่าสำหรับเรื่องความผูกพันของพนักงานไว้ว่า ความผูกพันของพนักงานเป็นสิ่งที่แสดงออกได้ทางพฤติกรรม กล่าวคือ สามารถดูได้จากการพูด (Say) นั่นคือ พนักงานปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป ส่วนประเด็นสุดท้ายจะดูว่าพนักงานใช้ความพยายามเต็มความสามารถ (Strive) เพื่อช่วยเหลือหรือสนับสนุนธุรกิจขององค์กร โดยปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงานมี 7 ประการดังนี้

1) ภาวะผู้นำ (Leadership) หมายถึง ให้ความรู้ต่างๆ แก่ผู้ปฏิบัติ โดยไม่เลือกปฏิบัติด้วยความเอาใจใส่ เพื่อทราบปัญหาของปฏิบัติและช่วยแก้ไขหากอยู่ในสามารถ เพื่อนำพาให้ไปสู่เป้าหมายสูงสุดขององค์กร

2) วัฒนธรรมหรือจุดมุ่งหมายขององค์กร (Culture Purpose) หมายถึง สิ่งที่องค์กรได้ตั้งสมมติเป็นระยะเวลาสั้น และอยู่ภายใต้กฎระเบียบขององค์กร เช่น ความเป็นกันเอง ความเชื่อมั่นในตัวผู้ปฏิบัติงาน

3) ลักษณะงาน (WorkActivity) หมายถึง ตำแหน่งหน้าที่ที่ได้รับมาเพื่อปฏิบัติ ซึ่งสามารถแบ่งประเภทได้ เช่น ส่วนบริหารงานทั่ว ส่วนรับชำระและคืนภาษี เป็นต้น

4) ค่าตอบแทนโดยรวม (TotalCompensation) หมายถึง เงินเดือนตามตำแหน่งงานที่ได้รับ

5) คุณภาพชีวิต (Quality of Life) หมายถึง สภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน การแบ่งแยกเวลาในการปฏิบัติและเวลาส่วนตัวเพื่อให้เกิดความสมดุลของชีวิต

6) โอกาสที่ได้รับ (Opportunity) หมายถึง โอกาสที่ได้รับความก้าวหน้าในอนาคต นอกจากนี้จะหมายถึงการที่บุคคลได้รับการแต่งตั้งเลื่อนตำแหน่งภายในองค์กรแล้ว ยังหมายถึงสถานการณ์ที่บุคคลสามารถได้รับก้าวหน้าในทักษะวิชาชีพด้วย

7) ความสัมพันธ์ (Relationship) หมายถึง ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชาเพื่อนร่วมงาน ไม่ว่าจะด้วยวาจา กริยาที่แสดงออกถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกันได้มีความเข้าใจซึ่งกันและกันเป็นอย่างดี

4.2 ขอบเขตด้านประชากร

โดยศึกษาจากข้าราชการผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ปทุมธานี 1 ทั้งหมด 5 ส่วนงาน ได้แก่ ส่วนกำกับดูแลผู้เสียภาษี ส่วนบริหารงานทั่วไป ส่วนกฎหมาย ส่วนกรรมวิธีและคืนภาษี และส่วนวางแผนและประเมินผล จำนวนทั้งสิ้น 120 คน

4.3 ขอบเขตด้านตัวแปร

4.3.1 ตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย 2 ส่วน ได้แก่

1) ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา ค่าตอบแทน และตำแหน่งงาน

2) ปัจจัยเกี่ยวกับองค์กร ได้แก่ ภาวะผู้นำของหัวหน้างานและผู้บริหาร วัฒนธรรมองค์กรและจุดมุ่งหมายขององค์กร ลักษณะงาน ค่าตอบแทน คุณภาพชีวิตในการทำงาน โอกาสที่ได้รับ และความสัมพันธ์

4.3.2 ตัวแปรตาม คือ ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กรการยอมรับในองค์กร ความจงรักภักดี

5. นิยามศัพท์เฉพาะ

5.1 ความผูกพัน หมายถึง ความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร อยากปฏิบัติด้วยความเต็มใจและเต็มความสามารถ เพื่อให้องค์กรมีความเจริญก้าวหน้า

5.2 คุณภาพชีวิต หมายถึง ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตด้านอื่นๆ

5.3 ปัจจัยเกี่ยวกับองค์กร หมายถึง สิ่งที่ส่งผลต่อการรับรู้ของบุคลากรที่มีต่อสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ประกอบด้วย ภาวะผู้นำของหัวหน้างานและผู้บริหาร วัฒนธรรมองค์กร ลักษณะงานที่ทำ ค่าตอบแทนสวัสดิการ คุณภาพชีวิตในการทำงาน การได้รับโอกาส และความสัมพันธ์ในองค์กร

5.4 ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความรู้สึกที่ดีที่บุคลากรในองค์กรมีต่อองค์กร ยินดีที่จะปฏิบัติงานในหน้าที่ของตนและส่วนที่เกี่ยวข้องเพื่อให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ซึ่งองค์ประกอบของความผูกพันองค์กร ประกอบด้วย ความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกัน องค์กร มีความภาคภูมิใจในองค์กร การทุ่มเทกำลังกายกำลังใจและอุทิศเวลาในการทำงาน ความห่วงใยในองค์กรเมื่อมีใครเข้าใจองค์กรในทางที่ผิด และความต้องการดำรงความเป็นสมาชิกขององค์กร

5.5 วัฒนธรรมองค์กร หมายถึง พฤติกรรมและสิ่งทีคนในองค์กร ได้ปฏิบัติสืบต่อกันมาเป็นเวลานาน โดยตั้งอยู่ระเบียบแบบแผนขององค์กร

5.6 ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร หมายถึง การที่บุคคลมีความเชื่อมั่นในองค์กรและยินดีปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร เพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย

6. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

6.1 เพื่อให้ทราบถึงระดับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ปทุมธานี 1 และปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความผูกพันดังกล่าว

6.2 เพื่อนำผลการศึกษาในครั้งนี้ไปทำแผนการปฏิบัติงาน เพื่อเสริมสร้างปัจจัยต่างๆที่ส่งผลการกระทบต่อบุคลากรภายในองค์กร

บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการ เฉพาะสำนักงานสรรพากรพื้นที่ปทุมธานี 1 ผู้ศึกษาได้นำแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องมาใช้กำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษา ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร
2. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร
3. ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับองค์กรและการจัดโครงสร้างองค์กร
4. แนวคิดและทฤษฎีการจัดโครงสร้างองค์กร
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

1.1 ความหมายของความผูกพันต่อองค์กร

พจนานุกรมฉบับบัณฑิตยสถานได้ให้ความหมายของคำว่า “ความ” หมายถึง เรื่อง เช่น เนื้อความ เกิดความ (พจนานุกรมฉบับบัณฑิตยสถาน, 2542: 231) และได้ให้ความหมายของคำว่า “ผูกพัน” หมายถึง มีความเป็นห่วงกังวลเพราะรักใคร่ ก่อให้เกิดพันธะที่จะต้องปฏิบัติตาม (พจนานุกรมฉบับบัณฑิตยสถาน, 2542: 741) องค์กรศูนย์รวมกลุ่มบุคคลหรือกิจการที่ประกอบกันขึ้นเป็นหน่วยงานเดียวกัน เพื่อดำเนินกิจการตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ในกฎหมายหรือในตราสารจัดตั้ง ซึ่งอาจเป็นหน่วยงานของรัฐ เช่น องค์กรของรัฐบาล หน่วยงานเอกชน เช่น บริษัท จำกัด สมาคมหรือหน่วยงานระหว่างประเทศ เช่น องค์กรสหประชาชาติ (พจนานุกรมฉบับบัณฑิตยสถาน, 2542: 1321) จึงกล่าวได้ว่า ความหมายของความผูกพันต่อองค์กร น่าจะหมายถึง การเกิดความกังวล รักใคร่ในหน่วยงานที่ปฏิบัติซึ่งก่อให้เกิดพันธะที่จะต้องปฏิบัติตาม

ธนนันท์ ทะสุใจ (2549: 9) ให้ความหมายของคำว่าความผูกพันต่อองค์กร คือ ความรู้สึกที่ดีต่อองค์กร มีความรัก ความภาคภูมิใจ ความเอาใจใส่ต่อองค์กร รู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่ง มีความเชื่อมั่นยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร เต็มใจและเสียสละความสุขส่วนตัวเพื่อเป้าหมายและต้องการที่จะดำรงไว้ซึ่งการเป็นสมาชิกขององค์กรนั้นตลอดไป

ศรีสมร พิมพ์โพธิ์ (2546: 17) ให้ความหมายของคำว่าความผูกพันต่อองค์กร คือ ความรู้สึกของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อองค์กร โดยมีทัศนคติ ค่านิยมและพฤติกรรมที่ตั้งใจที่จะปฏิบัติงาน เพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จ โดยข้อบ่งชี้ออกมาในรูปของความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายขององค์กร ความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อองค์กร เพราะตระหนักว่าตนเองเป็นส่วนแบ่งที่สำคัญขององค์กรและมีความต้องการที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรตลอดไป

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541: 96) ให้ความหมายของคำว่าความผูกพันต่อองค์กรหรือความจงรักภักดีต่อองค์กร (Organizational Commitment) หมายถึง ระดับความต้องการที่จะมีส่วนร่วมในการทำงานให้กับหน่วยงานหรือองค์กรที่ตนเองเป็นสมาชิกอยู่อย่างเต็มกำลังความสามารถและรักษาสภาพความปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กร บุคคลใดมีความรู้สึกผูกพันกับองค์กรสูง คนเหล่านั้นจะมีความรู้สึกว่าเขาเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร STEERS (อ้างถึงใน วัชรวิ วัชรเสถียร, 2540) กล่าวไว้ว่า ความผูกพันต่อองค์กรมีผลต่อทัศนคติ และพฤติกรรมของสมาชิกในองค์กร ซึ่งสรุปได้ว่าความผูกพันต่อองค์กรส่งผลต่อสิ่งต่างๆ ดังนี้

1. นำมาใช้ในการทำงานอัตรการเข้าและออกจากงานของสมาชิกในองค์กร
2. เป็นแรงผลักดันให้ผู้ปฏิบัติงานในองค์กรทำงานได้ดี มีผลงานสูง มีการมาทำงานอย่างสม่ำเสมอและส่งผลต่อความคงอยู่ของบุคคลในองค์กร
3. เป็นตัวเชื่อมความต้องการของสมาชิกในองค์กรให้เข้ากับเป้าหมายขององค์กร ทำให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายที่วางไว้
4. ช่วยลดสิทธิผลจากภายนอก อันเป็นผลเนื่องมาจากสมาชิกมีความรัก และความผูกพันต่อองค์กรมาก
5. ใช้เป็นตัวชี้วัดที่ตีตัวหนึ่งของการมีประสิทธิผลขององค์กร
6. ความผูกพันต่อองค์กรถ้ามี มากจะนำไปสู่การเพิ่มขึ้นของผลผลิตและลดอัตราการลาออกของพนักงานด้วย

Alllen and Meyer (1990: 1-18, อ้างถึงใน นงเยาว์ แก้วมรกต, 2542: 16-17) ให้นิยามความผูกพันต่อองค์กรว่าเป็นความรู้สึกเป็นพวกเดียวกัน (Partisam) ความผูกพันที่มีต่อเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรและการปฏิบัติงานตามบทบาทของตนเอง เพื่อให้บรรลุเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ซึ่งความผูกพันต่อองค์กรประกอบด้วย 3 ส่วน คือ

1. ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กร (Identification) เป็นการแสดงออกจากเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรของผู้ปฏิบัติงาน

2. ความเกี่ยวข้องกับองค์กร (Involvement) โดยการปฏิบัติงานตามบทบาทตามหน้าที่ของตนเองอย่างเต็มที่

3. ความจงรักภักดี (Loyalty) ความรู้สึกรักและผูกพันต่อองค์กร

Stephen P. Robbins (2005: 79-80) ให้ความหมายต่อองค์กรว่า สถานะซึ่งพนักงานผูกพันตนกับองค์กรและเป้าหมายขององค์กรหนึ่งๆ และปรารถนาที่จะรักษาความเป็นสมาชิกในองค์กรนั้น ดังนั้น การมีส่วนร่วมกับองค์กรสูง หมายถึงความผูกพันกับงานหนึ่งๆ ในขณะที่ความผูกพันต่อองค์กรสูง หมายถึงความผูกพันกับองค์กรซึ่งว่าจ้างตน

สรุปได้ว่าความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความรู้สึกที่ดีของบุคลากรในองค์กรต่อองค์กร ยินดีจะปฏิบัติงานในหน้าที่ของตนและส่วนที่เกี่ยวข้องเพื่อให้องค์กรได้บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ซึ่งองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กรประกอบไปด้วย 3 ส่วนใหญ่ๆ คือ

1. ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร
2. การยอมรับเป้าหมายและนโยบายการบริหารขององค์กร การทุ่มเทความพยายามในการปฏิบัติงานเพื่อองค์กร

3. ความจงรักภักดี ความภาคภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ความห่วงใยในอนาคตขององค์กร และความต้องการที่จะดำรงความเป็นสมาชิกขององค์กรตลอดไป

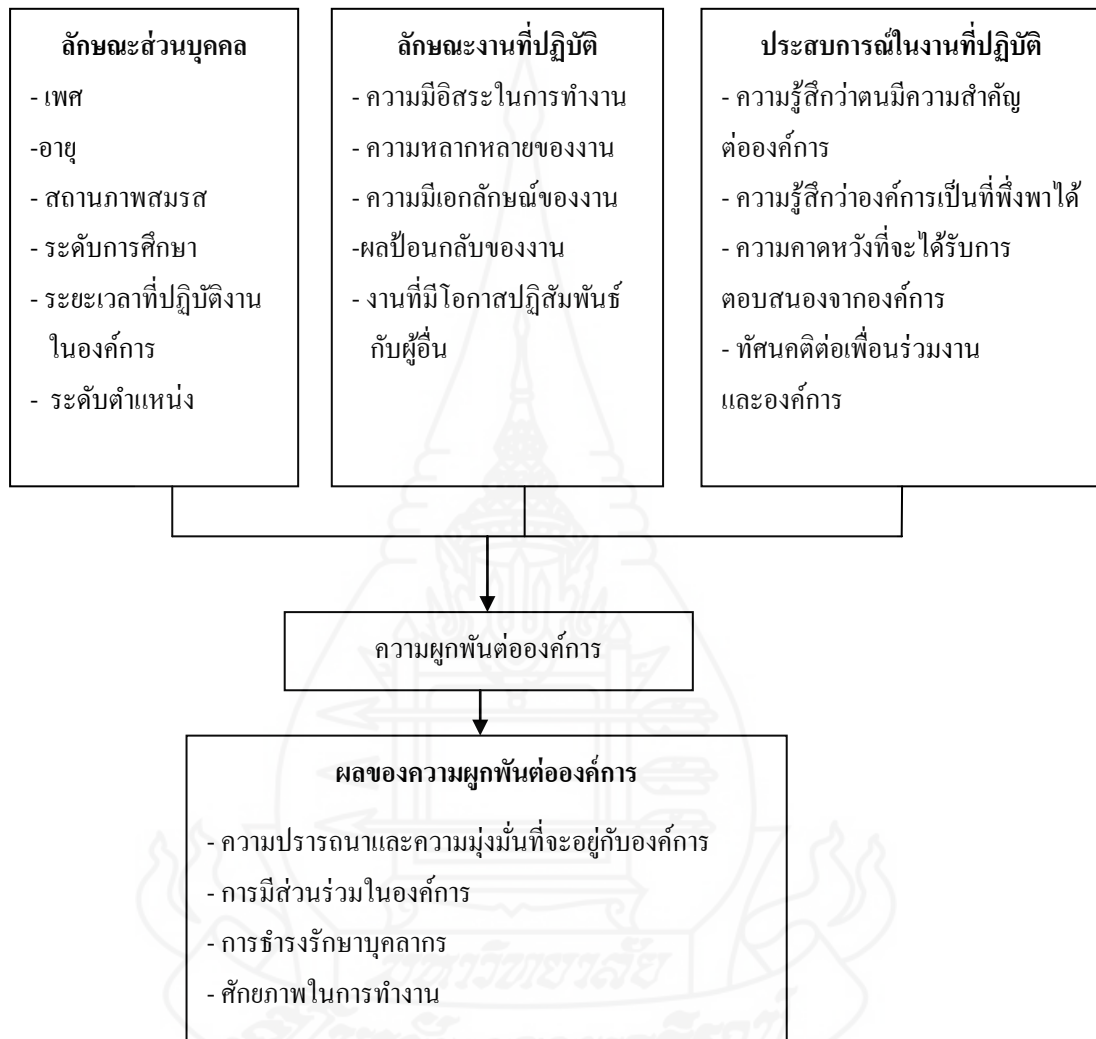
1.2 ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร

Steers (1997, อ้างใน พิษณุกุล ศิริปัญญา, 2545) ได้รวบรวมผลการศึกษานักวิชาการหลายท่าน แล้วนำมาสร้างกรอบความคิดเพื่อศึกษาถึงที่มา หรือตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร และผลที่ตามมาของการมีความผูกพันต่อองค์กร และได้เสนอแบบจำลองเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร โดยแบ่งแบบจำลองออกเป็น 3 ส่วนสำคัญ คือ

1. ปัจจัยกำหนดความผูกพันต่อองค์กร (Antecedents of Commitment) ได้แก่ ปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคล ปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ และปัจจัยด้านประสบการณ์ในงานที่ปฏิบัติ

2. ลักษณะของความผูกพันต่อองค์กร (Commitment) 3 ลักษณะได้แก่ ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ความเต็มใจที่จะทุ่มเทเพื่อประโยชน์ขององค์กร และความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร

3. ผลของความผูกพันต่อองค์กร (Outcomes of Commitment) ได้แก่ ความปรารถนาและความมุ่งมั่นที่จะอยู่กับองค์กร การมีส่วนร่วมในองค์กร การชำระรักษาบุคลากรขององค์กรและศักยภาพในการทำงาน



ภาพที่ 2.1 แบบจำลองของ Steers

จากแบบจำลองของ Steers ดังกล่าวมาข้างต้น จะเห็นว่า Steers ได้แสดงปัจจัยที่กำหนดต่อความผูกพันต่อองค์กรไว้อย่างชัดเจน ซึ่งแบ่งได้เป็น 3 กลุ่ม ได้แก่

1. ลักษณะส่วนบุคคล ของผู้ปฏิบัติงาน (Personal Characteristics) ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และระดับตำแหน่ง

2. ลักษณะของงาน (Job Characteristics) ลักษณะงานที่แตกต่างกันจะมีอิทธิพลต่อระดับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน ลักษณะงานที่ดีจะทำให้บุคลากรรู้สึกมีแรงจูงใจอยากทำงานเพื่อเพิ่มคุณค่าให้กับตนเอง แม้ว่าผลงานจะไม่ดีก็ยังทุ่มเทความพยายามให้มากขึ้นเพื่อเพิ่มรางวัลให้กับตนเองและคุณภาพงานที่ดี (นาฏยา อ่วมพึ้ง, 2544) ลักษณะงานที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรได้แก่

2.1 ความมีอิสระในการทำงาน หมายถึงลักษณะงานที่บุคลากรสามารถปฏิบัติได้อย่างมีอิสระ ตามบทบาทหน้าที่ของตนเอง จะทำให้บุคลากรปฏิบัติงานได้อย่างเต็มความสามารถ

2.2 ความหลากหลายของงาน เป็นงานที่มีระดับความยากง่ายของงาน ที่ผู้ปฏิบัติงานต้องใช้ทักษะความรู้ความสามารถ มีลักษณะที่ไม่จำเจ รวมถึงการใช้เทคโนโลยีพิเศษจึงเป็นงานที่ท้าทาย และกระตุ้นให้บุคลากรมีความสบายใจในงาน

2.3 ความมีเอกลักษณ์ของงานหมายถึงงานที่ระบุขอบเขตของงาน มีความชัดเจนของบทบาทหน้าที่ของตนเองในการปฏิบัติงาน ทำให้บุคลากรรู้สึกสบายใจที่จะปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ที่ถูกต้อง และมีผลงานที่สามารถพิจารณาได้ชัดเจน

2.4 ผลป้อนกลับของงาน เมื่อบุคลากรปฏิบัติงานให้แก่องค์กรแล้ว ก็ต้องการได้รับข้อมูลป้อนกลับโดยตรงด้วยตนเอง เพื่อเป็นการประเมินผลงานว่ามีประสิทธิภาพและประสิทธิผลหรือไม่

2.5 งานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น หมายถึงลักษณะงานที่บุคลากรมีโอกาสจะติดต่อสัมพันธ์กับผู้อื่น จะทำให้มีโอกาสดูแลเปลี่ยนความคิดเห็น ก่อให้เกิดความคิดหลากหลายในการพัฒนาตนเอง เมื่อมีสัมพันธภาพกับบุคคลอื่น ก็จะกระตุ้นให้เกิดความรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร และจะรู้สึกผูกพันกับองค์กร

3. ประสบการณ์ในงาน (Work Experience) หมายถึง การรับรู้ของสมาชิกต่อสิ่งแวดล้อมขององค์กร ซึ่งในช่วงที่ปฏิบัติงานอยู่ในองค์กรบุคคลหรือสมาชิกได้รับประสบการณ์ที่เป็นคุณหรือโทษ ประสบการณ์ที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรได้แก่

3.1 ความรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญต่อองค์กร คือความรู้สึกว่าตนเองได้รับการยอมรับจากองค์กร รู้สึกว่าการปฏิบัติงานของตนมีคุณค่า ทำให้เกิดความรู้สึกจงรักภักดี

3.2 ความรู้สึกว่าองค์กรเป็นที่พึ่งพาได้ เป็นความรู้สึกไว้วางใจเชื่อถือของบุคคลที่มีต่อองค์กรว่าองค์กรจะไม่ทอดทิ้งเมื่อเขาประสบปัญหา

3.3 ความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กร หมายถึงการที่บุคลากรได้ลงทุนปฏิบัติงานกับองค์กรแล้ว ก็หวังจะได้ผลตอบแทน เช่น ค่าตอบแทน การพิจารณาความดีความชอบ ทำให้มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

3.4 ทักษะติดต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร ทักษะคติของกลุ่มภายในองค์กรนั้น ทำให้บรรยากาศในองค์กรแตกต่างกัน บรรยากาศขององค์กรที่ดี มีความรักสามัคคีร่วมมือกันปฏิบัติงานก็จะส่งผลให้เกิดความรู้สึกที่จะอยู่กับองค์กรต่อไป

แนวคิดของ Hewitt Associates (พินิตางคำเก็ง, 2551: 14) ซึ่งเป็นบริษัทที่ปรึกษาในงานด้านทรัพยากรมนุษย์ ที่ได้ให้มุมมองว่าสำหรับเรื่องความผูกพันของพนักงานไว้ว่า ความผูกพันของพนักงานเป็นสิ่งที่แสดงออกได้ทางพฤติกรรม กล่าวคือ สามารถดูได้จากการพูด (Say) นั่นคือ พนักงานปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป ส่วนประเด็นสุดท้ายจะดูว่าพนักงานใช้ความพยายามเต็มความสามารถ (Strive) เพื่อช่วยเหลือหรือสนับสนุนธุรกิจขององค์กร โดยปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงานมี 7 ประการดังนี้

1. ภาวะผู้นำ (Leadership) หมายถึง ให้ความรู้ต่างๆ แก่ผู้ปฏิบัติ โดยไม่เลือกปฏิบัติด้วยความเอาใจใส่ เพื่อทราบปัญหาของปฏิบัติและช่วยแก้ไขหากอยู่ในสามารถ เพื่อนำพาให้ไปสู่เป้าหมายสูงสุดขององค์กร

2. วัฒนธรรมหรืออุดมการณ์ขององค์กร (Culture Purpose) หมายถึง สิ่งที่องค์กรได้สั่งสมมาเป็นระยะเวลานาน และอยู่ภายใต้กฎระเบียบขององค์กร เช่น ความเป็นกันเอง ความเชื่อมั่นในตัวผู้ปฏิบัติงาน

3. ลักษณะงาน (Work Activity) หมายถึง ตำแหน่งหน้าที่ที่ได้รับมาเพื่อปฏิบัติ ซึ่งสามารถแบ่งประเภทได้ เช่น ส่วนบริหารงานทั่ว ส่วนรับชำระและคืนภาษี เป็นต้น

4. ค่าตอบแทนโดยรวม (Total Compensation) หมายถึง เงินเดือนตามตำแหน่งงานที่ได้รับ

5. คุณภาพชีวิต (Quality of Life) หมายถึง สภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน การแบ่งแยกเวลาในการปฏิบัติและเวลาส่วนตัวเพื่อให้เกิดความสมดุลของชีวิต

6. โอกาสที่ได้รับ (Opportunity) หมายถึง โอกาสที่ได้รับความก้าวหน้าในอนาคต นอกจากจะหมายถึงการที่บุคคลได้รับการแต่งตั้งเลื่อนตำแหน่งภายในองค์กรแล้ว ยังหมายถึงสถานการณ์ที่บุคคลสามารถได้รับก้าวหน้าในทักษะวิชาชีพด้วย

7. ความสัมพันธ์ (Relationship) หมายถึง ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ไม่ว่าจะด้วยวาจา กริยาที่แสดงออกถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกันได้ มีความเข้าใจซึ่งกันและกันเป็นอย่างดี

2. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร

การที่ผู้ที่ปฏิบัติงาน ในองค์กรจะเกิดความผูกพันต่อองค์กร มีความตั้งใจและเต็มใจ ในการปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรได้นั้น องค์กรจำเป็นต้องตอบสนองในสิ่งต่างๆ ที่บุคลากรต้องการได้อย่างถูกต้องเหมาะสม โดยตระหนักว่าบุคคลแต่ละคนก็จะมี ความต้องการที่แตกต่างกัน ซึ่งจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจและความผูกพันต่อองค์กรในที่สุด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่

2.1 ทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg (Herzberg's two-factor Theory)

ทฤษฎี 2 ปัจจัย หมายถึง ทฤษฎีการจูงใจ โดย Herzberg ซึ่งได้เสนอว่าปัจจัยในการทำงานเกี่ยวข้องกับ ความพึงพอใจในการทำงานและไม่พึงพอใจในการทำงาน หรือหมายถึง การทำงานโดยหลักการของเจ้าของกิจการจะพยายามสร้างความพึงพอใจให้กับพนักงาน การสร้างการ จูงใจให้มากเป็นสิ่งลำบาก โดย Herzberg สรุปว่า บุคคลจะมีความต้องการในงานที่แยกจากกันเป็น อิสระซึ่งจะขึ้นอยู่กับ 2 ปัจจัยได้แก่

1. ปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors) หมายถึง สภาพแวดล้อมของการทำงานที่ทำให้ บุคคลเกิดความพอใจและเกิดการจูงใจในการทำงานได้แก่ความสำเร็จในการทำงานการยอมรับนับ ถือลักษณะงานที่สร้างสรรค์และท้าทายความรับผิดชอบในงานความก้าวหน้าในอาชีพและความ เจริญเติบโตขององค์กร เป็นต้น

2. ปัจจัยธำรงรักษา (Maintenance หรือ Hygiene Factors) หมายถึงสภาพแวดล้อม ของการทำงานที่ป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พอใจในงานและร่วมรักษาให้บุคคลปฏิบัติงานในองค์กร ได้แก่นโยบายและการบริหารงานในองค์กร วิธีการบังคับบัญชาและการควบคุมดูแล ความสัมพันธ์ ระหว่างบุคคลในองค์กร ค่าจ้างและผลตอบแทน สภาพภาพในการทำงานและความปลอดภัยใน การทำงาน เป็นต้น

ทฤษฎีของ Herzberg ได้รับความสนใจและนำไปใช้อย่างกว้างขวางโดยเฉพาะใน การจัดการทรัพยากรมนุษย์ โดยการธำรงรักษาให้คนที่มีความสามารถอยู่กับองค์กรและกระตุ้นให้ เขาปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ โดยการออกแบบและจัดระบบงาน การให้ค่าตอบแทนและ ผลประโยชน์ การพัฒนาอาชีพและการบริหารงานภายในองค์กร

ตารางที่ 2.1 แสดงการเปรียบเทียบปัจจัยจิตใจและปัจจัยธำรงรักษา

ปัจจัยจิตใจ	ปัจจัยธำรงรักษา
ความสำเร็จในการทำงาน	นโยบายและการบริหารงานในองค์กร
การยอมรับนับถือ	วิธีการบังคับบัญชาและการควบคุมดูแล
ลักษณะงานที่สร้างสรรค์และท้าทาย	ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร
ความรับผิดชอบในงาน	ค่าจ้างและผลตอบแทน
ความก้าวหน้าในอาชีพ	สถานภาพในการทำงาน
ความเจริญเติบโตขององค์กร	ความปลอดภัยในการทำงาน

2.2 ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ (Hierarchy of Needs Theory)

มาสโลว์ (Abraham H. Maslow) เป็นนักจิตวิทยาที่มีชื่อเสียง ที่ได้พัฒนาทฤษฎีความต้องการของบุคคลขึ้นเป็นทฤษฎีการจิตใจที่ได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวาง เข้าใจง่ายและสอดคล้องกับสัญชาตญาณของมนุษย์ ทฤษฎีของมาสโลว์มีสมมติฐาน ดังนี้

1. มนุษย์มีความต้องการ และความต้องการนี้มีอยู่ตลอดเวลาไม่มีที่สิ้นสุด
2. ความต้องการของมนุษย์สามารถเรียงลำดับขั้นตามความสำคัญจากความต้องการระดับต่ำสุด (Lower Needs) คือความต้องการระดับพื้นฐานไปสู่ความต้องการระดับสูง (Higher Needs)
3. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่ใช่สิ่งจูงใจของมนุษย์ต่อไป มนุษย์จะมีความต้องการในระดับสูงขึ้น
4. ความต้องการของมนุษย์จะสลับซับซ้อน มนุษย์มีความต้องการหลายอย่างพร้อมกันได้

ลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ ประกอบด้วยความต้องการ 5 ประเภท ดังนี้

1. ความต้องการทางกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ เช่น อาหาร น้ำ อากาศ ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค การออกกำลังกาย การพักผ่อนและความต้องการทางเพศ ซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นต่อการดำรงชีวิต และมนุษย์ทุกคนมีความต้องการอย่างเดียวกัน
2. ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย (Safety and Security Needs) เป็นความต้องการที่ได้รับการคุ้มครองและความปลอดภัยจากอันตรายต่างๆ เช่น การทำร้ายร่างกาย อุบัติเหตุ สำหรับในองค์กรความต้องการความปลอดภัย ได้แก่ ความมั่นคงในหน้าที่การงาน และความมั่นคงทางการเงิน เป็นต้น

3. ความต้องการสังคม (Social or Belongingness Needs) จัดเป็นความต้องการของบุคคลที่ต้องการเข้าร่วมในการเป็นสมาชิกขององค์กรต่างๆ ต้องการจะคบหาสมาคมกับบุคคลอื่น ต้องการได้รับมิตรภาพและความเห็นใจจากกลุ่มเพื่อนฝูง

4. ความต้องการเกียรติยศชื่อเสียง (Esteem Needs) กับความต้องการที่จะได้รับการยกย่อง นับถือ การมีฐานะเด่นเป็นที่ยอมรับจากบุคคลอื่น การมีความเชื่อมั่นในตัวเอง การอยู่ในตำแหน่งที่สำคัญ และการมีโอกาสพูดคุยหรือใกล้ชิดกับบุคคลสำคัญ

5. ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Self-actualization Needs) เป็นความต้องการระดับสูงสุด เป็นความต้องการที่บุคคลอยากจะทำสำเร็จทุกอย่างตามความนึกคิด หรือความต้องการที่ต้องการใช้ความสามารถของเขาอย่างเต็มที่ เพื่อให้เกิดความสำเร็จตามที่ตนปรารถนา

ตารางที่ 2.2 ตัวอย่างการตอบสนองความต้องการของบุคลากรตามทฤษฎีของมาสโลว์

ระดับความต้องการ	สิ่งที่ยังต้องการตอบสนองความต้องการ
1. ความต้องการทางกาย	อาหาร น้ำ การพักผ่อน อากาศ เพศ การขับถ่าย ค่าตอบแทน ค่าจ้าง เงินเดือน วันหยุด เวลาพัก สวัสดิการ
2. ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย	ความปลอดภัย ความมั่นคง การคุ้มครอง เงินสงเคราะห์ ความมั่นคงของงาน เงื่อนไขของหน่วยงานในการรักษาความ ปลอดภัย การประกันภัย ประกันชีวิต
3. ความต้องการสังคมความรัก	กลุ่มพวกพ้อง ครอบครัว มีส่วนในสังคม ความรัก การเอาใจใส่ สัมพันธภาพที่ดีในหน่วยงาน การทำงานเป็นทีม ไม้ตรีจิตของผู้ร่วมงาน
4. ความต้องการเกียรติยศชื่อเสียง	สถานะในสังคม การยกย่องชมเชย ตำแหน่งงาน การยอมรับจากสังคม ผลสัมฤทธิ์ในงาน โล่รางวัล คำชมเชย การได้เป็นพนักงานดีเด่น
5. ความต้องการความสำเร็จในชีวิต	ความสามารถ ทักษะ ประสบการณ์ ความคิด สร้างสรรค์ กิจกรรมฝึกอบรม งานที่ทำทายน งานที่ตัดสินใจเองได้ งานที่รับผิดชอบเอง

2.3 ทฤษฎีอี-อาร์-จี (Alderfer's ERG Theory)

แอลเดอเฟอร์ (Clayton Alderfer) นักวิชาการแห่งมหาวิทยาลัย Yale ได้พัฒนาทฤษฎีความต้องการการดำรงอยู่ ความสัมพันธ์และความก้าวหน้าที่เรียกรวมกันว่า ทฤษฎีอี-อาร์-จี (ERG Theory) ซึ่งมีพื้นฐานมาจากทฤษฎีความต้องการของ Maslow โดย Alderfer สรุปว่า ความต้องการของมนุษย์สามารถแบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่

1. ความต้องการการดำรงอยู่ (Existence Needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ในการที่จะดำรงชีพ เช่น อาหาร น้ำ อากาศ และที่อยู่อาศัย ซึ่งสามารถเปรียบเทียบกับความต้องการระดับต้นในลำดับขั้นความต้องการของ Maslow
2. ความต้องการความสัมพันธ์ (Relatedness Needs) เป็นความต้องการที่จะมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่นในสังคม เช่น ความรักและการยอมรับนับถือจากบุคคลอื่น ซึ่งจะเปรียบเทียบกับความต้องการการยอมรับและความต้องการทางสังคม
3. ความต้องการความก้าวหน้า (Growth Needs) เป็นความต้องการของบุคคลที่จะก้าวหน้าและพัฒนาตนเอง

ถึงแม้ทฤษฎีอี-อาร์-จี จะมีพื้นฐานและความคล้ายคลึงกับทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow แต่ก็มีความแตกต่างที่สำคัญคือ Alderfer มีความเห็นว่าบุคคลสามารถเกิดความต้องการได้มากกว่าหนึ่งกลุ่มในเวลาเดียวกัน ตลอดจนอธิบายปฏิกิริยาของบุคคลเมื่อไม่สามารถบรรลุความต้องการ โดยหลักการความพอใจ-ความก้าวหน้า (Satisfaction-Progression Principle) และหลักการความไม่พอใจ-ถดถอย (Frustration-Regression Principle) ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า ถ้าความต้องการของบุคคลไม่ได้รับการตอบสนองเขาก็จะให้ความสำคัญกับความต้องการอื่นแทน ตัวอย่างเช่น เนื่องจากรายได้ที่ต่ำและความมั่นคงของงาน เป็นต้น ทำให้นักวิชาการหลายคนให้การยอมรับว่าทฤษฎีอี-อาร์-จี มีความเป็นจริงในการอธิบายความต้องการของมนุษย์มากกว่าทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการ



ภาพที่ 2.2 หลักการความพอใจ-ความก้าวหน้าและหลักการความไม่พอใจ-ถดถอย

2.4 ทฤษฎี X และ Y ของ ดักลาส แมคเกรเกอร์ (Douglas McGregor)

ค.ศ. 1906-1964 โดยแมคเกรเกอร์ มีแนวคิดที่ผู้จัดการควรตระหนักถึงทัศนคติที่มีต่อพนักงานในเรื่องความต้องการทางสังคมและการบรรลุความสำเร็จ โดยเขาได้เขียนแนะนำไว้ในหนังสือ “The Human Side of Enterprise” ใน ค.ศ. 1960 ว่า ทัศนคติของผู้จัดการเป็นไปได้ทั้ง X หรือ Y กล่าวคือ

ทฤษฎี X หมายถึงการมองโลกในแง่ร้าย คือ พนักงานไม่มีความรับผิดชอบต่อการเปลี่ยนแปลง ขาดความพยายาม ไม่ชอบงานที่ทำ และต้องการเป็นผู้ตามมากกว่าผู้นำ

ทฤษฎี Y หมายถึงการมองโลกในแง่ดี คือ พนักงานมีความสามารถเป็นที่ยอมรับ มีเป้าหมายของตนเอง การควบคุมตนเอง รวมทั้งเป็นคนที่มีความคิดสร้างสรรค์

แมคเกรเกอร์ เชื่อว่าหากผู้จัดการมีสมมติฐานว่าพนักงานของตนเองเป็นแบบทฤษฎี X แล้ว จะต้องมีการควบคุมการทำงานอย่างใกล้ชิด ใช้ค่าตอบแทนและการลงโทษเป็นการจูงใจ แต่หากผู้จัดการมีสมมติฐานว่าพนักงานของตนเองเป็นแบบทฤษฎี Y แล้ว ก็จะทำให้อิสระพนักงานในการแสดงความคิดเห็น ผสมผสานความต้องการของพนักงานและองค์กรไว้ด้วยกัน และลดการควบคุมลง

2.5 ทฤษฎีการให้ความร่วมมือ (Simon Theory of Compliance) ของ เฮอริเบิร์ต ไซมอน (Herbert Simon)

เป็นทฤษฎีคล้ายกับของเบอร์นาร์ด โดยแนวคิดของไซมอน ได้ถูกพัฒนาและให้ความร่วมมือกับปัญหาสำคัญที่ผู้บริหารกำลังเผชิญอยู่ กล่าวคือ การตัดสินใจในระดับที่สูงขึ้นขององค์กรจะไม่มีผลกระทบต่อกิจกรรมของพนักงานระดับปฏิบัติการ นอกจากจะต้องมีการสื่อสารจากระดับบนสู่ระดับล่าง โดยจะต้องมีการสำรวจพฤติกรรมของพนักงานในระดับปฏิบัติการ

2.6 ทฤษฎีความเสมอภาค (Equity Theory) ของ สเตซี อัดัมส์ (Stacy Adams)

จากการศึกษากระบวนการสังคม โดยมีสมมติฐานว่าบุคลากรในองค์กรย่อมต้องการที่จะได้รับความเป็นธรรม พนักงานมีความเชื่อว่าจะได้รับการดูแลอย่างเป็นธรรมจากผู้บริหารเมื่อเปรียบเทียบกับผู้อื่น ถ้าหากเขาไม่ได้รับความเสมอภาค เขาจะพยายามสร้างความเสมอภาคให้เกิดขึ้น โดยการแสดงพฤติกรรมต่างๆ ออกมา เช่น พนักงานบางคนจะขาดความพยายามในการทำงานเพื่อให้สมกับรางวัลตอบแทนที่เขาคิดว่าขาดหายไป ในขณะที่พนักงานที่รับรู้ว่าคุณค่าของความเสมอภาคจะมีแนวโน้มในการรักษาปริมาณและคุณภาพของการทำงาน เป็นต้น

2.7 ทฤษฎีความคาดหวังของ (Expectancy Theory) ของ วิคเตอร์วรูม (Victor Vroom)

เป็นทฤษฎีที่ต้องการตอบคำถามว่าอะไรทำให้บุคคลเต็มใจที่จะทำงานหนักให้แก่องค์กร คำตอบที่ได้ก็คือ บุคคลจะทำงานหนักเมื่อต้องการสิ่งบางอย่าง และเมื่อคิดว่าเป็นไปได้ที่จะได้รับสิ่งนั้น ทฤษฎีนี้มีความเชื่อว่าบุคคลจะแสดงพฤติกรรมใดๆ ขึ้นอยู่กับความคาดหวังของบุคคลนั้นว่าพฤติกรรมหรือการกระทำนั้นจะนำมาซึ่งผลลัพธ์ที่ต้องการ และความน่าสนใจของผลลัพธ์นั้น

3. ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับองค์การและการจัดโครงสร้างองค์การ

3.1 ความหมายขององค์การการจัดโครงสร้างองค์การ

องค์การ หมายถึง รูปแบบโครงสร้างที่จัดขึ้นตามหลักและวิธีการ ซึ่งประกอบไปด้วยบุคคลหรือกลุ่มบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไปมารวมกันเพื่อดำเนินกิจกรรมใดๆ ตามที่ตั้งวัตถุประสงค์และเป้าหมายร่วมกันไว้ สิ่งสำคัญต้องมีการจัดระบบการอยู่และประกอบกิจกรรมร่วมกันคือ ต้องมีการจัดโครงสร้างองค์การ จัดแบ่งหน้าที่การงานให้รับผิดชอบ อาศัยความรู้ ความเชี่ยวชาญของแต่ละคน แต่ละฝ่ายประกอบกันจึงจะทำให้งานสำเร็จได้

การจัดโครงสร้างองค์การ หมายถึง การจัดระเบียบกิจกรรมต่างๆ ของหน่วยงาน เพื่อให้สอดคล้องและเป็นระบบเพื่อความสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ องค์การนั้นประกอบไปด้วยคน ซึ่งมีความชำนาญในงานแต่ละอย่างแตกต่างกันออกไป แต่จะมีการประสานความร่วมมือในการทำงานเพื่อให้บรรลุสำเร็จตามเป้าหมาย (Dessler, 1997: 212)

3.2 ความสำคัญของการจัดโครงสร้างองค์การ

การวางรูปแบบที่จัดโครงสร้างองค์การที่ดีมีระบบ จะช่วยให้พนักงานมองเห็นทิศทางการปฏิบัติงานได้ และฝ่ายบริหารจะทราบแนวทางการทำงาน การกำหนดนโยบายและการวินิจฉัยสั่งการ จะนำมาซึ่งผลสำเร็จด้านการทำงาน ความสำคัญของการจัดโครงสร้างองค์การ สรุปเป็นประเด็นได้ ดังนี้

1. เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพโดยรวมในการดำเนินกิจกรรม
2. เพื่อความชัดเจนในการกำหนดขอบเขตของอำนาจหน้าที่ กฎ ระเบียบที่บุคลากรต้องปฏิบัติตาม
3. เพื่อความเป็นเอกภาพในการบังคับบัญชาและสั่งการในการทำงาน
4. เพื่อเป็นการปรับเปลี่ยนขนาดหรือรูปแบบขององค์การให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อม

4. แนวคิดและทฤษฎีการจัดโครงสร้างองค์การ

4.1 ทฤษฎีระบบราชการ (Bureaucracy Theory) ของ แมกซ์ เวเบอร์ (Max Weber)

เป็นการจัดโครงสร้างองค์การตามทฤษฎีแบบคลาสสิก (The Classical Approach) บุคคลที่มีอิทธิพลต่อการวางรากฐานการจัดโครงสร้างองค์การตามแนวทางทฤษฎีแบบคลาสสิก คือ Max Weber ซึ่งได้เสนอแนวคิดทฤษฎีระบบราชการ (Bureaucracy Theory) หรือการจัดโครงสร้างองค์การที่มีการกำหนดงาน (Task) อำนาจหน้าที่รับผิดชอบ (Authority) และความสัมพันธ์ในการรายงาน (Reporting relationship) อย่างเป็นทางการ

แมกซ์เวเบอร์ ได้ทำการศึกษาโครงสร้างองค์กรและได้เสนอแนวคิดว่าการทำให้องค์กรมีประสิทธิภาพมากขึ้นนั้น ลักษณะขององค์กรจะต้องประกอบด้วย 6 ส่วนสำคัญ คือ

1. การแบ่งงานกันทำอย่างชัดเจน (Clear-cut Division of Labor) ซึ่งเปิดโอกาสให้ฝ่ายบริหารสามารถว่าจ้างผู้เชี่ยวชาญ หรือมืออาชีพเข้าทำงานในองค์กรได้
2. หลักการบังคับบัญชา (Chain of Command) เป็นการกระจายอำนาจหน้าที่ในการสั่งการตามลำดับชั้นการบังคับบัญชาที่กำหนดไว้
3. กฎ ระเบียบที่กำหนดไว้อย่างเป็นทางการ (Rules and Regulations) ช่วยให้การตัดสินใจและการปฏิบัติงานเป็นไปอย่างถูกต้องและสม่ำเสมอ
4. มีบุคลากรฝ่ายบริหาร (Administrative Staff) ทำหน้าที่ด้านการสื่อสาร และประสานการทำงาน และกิจกรรมต่างๆ ในองค์กร
5. ความสัมพันธ์และปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้บริหาร ทั้งกับผู้ใต้บังคับบัญชา ลูกจ้าง หรือบุคคลที่เกี่ยวข้องกับองค์กรจากภายนอก อย่างเป็นทางการ (Impersonal) และปราศจากอคติ หรือความลำเอียงใดๆ ทั้งสิ้น
6. ระบบการพิจารณาความดี ความชอบ (Advancement System) ยึดตามหลักคุณธรรมพิจารณาจากความสำเร็จ และพัฒนาการของทักษะเชิงเทคนิค

ระบบราชการเน้นการบริหารที่เป็นทางการ มีกฎ ระเบียบ หรือกฎเกณฑ์ที่ได้กำหนดขอบเขตของงานไว้เหมาะสมกับองค์กรขนาดใหญ่ อย่างไรก็ตามระบบราชการมักถูกวิจารณ์ว่าก่อให้เกิดปัญหาความล่าช้า (Red Tape) เนื่องจากยึดกฎ ระเบียบ ขาดความยืดหยุ่นในการปฏิบัติงาน

4.2 ทฤษฎีเชิงระบบของ ลิเคิร์ท (Likert's System) ของ เรนซิส ลิเคิร์ท (Rensis Likert)

เป็นการจัดโครงสร้างองค์การตามทฤษฎีพฤติกรรมศาสตร์ (Behavior Approach) ทฤษฎีนี้จะให้ความสำคัญในเรื่องเกี่ยวกับมนุษย์เป็นหลัก โดยใช้แนวคิดการจัดองค์การแบบคลาสสิกมาเป็นฐานในการกำหนด “ตัวแบบเชิงพฤติกรรมศาสตร์” ซึ่งตัวแบบเชิงพฤติกรรมศาสตร์เพื่อการจัดโครงสร้างองค์การ

Rensis Likert ได้ศึกษาถึงความสำคัญระหว่างการจัดโครงสร้างองค์การและประสิทธิภาพขององค์การ และได้พัฒนารูปแบบการจัดโครงสร้างได้ 4 ประเภท ได้แก่

ระบบ 1 เป็นองค์การแบบดั้งเดิมที่เน้นหนักความสำคัญไปที่อำนาจหน้าที่อย่างเป็นทางการและสายการบังคับบัญชาตามลำดับขั้น

ระบบ 2 เป็นการจัดองค์การที่มีลักษณะอยู่ก่อนไปทางที่เน้นอำนาจหน้าที่ของฝ่ายบริหารมากกว่าเน้นการสร้างร่วมมือระหว่างพนักงานกับฝ่ายบริหาร

ระบบ 3 เป็นการจัดองค์การที่คล้ายกับระบบ 2 แต่ลักษณะองค์การจะอยู่ก่อนไปทางเน้นความร่วมมือระหว่างพนักงานกับฝ่ายบริหาร

ระบบ 4 เป็นการจัดองค์การที่มีการกระตุ้นให้สมาชิกในองค์การติดต่อสื่อสารอย่างอิสระกับบุคคลหลายระดับ เป็นการประสานการทำกิจกรรมต่าง ๆ การให้ข้อมูลข่าวสารเพื่อการตัดสินใจอย่างมีประสิทธิภาพ

4.3 ทฤษฎีการจัดการ ของ เชสเตอร์ ไอ เบอร์นาร์ด (Chester I. Barnard)

เชสเตอร์ ไอ เบอร์นาร์ด (Chester I. Barnard) ค.ศ. 1864-1920 เบอร์นาร์ดได้พัฒนาทฤษฎีการจัดการ ซึ่งสอดคล้องและสนับสนุนทฤษฎีการจัดการตามแนวคิดของ ฟาโยล์ โดยการวิเคราะห์องค์การแบบที่เป็นทางการแบบเป็นตรรกะ โดยให้ความสำคัญกับระบบการประสานความร่วมมือระหว่างกิจกรรมต่างๆ นอกจากนี้เขายังมีความเห็นเพิ่มเติมว่าผู้บริหารควรดำเนินบทบาทที่สำคัญในองค์การเพราะเป็นผู้ที่อำนวยความสะดวกในการสื่อสาร จัดหาทรัพยากร กำหนดเป้าหมายและจูงใจคนงานให้มีส่วนร่วมในเป้าหมายและดำเนินการเพื่อให้ประสบความสำเร็จ เบอร์นาร์ด ยังยอมรับอำนาจหน้าที่ของ แม็กซ์เวเบอร์ แต่เชื่อว่าอำนาจหน้าที่ควรเกิดขึ้นจากการยอมรับของคนงานมากกว่าจะขึ้นอยู่กับตำแหน่ง

4.4 แนวคิดของ อองรี ฟาโยล์ (Henri Fayol)

อองรี ฟาโยล์ (Henri Fayol) ค.ศ. 1841-1925 เน้นหน้าที่สำคัญของการจัดการ คือ การวางแผน การจัดการองค์กร การสั่งการ การประสานงาน และการควบคุม ในระดับผู้จัดการ ระดับสูงฟาโยล์ ได้เสนอหน้าที่การจัดการ (Managerial Function) ขึ้นเพื่อให้ผู้จัดการได้ใช้ในการจัดการ ซึ่งมีอยู่ 14 หน้าที่สำคัญ ที่จะช่วยให้ผู้จัดการดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ประกอบด้วย

1. การแบ่งงานกันทำ (Division of Work)
2. อำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ (Authority and Responsibility)
3. เอกภาพการสั่งการ (Unity of Command)
4. สายการบังคับบัญชา (Line of Authority)
5. การรวมอำนาจการตัดสินใจ (Centralization)
6. เอกภาพของทิศทาง (Unity of Direction)
7. ความเท่าเทียม (Equity)
8. ลำดับ (Order)
9. ความริเริ่ม (Initiative)
10. วินัย (Discipline)
11. การตอบแทนบุคลากร (Remuneration of Personnel)
12. ความมั่นคงในการทำงาน (Stability of Tenure of Personnel)
13. ผลประโยชน์ของผู้ใต้บังคับบัญชาแต่ละคนขึ้นอยู่กับผลประโยชน์จากส่วนรวม (Subordination of Individual Interests to the Common Interest)
14. ความสามัคคี (Esprit de Corps)

5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

อุดม ใจบัณฑิต (2555) ได้ศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กรของครูและบุคลากรทางการศึกษา ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของครู และบุคลากรทางการศึกษา เปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของครูและบุคลากรทางการศึกษาในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษาใน 3 จังหวัดภาคใต้ตอนล่างจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของครูและบุคลากรทางการศึกษาในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา ใน 3 จังหวัดภาคใต้ตอนล่าง ผลการศึกษาพบว่า ระดับ

ความผูกพันต่อองค์กรของครูและบุคลากรทางการศึกษาโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของครูและบุคลากรทางการศึกษา คือปัจจัยด้านความภาคภูมิใจในองค์กร นโยบายและการบริหารงาน และด้านลักษณะองค์กร มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ครูและบุคลากรทางการศึกษาที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน สำหรับครูและบุคลากรทางการศึกษาที่มีสถานภาพสมรส ตำแหน่งหน้าที่ ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานจนถึงแตกต่างกันมีความความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน

กัณทิมา คุณาวงศ์ (2555) ได้ศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง โดยศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กร ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร และแนวทางในการสร้างเสริมความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง ผลการศึกษาพบว่า ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้งอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ ด้านความตั้งใจซึ่งสมาชิกภาพขององค์กร ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้งได้แก่ ความท้าทายของงาน ความตระหนักว่าตนมีความสำคัญต่อองค์กร การมีส่วนร่วมในการบริหาร และ ความมีอิสระในการทำงาน และ แนวทางการเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์กรได้แก่ การกำหนดกฎระเบียบให้มีความยืดหยุ่นตามความเหมาะสม ให้อิสระในการใช้ดุลยพินิจในการตัดสินใจ การปลูกจิตสำนึกให้พนักงานเห็นถึงความสำคัญของงานที่ปฏิบัติ เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นริเริ่มใหม่ๆ ในทางปฏิบัติงาน ให้พนักงานได้มีส่วนร่วมในการประชุมกำหนดนโยบายตามความเหมาะสมเพื่อแลกเปลี่ยนทัศนคติในการทำงานระหว่างพนักงานกับผู้บริหารเพื่อประโยชน์ในการพัฒนาองค์กร ควรจัดให้มีการพบปะสังสรรค์กันภายในองค์กร เพื่อสร้างความรักความสามัคคีกัน จะก่อให้เกิดความผูกพันกันในหมู่พนักงาน และ ผู้บังคับบัญชาควรให้ชื่นชม และยอมรับในความสามารถของพนักงานที่มีผลการปฏิบัติงานที่ดี ซึ่งจะส่งผลให้พนักงานเกิดความรู้สึกว่าตนทรงคุณค่า และมีประโยชน์ต่อองค์กร

เทอดอนันต์ แฉล้มเขตต์ (2554) ได้ศึกษาเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่ จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านองค์กรกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่ ศึกษาข้อเสนอแนะแนวทางเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่ ผลการศึกษาพบว่า ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่ อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความเชื่อถือ ยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เมื่อเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล พบว่า พนักงานธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่ที่มีอายุตัวและอายุงาน ต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรทั้งภาพรวม

และรายด้านแตกต่างกัน ปัจจัยด้านองค์กรมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน วิชาการอมลินสำนักงานใหญ่ทั้งภาพรวมและรายด้าน โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง ข้อเสนอแนะสำคัญ ได้แก่ ควรส่งเสริมความตั้งใจในการทำงานของพนักงาน รวมทั้งสร้างแรงจูงใจเพื่อให้พนักงานทุ่มเทในการทำงานนอกจากนั้น ควรพิจารณาการจัดองค์กรให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ มอบหมายงานและกระจายอำนาจการตัดสินใจไปยังผู้บริหารระดับต่างๆ มากขึ้น รวมทั้งส่งเสริมการพัฒนาภาวะผู้นำของผู้บริหารทุกระดับ

พรทิพา โพธิ์ไพโรจน์ (2552) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันกับองค์กรของบุคลากรกรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข ระดับ 7 ลงมา โดยศึกษาระดับความผูกพันของบุคลากรกรมอนามัยที่มีต่อองค์กร ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันกับองค์กรของบุคลากรกรมอนามัย และแนวทางเสริมสร้างความผูกพันกับองค์กรของบุคลากรกรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข ผลการศึกษาพบว่า ระดับความผูกพันกับองค์กรของบุคลากรกรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุขอยู่ในระดับมาก โดยองค์ประกอบความผูกพันที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ การทุ่มเท ความสามารถในการทำงาน และองค์ประกอบความผูกพันที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดได้แก่ ความภาคภูมิใจที่เป็นส่วนหนึ่งขององค์การ

ปัจจัย 3 ประการที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ ความมั่นคง และความน่าเชื่อถือขององค์การ ความท้าทายในงาน และ โอกาสและความก้าวหน้าในงานตามลำดับ แนวทางการสร้างเสริมความผูกพันต่อองค์กรได้แก่ องค์กรควรส่งเสริมให้บุคลากรตระหนักในบทบาทและหน้าที่ของตนเอง เพื่อความชัดเจนในการทำงาน ร่วมกันของบุคลากรในองค์กร การพิจารณาปรับปรุงค่าตอบแทนให้เหมาะสมกับคุณวุฒิและความสามารถของบุคลากร เพื่อเสริมสร้างความรู้สึที่ดีต่อองค์กร ควรจัดให้มีโครงการที่ส่งเสริมความสัมพันธ์ของบุคลากร และ ควรมีการพัฒนาด้านการบริหารจัดการ ภายในองค์กรตลอดจนพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง เพื่อส่งเสริมความเจริญเติบโต และโอกาสความก้าวหน้าในอาชีพของบุคลากร

ภักคินี ศิริผล (2552) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานขาย กรมศึกษาสายธุรกิจสุขภาพสัตว์ เครือเบทาโกร โดยศึกษาระดับความผูกพันองค์กร ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยด้านลักษณะงานที่มีผลต่อความผูกพันองค์กร และข้อเสนอแนะแนวทางในการเสริมสร้างความผูกพันองค์กรของพนักงานขาย สายธุรกิจสุขภาพสัตว์ เครือเบทาโกร ผลการศึกษาพบว่า ระดับความผูกพันองค์กรของพนักงานขาย กรมศึกษาสายธุรกิจสุขภาพสัตว์ เครือเบทาโกร อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านความทุ่มเทเพื่อองค์กร ด้านความจงรักภักดีต่อองค์กร ตามลำดับ ส่วนด้านความศรัทธาต่อองค์กร พนักงานที่มีเพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา และประสบการณ์การทำงานในองค์กร ที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อความผูกพันองค์กรไม่แตกต่างกัน และมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ส่วนแนวทางการเสริมสร้างความ

ผูกพันองค์กรได้แก่ การประเมินผลการปฏิบัติงานต้องมีหลักเกณฑ์ยุติธรรมและโปร่งใส ฝ่ายบริหารต้องสร้างขวัญ และกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน จัดให้พนักงานขายมีกิจกรรมร่วมกันเพื่อสร้างปฏิสัมพันธ์ที่ดีซึ่งกันและกัน

จิรัศย์ พุทธิจรัสพงศ์ (2551) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทเซฟรอนประเทศไทยสำรวจและผลิตจำกัด โดยศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานนอกฝั่งบริษัทเซฟรอนประเทศไทยสำรวจและผลิต เปรียบเทียบระดับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อความผูกพันต่อองค์กร และเสนอแนะปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อความผูกพันต่อองค์กรในการปฏิบัติงานกับความผูกพันต่อองค์กรของผู้ปฏิบัติงาน ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทเซฟรอนประเทศไทยสำรวจและผลิตจำกัดโดยจำแนกเป็นปัจจัยโดยรวม ปัจจัยจงใจ และปัจจัยอนามัย ซึ่งระดับความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับสูง เมื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรสูงสุดคือ ปัจจัยจงใจ ปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส รายได้ และตำแหน่งงาน มีระดับความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน ข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษาพบว่า การปรับเพิ่มเงินเดือนไม่เหมาะสมกับสถานการณ์ในปัจจุบัน ซึ่งทางฝ่ายบริหารควรที่จะพิจารณาให้สอดคล้องเพื่อความเหมาะสมต่อไป

นุสรุา แสนนาม (2551) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อหน่วยงานของข้าราชการกรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน โดยศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพัน และระดับความผูกพันต่อหน่วยงานของข้าราชการกรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านความรู้และทักษะในการปฏิบัติงาน ความท้าทายของงาน ความหลากหลายของงาน ความอิสระในการทำงาน งานที่มีโอกาสในการปฏิสัมพันธ์กับคนอื่น ความมีเอกลักษณ์ในงานความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ความภูมิใจในงานที่ได้ปฏิบัติ การได้รับการยอมรับนับถือในตำแหน่งงาน ประสบการณ์ที่ได้จากการทำงาน การได้รับการปฏิบัติอย่างยุติธรรม ความชัดเจนของนโยบาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และขั้นตอนต่างๆ ในการทำงาน การกระจายอำนาจในองค์กร สภาพแวดล้อมในการทำงาน บรรยากาศในการทำงาน การมีส่วนร่วมในการบริหารค่าตอบแทน งบประมาณ และบุคลิกภาพของผู้ปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อหน่วยงานของข้าราชการกรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนในระดับมาก ตามลำดับ

ยิ่งยงศ์ ไชยทา (2551) ได้ศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงงานสุราบางยี่ขัน จำกัด โดยศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กร ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับระดับความผูกพันต่อองค์กร และแนวทางสร้างเสริมความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงงานสุราบางยี่ขัน จำกัด ผลการศึกษาพบว่า พนักงานโรงงานสุราบางยี่ขัน จำกัด มีระดับความผูกพันต่อองค์กรในระดับ

ปานกลาง ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ อายุ สถานภาพทางการสมรส ระดับการศึกษา และอายุงาน ไม่มีความสัมพันธ์ต่อระดับความผูกพันต่อองค์กร แต่ปัจจัยรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีความสัมพันธ์ต่อระดับความผูกพันในด้านความมุ่งมั่นจงรักภักดีและในด้านภาพรวมที่แตกต่างกัน ส่วนข้อเสนอแนะจากการวิเคราะห์นั้น ได้แก่ โรงงานสุราบางยี่ขันจำกัดควรจัดโครงการกิจกรรม ทัศนศึกษานำเที่ยว โรงงานในเครือ และโรงงานอื่นๆ เป็นหมู่คณะทั้งโรงงาน การจัดกิจกรรม โครงการแข่งขันกีฬาและ โครงการจัดเลี้ยงอาหารกลางวันเหมือนในอดีตที่เคยดำเนินการเพื่อเพิ่มความสัมพันธ์ ความสามัคคีระหว่างหน่วยงาน และเพิ่มพูนความรู้และเพิ่มสวัสดิการช่วยเหลือค่าครองชีพแก่พนักงาน

อัจฉรา อุณหเลขกะ (2549) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่สำนักงานข่าวกรองแห่งชาติ ผลการศึกษาพบว่า ข้าราชการชาย และหญิง มีความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาด้านลักษณะงานพบว่า ข้าราชการชายมีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าข้าราชการหญิง ความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์กับอายุ และเวลาการรับราชการในทางบวก ส่วนตำแหน่ง และระดับตำแหน่ง มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรบ้างเล็กน้อย

ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรในระดับมาก ได้แก่ ความมีชื่อเสียงและเกียรติภูมิของหน่วยงาน ความพอใจในลักษณะงาน และความมั่นคงในงาน ตามลำดับ ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรในระดับปานกลาง และน้อย ได้แก่ ค่าตอบแทนที่เหมาะสม และโอกาสความก้าวหน้าในงานซึ่งสะท้อนความเป็นวิชาชีพนิยมขององค์กรสูง

ข้อเสนอแนะจากการวิจัยได้แก่ สำนักงานข่าวกรองแห่งชาติควรส่งเสริมความรู้สึกรักและภูมิใจในองค์กร เพื่อรักษาความจงรักภักดีต่อองค์กรให้คงอยู่ และเพิ่มพูนมากขึ้น พัฒนาเจ้าหน้าที่ให้มีความรอบรู้ด้านการฝึกอบรมอย่างเข้มข้น จัดหาค่าตอบแทนเพิ่มพิเศษให้แก่ข้าราชการผู้น้อยเพื่อให้ดำรงชีพอยู่ได้ในระยะแรกๆ ของการรับราชการ ปรับปรุงสถานที่ให้สะอาด สร้างบรรยากาศให้สดชื่นแจ่มใส และจัดมุมพักผ่อนเพื่อคลายเครียดจากการทำงาน บริหารเวลาให้เจ้าหน้าที่ได้มีโอกาสหยุดพักผ่อนตามห้วงเวลาที่เหมาะสม จัดให้มีการสื่อสารภายในให้มากขึ้น เพื่อให้เจ้าหน้าที่ในองค์กรได้รับรู้นโยบาย ทิศทางการทำงานในแต่ละปี ตลอดจนเรื่องอื่นๆ ที่มีผลต่อการทำงาน

นางเยาว์ แก้วมรกต (2542) ศึกษาเรื่อง ผลการรับรู้บรรยากาศองค์กรที่มีต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบุคคลในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่า อายุไม่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบุคคล และพบว่า ระดับการศึกษามีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบุคคล โดยพนักงานบุคคลที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าจะมีความผูกพันต่อองค์กรต่ำ และระยะเวลาการปฏิบัติงานมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบุคคล โดยพนักงานบุคคลที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานมากกว่าจะมีความผูกพันต่อองค์กรสูงกว่าพนักงานบุคคลที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานน้อยกว่า



บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษา เรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่ปทุมธานี 1 เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยมีระเบียบวิธีการวิจัย ตามหัวข้อต่อไปนี้

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษา
2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษา

การศึกษานี้เป็นการศึกษาจากประชากร ได้แก่ ข้าราชการที่ปฏิบัติงานในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ปทุมธานี 1 จำนวนทั้งสิ้น 120 คน จากส่วนงาน 5 ส่วน คือ 1) ส่วนกำกับดูแลผู้เสียภาษี จำนวน 44 คน 2) ส่วนบริหารงานทั่วไป จำนวน 35 คน 3) ส่วนกฎหมาย จำนวน 9 คน 4) ส่วนกรรมวิธีและคืนภาษี จำนวน 24 คน และ 5) ส่วนวางแผนและประเมินผล จำนวน 8 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม ที่ผู้ศึกษาสร้างขึ้นตามแนววัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ โดยมีคำถามแบ่งเป็น 3 ส่วน

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามแบบ Check List เกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของข้าราชการในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ปทุมธานี 1 ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ ตำแหน่งงาน ข้อคำถามที่ 1- 6

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยต่างๆ ที่ส่งผลต่อความผูกพันของข้าราชการในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ปทุมธานี 1 โดยแยกเป็น

1. ปัจจัยด้านภาวะผู้นำของหัวหน้างานและผู้บริหาร จำนวน 5 ข้อคำถาม
2. ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กรและจุดหมายขององค์กร จำนวน 4 ข้อคำถาม
3. ปัจจัยเกี่ยวกับลักษณะงานที่ทำ จำนวน 5 ข้อคำถาม
4. ปัจจัยด้านค่าตอบแทน จำนวน 5 ข้อคำถาม
5. ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิต จำนวน 4 ข้อคำถาม
6. ปัจจัยด้านโอกาสที่ได้รับ จำนวน 5 ข้อคำถาม
7. ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ จำนวน 5 ข้อคำถาม

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับต่อความผูกพันของข้าราชการในสำนักงานสรรพากรพื้นที่
ปทุมธานี 1 โดยแยกเป็น

1. ปัจจัยด้านความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร จำนวน 3 ข้อคำถาม
2. ปัจจัยด้านการยอมรับในองค์กร จำนวน 4 ข้อคำถาม
3. ปัจจัยด้านความจงรักภักดี จำนวน 3 ข้อคำถาม

ความหมายของระดับความคิดเห็น

คำถามเชิงบวก

- | | | |
|--------------------|---------|---------------------------|
| ระดับความคิดเห็น 1 | หมายถึง | ระดับความผูกพันน้อยที่สุด |
| ระดับความคิดเห็น 2 | หมายถึง | ระดับความผูกพันน้อย |
| ระดับความคิดเห็น 3 | หมายถึง | ระดับความผูกพันปานกลาง |
| ระดับความคิดเห็น 4 | หมายถึง | ระดับความผูกพัน มาก |
| ระดับความคิดเห็น 5 | หมายถึง | ระดับความผูกพันมากที่สุด |

คำถามเชิงลบ

- | | | |
|-------------------|---------|---------------------------|
| ระดับความผูกพัน 1 | หมายถึง | ระดับความผูกพันมากที่สุด |
| ระดับความผูกพัน 2 | หมายถึง | ระดับความผูกพันมาก |
| ระดับความผูกพัน 3 | หมายถึง | ระดับความผูกพันปานกลาง |
| ระดับความผูกพัน 4 | หมายถึง | ระดับความผูกพันน้อย |
| ระดับความผูกพัน 5 | หมายถึง | ระดับความผูกพันน้อยที่สุด |

การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา ผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามที่จัดทำขึ้นให้อาจารย์ที่ปรึกษาพิจารณา หลังจากนั้น ได้ให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความเที่ยงตรง จำนวน 3 คน คือ

1. นายพีระพล กาญจนดิถก ตำแหน่ง นักตรวจสอบภาษีชำนาญการพิเศษ ปัจจุบันดำรงตำแหน่ง หัวหน้าส่วนกำกับดูแลผู้เสียภาษี
2. นางสาวนิตา ปรีชาชีวะวัฒน์ ตำแหน่ง นักตรวจสอบภาษีชำนาญการพิเศษ ปัจจุบันดำรงตำแหน่ง หัวหน้าส่วนกำกับดูแลผู้เสียภาษี
3. นายเกรียงไกร บุญบุตร ตำแหน่ง นักวิชาการสรรพากรชำนาญการพิเศษ ปัจจุบันดำรงตำแหน่ง หัวหน้าส่วนบริหารงานทั่วไป

หลังจากนั้นได้นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความเที่ยงตรงจากผู้เชี่ยวชาญแล้ว มาปรับปรุงให้สมบูรณ์ และนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช่ประชากรที่ใช้ในการศึกษา จำนวน 30 คน ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองปทุมธานี สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาลาดหลุมแก้ว ต่อจากนั้น ได้ดำเนินการแจกแบบสอบถามให้กับประชากรที่ใช้ในการศึกษา

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

- 3.1 จัดเตรียมเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลตามจำนวนกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 นำส่งแบบสอบถามในการตอบแบบสอบถามการวิจัยถึงกลุ่มตัวอย่างด้วยตนเองทั้งหมด
- 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการแจกแบบสอบถามซึ่งผู้ศึกษาทำการแจกแบบสอบถามและเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง จำนวน 120 ชุด และได้รับแบบสอบถามกลับคืนมา จำนวน 120 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 จากจำนวนแบบสอบถามทั้งหมด
- 3.2 ดำเนินการเก็บข้อมูล ตั้งแต่วันที่ 17 เมษายน 2557 ถึง วันที่ 30 เมษายน 2557

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาดำเนินการ ดังนี้

4.1 ตรวจสอบความสมบูรณ์ครบถ้วนของแบบสอบถาม

4.2 วิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปวิเคราะห์ค่าสถิติ ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยใช้ค่าความถี่และค่าร้อยละ แล้วนำเสนอในรูปตารางประกอบความเรียง

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านต่างๆ ของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยใช้ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เป็นรายด้านรายชื่อ โดยใช้ค่าเฉลี่ยของคะแนนและเกณฑ์การประเมินค่า (บุญชม ศรีสะอาด, 2545: 100) ดังนี้

ค่าเฉลี่ยระหว่าง	4.51 – 5.00	หมายความว่า	มีความผูกพันมากที่สุด
ค่าเฉลี่ยระหว่าง	3.51 – 4.50	หมายความว่า	มีความผูกพันมาก
ค่าเฉลี่ยระหว่าง	2.51 – 3.50	หมายความว่า	มีความผูกพันปานกลาง
ค่าเฉลี่ยระหว่าง	1.51 – 2.50	หมายความว่า	มีความผูกพันน้อย
ค่าเฉลี่ยระหว่าง	1.00 – 1.50	หมายความว่า	มีความผูกพันน้อยที่สุด

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่ปทุมธานี เปรียบรวมข้อมูลที่ได้รับจากแบบสอบถาม (Questionnaire) ใช้กลุ่มตัวอย่าง คือ ข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่ปทุมธานี 1 จำนวน 120 ตัวอย่าง

วิเคราะห์ผลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) เพื่ออธิบายผลการศึกษา ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative Analysis) การทดสอบความแตกต่างโดยใช้สถิติแบบ t – test F – Test ทดสอบค่าเฉลี่ยความแตกต่างรายคู่โดยวิธี LSD และทดสอบความสัมพันธ์โดยใช้สถิติทดสอบแบบ Pearson ' s Correlation Coefficient ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ประมวลผลข้อมูลจากโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาได้กำหนดใช้สัญลักษณ์ต่างๆ ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

n	แทน	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง
\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ย
S.D.	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณา t - Distribution
F.	แทน	ค่าสถิติทดสอบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติแบบ F - test
Sig.	แทน	ค่าความน่าจะเป็น (Probability) สำหรับบอกนัยสำคัญทางสถิติ
*	แทน	ผลทดสอบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
H0	แทน	สมมติฐานหลัก
H1	แทน	สมมติฐานรอง

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล และการแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูลของการศึกษาในครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้วิเคราะห์และนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบคำอธิบายโดยเรียงลำดับ เป็น 3 ตอน ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยเกี่ยวกับองค์การของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่ปทุมธานี 1

ตอนที่ 3 ความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ปทุมธานี 1

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ในตอนที่ 1 เป็นผลการศึกษาปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ สถานภาพสมรส อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีผลการศึกษาดังนี้

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

	ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ	ชาย	24	20.00
	หญิง	96	80.00
	รวม	120	100.00
2. สถานภาพสมรส	โสด	47	39.17
	สมรส	68	56.67
	หม้ายหรือหย่าร้าง	5	4.16
	รวม	120	100.00
3. อายุ	ต่ำกว่า 31 ปี	21	17.50
	อายุ 31 - 40 ปี	45	37.50
	อายุ 41 - 50 ปี	17	14.17
	อายุ 51 ปี ขึ้นไป	37	30.83
	รวม	120	100.00

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

	ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
4. ระดับการศึกษาสูงสุด	ต่ำกว่า ปวส./อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	4	3.33
	ปวส./อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	18	15.00
	ปริญญาตรี	74	61.67
	สูงกว่าปริญญาตรี	24	20.00
	รวม	120	100.00
5. รายได้ต่อเดือน	น้อยกว่า 20,000 บาท	30	25.00
	20,000 - 30,000 บ	65	54.17
	30,001 - 35,000 บาท	16	13.33
	35,000 บาท ขึ้นไป	9	7.50
	รวม	120	100.00
6. ตำแหน่งงาน	ระดับปฏิบัติงาน	10	8.33
	ระดับชำนาญงาน	33	27.50
	ระดับอาวุโส	5	4.17
	ระดับปฏิบัติการ	10	8.33
	ระดับชำนาญการ	55	45.83
	ระดับชำนาญการพิเศษ	7	5.84
	รวม	120	100.0

จากตารางที่ 4.1 ผลการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 120 คน มีรายละเอียด ดังนี้

เพศ พบว่า เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 80.00 และเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 20.00

สถานภาพ พบว่า ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 56.67 รองลงมา โสด คิดเป็นร้อยละ 39.17 และหม้ายหรือหย่าร้าง คิดเป็นร้อยละ 4.16

อายุ พบว่า อายุระหว่าง 31 – 40 ปี มีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 37.50 รองลงมา อายุ 51 ปี ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 30.83 และน้อยสุด อายุ 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 14.17

ระดับการศึกษาสูงสุด พบว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 61.67 รองลงมา สูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 20.00 น้อยที่สุด ต่ำกว่า ปวส./อนุปริญญาหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 3.33

รายได้ต่อเดือน พบว่า รายได้มากที่สุดคือ 20,000 - 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 54.17 รองลงมา น้อยกว่า 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 25.00 และน้อยสุด 35,000 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 7.50

ตำแหน่งงาน พบว่า ระดับชำนาญการมีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 45.83 รองลงมา ระดับชำนาญงาน คิดเป็นร้อยละ 27.50 และน้อยที่สุด ระดับอาวุโส จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 4.17

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยเกี่ยวกับองค์การที่ส่งผลต่อความผูกพัน

ในตอนที่ 2 แสดงผลการศึกษาคำความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยเกี่ยวกับองค์การของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่ปทุมธานี 1 ได้แก่ ด้านภาวะผู้นำของหัวหน้างานและผู้บริหาร ด้านวัฒนธรรมองค์กรและจุดมุ่งหมายขององค์กร ด้านลักษณะงานที่ทำ ด้านค่าตอบแทน ด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านโอกาสที่ได้รับ และด้านความสัมพันธ์ในองค์กร มีผลการศึกษาดังนี้

ตารางที่ 4.2 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานที่มีต่อปัจจัยเกี่ยวกับองค์การของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่ปทุมธานี 1 ในภาพรวม

ปัจจัยเกี่ยวกับองค์การของข้าราชการ สำนักงานสรรพากรพื้นที่ปทุมธานี 1	\bar{X}	S.D.	แปลค่า	ลำดับ
ด้านภาวะผู้นำของหัวหน้างานและผู้บริหาร	3.45	0.55	ปานกลาง	
ด้านวัฒนธรรมองค์กรและจุดมุ่งหมายขององค์กร	3.60	0.53	มาก	
ด้านลักษณะงานที่ทำ	3.62	0.51	มาก	2
ด้านค่าตอบแทน	3.54	0.57	มาก	
ด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน	3.66	0.47	มาก	1
ด้านโอกาสที่ได้รับ	3.40	0.60	ปานกลาง	
ด้านความสัมพันธ์ในองค์กร	3.61	0.48	มาก	3
ภาพรวม	3.55	0.51	มาก	

จากตารางที่ 4.2 ปัจจัยการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่ปทุมธานี 1 ในภาพรวม พบว่า มีความคิดเห็นในระดับมาก (\bar{X} 3.55) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความคิดเห็นที่อยู่ในระดับสูงสุด คือ ด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน (\bar{X} = 3.66) รองลงมา ด้านลักษณะงานที่ทำ (\bar{X} = 3.62) และด้านความสัมพันธ์ในองค์กร (\bar{X} = 3.61)

ตารางที่ 4.3 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานที่มีต่อปัจจัยเกี่ยวกับองค์กรของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่ปทุมธานี 1 ด้านภาวะผู้นำของหัวหน้างานและผู้บริหาร

(n = 120)

ด้านภาวะผู้นำของหัวหน้างานและผู้บริหาร	\bar{X}	S.D.	แปลค่า	ลำดับ
การกำหนดหน้าที่งานเหมาะสมกับความสามารถ	3.83	0.78	มาก	3
หัวหน้ามีส่วนร่วมในการตัดสินใจการแก้ปัญหาที่ยุ่ยากซับซ้อน	3.85	0.62	มาก	2
หัวหน้ามีส่วนร่วมในการตัดสินใจแม้กระทั่งปัญหาส่วนตัว	2.78	0.88	ปานกลาง	
หัวหน้าให้ความเป็นกันเองและเอาใจใส่ต่อผู้ปฏิบัติงาน	3.88	0.60	มาก	1
หัวหน้าคอยให้ความช่วยเหลือแม้จะเป็นปัญหาส่วนตัว	2.88	0.90	ปานกลาง	
ภาพรวม	3.45	0.55	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ปัจจัยเกี่ยวกับองค์กรด้านภาวะผู้นำของหัวหน้างานและผู้บริหาร ที่มีต่อปัจจัยการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่ปทุมธานี 1 ในภาพรวมพบว่า ข้าราชการมีความคิดเห็นในระดับปานกลาง (\bar{X} = 3.45) และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีความคิดเห็นในระดับมาก จำนวน 3 ด้าน โดยมีความคิดเห็นสูงสุด คือ หัวหน้าให้ความเป็นกันเองและเอาใจใส่ต่อผู้ปฏิบัติงาน (\bar{X} = 3.88) รองลงมา หัวหน้ามีส่วนร่วมในการตัดสินใจการแก้ปัญหาที่ยุ่ยากซับซ้อน (\bar{X} = 3.85) และการกำหนดหน้าที่งานเหมาะสมกับความสามารถ (\bar{X} = 3.83)

ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานที่มีต่อปัจจัยเกี่ยวกับองค์การของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่ปทุมธานี 1 ด้านวัฒนธรรมองค์การและจุดมุ่งหมายขององค์การ

(n = 120)

ด้านวัฒนธรรมองค์การและจุดมุ่งหมายขององค์การ	\bar{X}	S.D.	แปลค่า	ลำดับ
ผู้บังคับบัญชามีความเป็นกันเองกับท่าน	3.53	0.69	มาก	3
หน่วยงานมีการแจ้งข้อมูลข่าวสารให้ทราบอย่างสม่ำเสมอ	3.80	0.62	มาก	1
ผู้บังคับบัญชาไว้วางใจและเชื่อมั่นในความสามารถ	3.66	0.63	มาก	2
หน่วยงานมีการจัดฝึกอบรมเหมาะสมกับตำแหน่งที่ปฏิบัติ	3.42	0.81	ปานกลาง	
ภาพรวม	3.60	0.53	มาก	

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ปัจจัยเกี่ยวกับองค์การด้านวัฒนธรรมองค์การและจุดมุ่งหมายขององค์การของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่ปทุมธานี 1 ในภาพรวมพบว่า ข้าราชการมีความคิดเห็นในระดับมาก ($\bar{X}=3.60$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีความคิดเห็นในระดับมากจำนวน 3 ด้าน โดยมีความคิดเห็นสูงสุด คือ หน่วยงานมีการแจ้งข้อมูลข่าวสารให้ทราบอย่างสม่ำเสมอ ($\bar{X}= 3.80$) รองลงมา ผู้บังคับบัญชาไว้วางใจและเชื่อมั่นในความสามารถ ($\bar{X}=3.66$) และ ผู้บังคับบัญชามีความเป็นกันเองกับ ($\bar{X}= 3.53$)

ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานที่มีต่อปัจจัยเกี่ยวกับองค์การของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่ปทุมธานี 1 ด้านลักษณะงานที่ทำ

(n = 120)

ด้านลักษณะงานที่ทำ	\bar{X}	S.D.	แปลค่า	ลำดับ
งานที่ทำอยู่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ	3.43	0.83	ปานกลาง	2
ปริมาณงานที่ได้รับมีในปริมาณที่เหมาะสม	3.33	0.70	ปานกลาง	
งานที่ได้รับมอบหมาย แม้บางครั้งจะยาก แต่ก็ไม่เกินความสามารถ	3.37	0.76	ปานกลาง	3
งานที่รับผิดชอบตรงกับความรู้ความชำนาญและความสามารถ	3.63	0.69	มาก	1
งานที่ปฏิบัติสร้างสรรค์และท้าทายความสามารถ	3.63	0.71	มาก	1
ภาพรวม	3.48	0.53	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ปัจจัยเกี่ยวกับองค์การด้านลักษณะงานที่ทำของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่ปทุมธานี 1 ในภาพรวมพบว่า ข้าราชการมีความคิดเห็นในระดับปานกลาง (\bar{X} 3.48) หากพิจารณาในรายด้านพบว่า มีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด จำนวน 2 ด้าน คือ งานที่รับผิดชอบตรงกับความรู้ความชำนาญและความสามารถ และงานที่ปฏิบัติสร้างสรรค์และท้าทายความสามารถ มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ (\bar{X} = 3.63) รองลงมา งานที่ทำอยู่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ (\bar{X} = 3.43) และงานที่ได้รับมอบหมาย แม้บางครั้งจะยาก แต่ก็ไม่เกินความสามารถมีความคิดเห็นในระดับปาน (\bar{X} = 3.37)

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานที่มีต่อปัจจัยเกี่ยวกับองค์การของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่ปทุมธานี 1 ด้านค่าตอบแทน

(n = 120)

ด้านค่าตอบแทน	\bar{X}	S.D.	แปลค่า	ลำดับ
ได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ	3.53	0.79	มาก	2
สวัสดิการขององค์กรในปัจจุบันสอดคล้องกับความต้องการ	3.94	0.68	มาก	1
การพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือนสอดคล้องกับผลการปฏิบัติงาน	3.33	0.86	ปานกลาง	
ค่าตอบแทนจากการทำงานล่วงเวลาหรือออกปฏิบัติงานนอกสถานที่เหมาะสมกับงาน	3.36	0.79	ปานกลาง	
รายได้ที่ได้รับเพียงพอต่อการดำรงชีพ	3.37	0.80	ปานกลาง	3
ภาพรวม	3.54	0.57	มาก	

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ปัจจัยเกี่ยวกับองค์การด้านค่าตอบแทนของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่ปทุมธานี 1 ในภาพรวมพบว่า ข้าราชการมีความคิดเห็นในระดับมาก (\bar{X} = 3.54) หากพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ลำดับที่ 1 สวัสดิการขององค์กรในปัจจุบันสอดคล้องกับความต้องการมีความคิดเห็นในระดับมาก (\bar{X} = 3.94) รองลงมา ได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ (\bar{X} = 3.53) และรายได้ที่ได้รับเพียงพอต่อการดำรงชีพ มีความคิดเห็นในระดับปานกลาง (\bar{X} = 3.37) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานที่มีต่อปัจจัยเกี่ยวกับองค์การของข้าราชการ
สำนักงานสรรพากรพื้นที่ปทุมธานี 1 ด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน

(n = 120)

ด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน	\bar{X}	S.D.	แปลค่า	ลำดับ
งานที่รับผิดชอบตรงกับความรู้ความชำนาญ และความสามารถ	3.63	0.69	มาก	
งานที่ปฏิบัติเป็นงานที่น่าสนใจ สร้างสรรค์และท้าทายความสามารถ	3.63	0.71	มาก	
มีเวลาหลังเวลาเลิกงานและในวันหยุด	3.66	0.65	มาก	
มีเวลาพักผ่อนกับครอบครัวและเพื่อนฝูง	3.76	0.59	มาก	3
มีบรรยากาศการทำงานอันมิตรในองค์กร	3.93	0.55	มาก	2
ยินดีที่จะเคารพและปฏิบัติตามกฎระเบียบ	3.99	0.63	มาก	1
ภาพรวม	3.66	0.47	มาก	

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ปัจจัยเกี่ยวกับองค์การด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่ปทุมธานี 1 ในภาพรวมพบว่า ข้าราชการมีความคิดเห็นในระดับมาก ($\bar{X}=3.66$) หากพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีความคิดเห็นในระดับมาก ทั้ง 6 ด้าน โดยมีความคิดเห็นสูงสุด คือ ยินดีที่จะเคารพและปฏิบัติตามกฎระเบียบ ($\bar{X}=3.99$) รองลงมา มีบรรยากาศการทำงานอันมิตรในองค์กร ($\bar{X}= 3.93$) และมีเวลาพักผ่อนกับครอบครัวและเพื่อนฝูง ($\bar{X}= 3.76$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานที่มีต่อปัจจัยเกี่ยวกับองค์การของข้าราชการ
สำนักงานสรรพากรพื้นที่ปทุมธานี 1 ด้านโอกาสที่ได้รับ

(n = 120)

ด้านโอกาสที่ได้รับ	\bar{X}	S.D.	แปลค่า	ลำดับ
ท่านเคยได้มีโอกาสพัฒนาความรู้ความสามารถและประสบการณ์ใหม่ๆ เพื่อการทำงานของท่านเสมอ	3.49	0.82	ปานกลาง	2
การทำงานของท่านจะมีช่องว่างให้เกิดความหน้าในอาชีพ	3.29	1.03	ปานกลาง	
หากมีสอบเลื่อนขั้นหรือตำแหน่ง ท่านคิดว่าท่านจะได้รับ การพิจารณาเป็นคนแรก	3.62	0.83	มาก	1

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

(n = 120)				
ด้านโอกาสที่ได้รับ	\bar{X}	S.D.	แปลค่า	ลำดับ
การจัดการฝึกอบรมตามตำแหน่งงานเหมาะสมและเพียงพอ สามารถนำมาใช้ในการปฏิบัติงานได้จริง	3.17	0.99	ปานกลาง	
หน่วยงานท่านส่งเสริมการศึกษาด้วยการให้ทุนการศึกษาในระดับ ที่สูงขึ้นอย่างเพียงพอด้วยความทั่วถึงและเป็นธรรม	3.45	0.93	ปานกลาง	3
ภาพรวม	3.40	0.60	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ปัจจัยเกี่ยวกับองค์การด้านโอกาสที่ได้รับของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่ปทุมธานี 1 ในภาพรวมพบว่า ข้าราชการมีความคิดเห็นในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.40$) หากพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีความคิดเห็นในระดับสูงสุดคือ หากมีการสอบเลื่อนขั้นหรือตำแหน่ง ท่านคิดว่าท่านจะได้รับการพิจารณาเป็นคนแรก ($\bar{X} = 3.62$) รองลงมา ท่านเคยได้มีโอกาสพัฒนาความรู้ความสามารถและประสบการณ์ใหม่ๆ เพื่อการทำงานของท่านเสมอ ($\bar{X} = 3.49$) หน่วยงานท่านส่งเสริมการศึกษาด้วยการให้ทุนการศึกษาในระดับที่สูงขึ้นอย่างเพียงพอด้วยความทั่วถึงและเป็นธรรม ($\bar{X} = 3.45$)

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานที่มีต่อปัจจัยเกี่ยวกับองค์การของข้าราชการสรรพากรพื้นที่ปทุมธานี 1 ด้านความสัมพันธ์ในองค์การ

(n = 120)				
ด้านความสัมพันธ์ในองค์การ	\bar{X}	S.D.	แปลค่า	ลำดับ
มีส่วนในการตัดสินใจเกี่ยวกับงานขององค์การ	3.51	0.74	มาก	
ความคิดเห็นที่เสนอ ไม่ถูกปฏิเสธจากผู้บังคับบัญชา	3.81	0.63	มาก	2
มักได้รับมอบหมายให้ทำงานหรือรับผิดชอบงานสำคัญเสมอ โดยเฉพาะการมีส่วนร่วมในกิจกรรมหรือโครงการใหญ่	3.58	0.73	มาก	3
ปัญหาขององค์การต้องให้ผู้บริหารระดับสูงท่านนั้นแก้ไขปัญหา	4.18	0.56	มาก	1
รู้สึกเบื่อหน่ายเมื่อต้องไปอบรมสัมมนา*	2.58	1.08	ปานกลาง	
ภาพรวม	3.61	0.48	มาก	

*คำถามเชิงลบ

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ปัจจัยเกี่ยวกับองค์การด้านความสัมพันธ์ในองค์การของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่ปทุมธานี 1 ในภาพรวมพบว่า ข้าราชการมีความคิดเห็นในระดับมาก ($\bar{X} = 3.61$) หากพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีความคิดเห็นในระดับมาก จำนวน 4 ด้าน โดยมีความคิดเห็นสูงสุด คือ ปัญหาขององค์การต้องให้ผู้บริหารระดับสูงเท่านั้นแก้ไขปัญหา ($\bar{X} = 4.18$) รองลงมา ความคิดเห็นที่เสนอไม่ถูกปฏิบัติจากผู้บังคับบัญชา ($\bar{X} = 3.81$) และมักได้รับมอบหมายให้ทำงานหรือรับผิดชอบงานสำคัญเสมอ โดยเฉพาะการมีส่วนร่วมในกิจกรรมหรือโครงการใหญ่ ($\bar{X} = 3.58$)

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ปทุมธานี 1

ในตอนี่ 3 แสดงผลการศึกษาความคิดเห็นที่มีต่อความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ปทุมธานี 1 ได้แก่ ด้านความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันับองค์การ ด้านการยอมรับในองค์การ และด้านความจงรักภักดี มีผลการศึกษาดังนี้

ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นที่มีต่อความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ปทุมธานี 1 ในภาพรวม

(n = 120)				
ความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการ ในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ปทุมธานี 1	\bar{X}	S.D.	แปลค่า	ลำดับ
ด้านความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์การ	4.05	0.41	มาก	1
ด้านการยอมรับในองค์การ	3.80	0.45	มาก	3
ด้านความจงรักภักดี	3.99	0.58	มาก	2
ภาพรวม	3.94	0.43	มาก	

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ความคิดเห็นที่มีต่อความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ปทุมธานี 1 ในภาพรวม พบว่า มีความผูกพันในระดับมาก ($\bar{X} = 3.94$) หากพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีความผูกพันในระดับมาก สูงสุด คือ ด้านความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร ($\bar{X} = 4.05$) รองลงมา คือ ด้านความจงรักภักดี ($\bar{X} = 3.99$) และด้านการยอมรับในองค์กร ($\bar{X} = 3.80$)

ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นที่มีต่อความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ปทุมธานี 1 ด้านความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร

(n = 120)				
ด้านความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร	\bar{X}	S.D.	แปลค่า	ลำดับ
การทำงานในองค์กรนี้ ทำให้เป็นที่ยอมรับทางสังคม	4.00	0.59	มาก	2
งานที่ทำอยู่มีความสำคัญต่อความสำเร็จและความอยู่รอดขององค์กร	3.98	0.63	มาก	3
หากองค์กรประสบความสำเร็จ จะรู้สึกภูมิใจที่เป็นส่วนหนึ่งของความสำเร็จขององค์กร	4.53	0.58	มากที่สุด	1
ภาพรวม	4.17	0.52	มาก	

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ความคิดเห็นที่มีต่อความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ปทุมธานี ด้านความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร ในภาพรวม พบว่า มีความผูกพันในระดับมาก ($\bar{X} = 4.17$) หากพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความผูกพันในระดับมากที่สุด 1 ด้าน คือ หากองค์กรประสบความสำเร็จ จะรู้สึกภูมิใจที่เป็นส่วนหนึ่งของความสำเร็จขององค์กร ($\bar{X} = 4.53$) ความผูกพันในระดับมาก จำนวน 2 ด้าน ประกอบด้วย การทำงานในองค์กรนี้ ทำให้เป็นที่ยอมรับทางสังคม ($\bar{X} = 4.00$) งานที่ทำอยู่มีความสำคัญต่อความสำเร็จและความอยู่รอดขององค์กร ($\bar{X} = 3.98$)

ตารางที่ 4.12 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นที่มีต่อความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ปทุมธานี 1 ด้านการยอมรับในองค์กร

(n = 120)

ด้านการยอมรับในองค์กร	\bar{X}	S.D.	แปลค่า	ลำดับ
มีความคิดเห็นสอดคล้องกับนโยบายขององค์กร	3.83	0.64	มาก	1
ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานปฏิบัติต่ออย่างไม่มีอคติ	3.66	0.72	มาก	
เมื่องานเกิดความผิดพลาด เพื่อนร่วมงานยินดีให้คำแนะนำและช่วยเหลือ	3.68	0.71	มาก	3
ท่านได้รับความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงานเป็นอย่างดี	3.78	0.64	มาก	2
ภาพรวม	3.72	0.54	มาก	

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ความคิดเห็นที่มีต่อความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ปทุมธานี 1 ด้านการยอมรับในองค์กร ในภาพรวมพบว่า มีความผูกพันในระดับมาก ($\bar{X}=3.72$) หากพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความผูกพันในระดับมาก ทั้ง 4 ด้าน โดยสูงสุด คือ มีความคิดเห็นสอดคล้องกับนโยบายขององค์กร มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}=3.83$) รองลงมา ท่านได้รับความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงานเป็นอย่างดี ($\bar{X}= 3.78$) และเมื่องานเกิดความผิดพลาด เพื่อนร่วมงานยินดีให้คำแนะนำและช่วยเหลือ ($\bar{X}= 3.68$)

ตารางที่ 4.13 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นที่มีต่อความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ปทุมธานี 1 ด้านความจงรักภักดี

(n = 120)

ด้านความจงรักภักดี	\bar{X}	SD.	แปลค่า	ลำดับ
หากมีใครเข้าใจองค์กรท่านผิด ท่านจะอธิบายสิ่งที่ถูกต้อง	4.11	0.52	มาก	2
ท่านมีความภูมิใจและยินดีที่จะบอกใครๆ ว่าท่านเป็นข้าราชการคนหนึ่งขององค์กร	4.29	0.63	มาก	1
ท่านภูมิใจที่จะกล่าวถึงองค์กรของท่านกับบุคคลภายนอก	3.58	0.79	มาก	3
ภาพรวม	3.99	0.58	มาก	

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ความคิดเห็นที่มีต่อความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ปทุมธานี 1 ด้านความจงรักภักดี ในภาพรวมพบว่า มีความผูกพันในระดับมาก ($\bar{X} = 3.99$) หากพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีความผูกพันในระดับมาก ทั้ง 3 ด้าน คือ ท่านมีความภูมิใจและยินดีที่จะบอกใครๆ ว่าท่านเป็นข้าราชการคนหนึ่งขององค์การ ($\bar{X} = 4.29$) รองลงมา หากมีใครเข้าใจองค์การท่านผิด ท่านจะอธิบายสิ่งที่ถูกต้อง ($\bar{X} = 4.11$) และท่านภูมิใจที่จะกล่าวถึงองค์การของท่านกับบุคคลภายนอก ($\bar{X} = 3.58$) ตามลำดับ

ตอนที่ 4 ผลการเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์การจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลมีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ปทุมธานี 1 ที่แตกต่างกัน

H_0 = ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลมีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ปทุมธานี 1 ไม่แตกต่างกัน

H_1 = ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลมีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ปทุมธานี 1 แตกต่างกัน

สมมติฐานย่อย 1.1 ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลด้านเพศ มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ปทุมธานี 1 แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.14 แสดงการทดสอบความแตกต่างระหว่างปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลด้านเพศกับความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ปทุมธานี 1

(n = 120)

ความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการ ในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ปทุมธานี 1	เพศ	N	ค่าเฉลี่ย	S.D.	t.	Sig.
ด้านความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์การ	ชาย	24	4.12	0.38	0.914	0.362
	หญิง	96	4.03	0.42		
	รวม	120	4.05	0.41		
ด้านการยอมรับในองค์การ	ชาย	24	3.93	0.42	1.553	0.123
	หญิง	96	3.77	0.45		
	รวม	120	3.80	0.45		

ตารางที่ 4.14 (ต่อ)

(n = 120)

ความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการ ในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ปทุมธานี 1	เพศ	N	ค่าเฉลี่ย	S.D.	t.	Sig.
ด้านความจงรักภักดี	ชาย	24	3.48	0.61	0.648	0.519
	หญิง	96	3.39	0.61		
	รวม	120	3.40	0.60		
ภาพรวม	ชาย	24	3.84	0.39	1.172	0.244
	หญิง	96	3.73	0.42		
	รวม	120	3.75	0.42		

จากตารางที่ 4.14 ผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลด้านเพศกับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ปทุมธานี 1 มีค่าเฉลี่ยในรายด้านและภาพรวม พบว่า ค่า Sig. > 0.05 ทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความต้องการดำรงความเป็นสมาชิกในองค์กร ด้านการยอมรับในองค์กร และด้านความสุขในการทำงาน

ทดสอบในภาพรวม พบว่า ค่า t -test = 1.172, Sig. = 0.244 > 0.05 สรุปผลการทดสอบได้ว่า เป็นการยอมรับ H_0 หรือปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลด้านเพศที่ต่างกัน มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ปทุมธานี 1 ไม่แตกต่างกัน ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

สมมติฐานย่อย 1.2 ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล ด้านสถานภาพ มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ปทุมธานี 1 แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.15 แสดงการทดสอบความแตกต่างระหว่างปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลด้านสถานภาพกับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ปทุมธานี 1

(n = 120)

ความผูกพันต่อองค์กรของ ข้าราชการในสำนักงานสรรพากร พื้นที่ปทุมธานี 1	แหล่งความ แปรปรวน	ผลรวม กำลังสองของ ค่าเบี่ยงเบน	องศา อิสระ	ค่าเฉลี่ยความ เบี่ยงเบน กำลังสอง	F	Sig.
ด้านความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน กับองค์กร	ระหว่างกลุ่ม	0.300	2	0.150	0.895	0.411
	ภายในกลุ่ม	19.619	117	0.168		
	รวม	19.920	119			
ด้านการยอมรับในองค์กร	ระหว่างกลุ่ม	0.292	2	0.146	0.715	0.491
	ภายในกลุ่ม	23.851	117	0.204		
	รวม	24.143	119			
ด้านความจงรักภักดี	ระหว่างกลุ่ม	3.130	2	1.565	4.533	0.013*
	ภายในกลุ่ม	40.389	117	0.345		
	รวม	43.519	119			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	0.801	2	0.401	2.362	0.099
	ภายในกลุ่ม	19.851	117	0.170		
	รวม	20.653	119			

* ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 4.15 ผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลด้านสถานภาพสมรสกับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ปทุมธานี 1 ใช้สถิติทดสอบแบบ F – Test ในรายด้าน พบว่า ค่า Sig. < 0.05 จำนวน 1 ด้าน ได้แก่ ด้านสัมพันธ์ภาพกับพนักงาน

ทดสอบในภาพรวม พบว่า ค่า F – test = 2.362, Sig. = 0.099 > 0.05 สรุปผลการทดสอบได้ว่า เป็นการยอมรับ H_0 หรือปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลด้านสถานภาพสมรสที่ต่างกัน มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ปทุมธานี 1 ไม่แตกต่างกัน ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

สมมติฐานย่อย 1.3 ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลด้านอายุมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ปทุมธานี 1 แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.16 แสดงการทดสอบความแตกต่างระหว่างปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลด้านอายุกับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ปทุมธานี 1

(n = 120)

ความผูกพันต่อองค์กรของ ข้าราชการในสำนักงานสรรพากร พื้นที่ปทุมธานี 1	แหล่งความ แปรปรวน	ผลรวม กำลังสองของ ค่าเบี่ยงเบน	องศา อิสระ	ค่าเฉลี่ยความ เบี่ยงเบน กำลังสอง	F	Sig.
ด้านความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน กับองค์กร	ระหว่างกลุ่ม	2.655	3	0.885	5.945	0.001*
	ภายในกลุ่ม	17.265	116	0.149		
	รวม	19.920	119			
ด้านการยอมรับในองค์กร	ระหว่างกลุ่ม	2.667	3	0.889	4.803	0.003*
	ภายในกลุ่ม	21.475	116	0.185		
	รวม	24.143	119			
ด้านความจงรักภักดี	ระหว่างกลุ่ม	4.942	3	1.647	4.953	0.003*
	ภายในกลุ่ม	38.577	116	0.333		
	รวม	43.519	119			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	3.294	3	1.098	7.337	0.000*
	ภายในกลุ่ม	17.359	116	0.150		
	รวม	20.653	119			

* ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 4.16 ผลการทดสอบความแตกต่างระหว่าง ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลด้านอายุกับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ปทุมธานี 1 ใช้สถิติทดสอบแบบ F – Test ในรายด้านและภาพรวม พบว่า ค่า Sig. < 0.05 ทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร ด้านการยอมรับในองค์กร และด้านความจงรักภักดี

ทดสอบในภาพรวม พบว่า ค่า F – test = 7.337, Sig. = 0.000 > 0.05 สรุปผลการทดสอบได้ว่า เป็นการยอมรับ H_1 หรือปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลด้านอายุที่ต่างกัน มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ปทุมธานี 1 แตกต่างกัน ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 จึงนำมาทดสอบค่าเฉลี่ยความแตกต่างรายคู่โดยวิธี LSD เป็นรายด้าน ดังตารางที่ 4.17

ตารางที่ 4.17 แสดงการทดสอบค่าเฉลี่ยความแตกต่างรายคู่ระหว่างปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลด้านอายุกับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ปทุมธานี 1

(n = 120)

ความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ปทุมธานี 1	\bar{X}	ต่ำกว่า 31 ปี	อายุ 31 - 40 ปี	อายุ 41 - 50 ปี	อายุ 51 ปี ขึ้นไป
ด้านความต้องการดำรงความเป็นสมาชิกในองค์กร		3.79	4.00	4.21	4.18
ต่ำกว่า 31 ปี	3.79		0.21*	0.42*	0.39*
อายุ 31 - 40 ปี	4.00			0.29	0.19
อายุ 41 - 50 ปี	4.21				-0.03
อายุ 51 ปี ขึ้นไป	4.18				
ด้านการยอมรับในองค์กร		3.56	3.76	4.04	3.90
ต่ำกว่า 31 ปี	3.56		0.20	0.48*	0.34*
อายุ 31 - 40 ปี	3.76			0.28*	0.14
อายุ 41 - 50 ปี	4.04				-0.14
อายุ 51 ปี ขึ้นไป	3.90				
ด้านความสุขในการทำงาน		3.09	3.30	3.65	3.59
ต่ำกว่า 31 ปี	3.09		0.22*	0.56*	0.51*
อายุ 31 - 40 ปี	3.30			0.34*	0.29*
อายุ 41 - 50 ปี	3.65				-0.05
อายุ 51 ปี ขึ้นไป	3.59				
ภาพรวม		3.48	3.68	3.97	3.89
ต่ำกว่า 31 ปี	3.48		0.21	0.49	0.41
อายุ 31 - 40 ปี	3.68			0.29	0.21
อายุ 41 - 50 ปี	3.97				-0.07
อายุ 51 ปี ขึ้นไป	3.89				

* ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 4.17 ผลการทดสอบค่าเฉลี่ยความแตกต่างรายคู่ระหว่างปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลด้านอายุกับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ปทุมธานี 1 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 สรุปผลการทดสอบเป็นรายด้านได้ ดังนี้

ด้านความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร พบว่า มีค่าเฉลี่ยความแตกต่างกับด้านอายุ จำนวน 1 คู่ ได้แก่ 1) ข้าราชการอายุต่ำกว่า 31 ปี มีความผูกพันต่อองค์กร ด้านความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร ต่ำกว่า ข้าราชการอายุ 31 – 40 ปี อายุ 41 – 50 ปี และอายุ 51 ปี ขึ้นไป

ด้านการยอมรับในองค์กร พบว่า มีค่าเฉลี่ยความแตกต่างกับด้านอายุ จำนวน 2 คู่ ได้แก่ 1) ข้าราชการอายุต่ำกว่า 31 ปี จะมีความผูกพันต่อองค์กร ด้านการยอมรับในองค์กร ต่ำกว่า ข้าราชการอายุ 41 – 50 ปี และอายุ 51 ปี ขึ้นไป และ 2) ข้าราชการอายุ 31 – 40 ปี จะมีความผูกพันต่อองค์กร ด้านการยอมรับในองค์กร ต่ำกว่า ข้าราชการอายุ 41 – 50 ปี

ด้านความจงรักภักดี พบว่า มีค่าเฉลี่ยความแตกต่างกับด้านอายุ จำนวน 2 คู่ ได้แก่ 1) ข้าราชการอายุต่ำกว่า 31 ปี มีความผูกพันต่อองค์กร ด้านความจงรักภักดี ต่ำกว่า ข้าราชการอายุ 31 - 40 ปี อายุ 41 – 50 ปี และอายุ 51 ปี ขึ้นไป และ 2) ข้าราชการอายุ 31 – 40 ปี จะมีความผูกพันต่อองค์กร ด้านความจงรักภักดี ต่ำกว่า ข้าราชการอายุ 41 – 50 ปี และอายุ 51 ปี ขึ้นไป

ทดสอบในภาพรวม พบว่า มีค่าเฉลี่ยความแตกต่างกับด้านอายุ จำนวน 2 คู่ ได้แก่ 1) ข้าราชการอายุต่ำกว่า 31 ปี จะมีความผูกพันต่อองค์กร ในภาพรวม ต่ำกว่า ข้าราชการอายุ 31 - 40 ปี อายุ 41 – 50 ปี และอายุ 51 ปี ขึ้นไป และ 2) ข้าราชการอายุ 31 – 40 ปี จะมีความผูกพันต่อองค์กร ในภาพรวม ต่ำกว่า ข้าราชการอายุ 41 – 50 ปี และอายุ 51 ปี ขึ้นไป

สมมติฐานย่อย 1.4 ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ปทุมธานี 1 แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.18 แสดงการทดสอบความแตกต่างระหว่างปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษากับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ปทุมธานี 1

(n = 120)

ความผูกพันต่อองค์กรของ ข้าราชการในสำนักงานสรรพากร พื้นที่ปทุมธานี 1	แหล่งความ แปรปรวน	ผลรวม กำลังสองของ ค่าเบี่ยงเบน	องศา อิสระ	ค่าเฉลี่ยความ เบี่ยงเบน		Sig.
				F	กำลังสอง	
ด้านความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน กับองค์กร	ระหว่างกลุ่ม	0.016	3	0.005	0.032	0.992
	ภายในกลุ่ม	19.903	116	0.172		
	รวม	19.920	119			
ด้านการยอมรับในองค์กร	ระหว่างกลุ่ม	0.263	3	0.088	0.426	0.735
	ภายในกลุ่ม	23.880	116	0.206		
	รวม	24.143	119			

ตารางที่ 4.18 (ต่อ)

(n = 120)

ความผูกพันต่อองค์กรของ ข้าราชการในสำนักงานสรรพากร พื้นที่ปทุมธานี 1	แหล่งความ แปรปรวน	ผลรวม กำลังสองของ ค่าเบี่ยงเบน	องศา อิสระ	ค่าเฉลี่ยความ เบี่ยงเบน กำลังสอง	F	Sig.
ด้านความจงรักภักดี	ระหว่างกลุ่ม	1.798	3	0.599	1.666	0.178
	ภายในกลุ่ม	41.721	116	0.360		
	รวม	43.519	119			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	0.264	3	0.088	0.501	0.682
	ภายในกลุ่ม	20.388	116	0.176		
	รวม	20.653	119			

* ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 4.18 ผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษากับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ปทุมธานี 1 ใช้สถิติทดสอบแบบ F – Test ในรายด้านและภาพรวม พบว่า ค่า Sig. > 0.05 ทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร ด้านการยอมรับในองค์กร และด้านความจงรักภักดี

ทดสอบในภาพรวม พบว่า ค่า F –test = 0.501, Sig. = 0.682 > 0.05 สรุปผลการทดสอบได้ว่า เป็นการยอมรับ H_0 หรือปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาที่ต่างกัน มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ปทุมธานี 1 ไม่แตกต่างกัน ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

สมมติฐานย่อย 1.5 ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ปทุมธานี 1 แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.19 แสดงการทดสอบความแตกต่างระหว่างปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลด้านรายได้เฉลี่ย ต่อเดือนกับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ ปทุมธานี 1

(n = 120)

ความผูกพันต่อองค์กรของ ข้าราชการในสำนักงานสรรพากร พื้นที่ปทุมธานี 1	แหล่งความ แปรปรวน	ผลรวม กำลังสองของ ค่าเบี่ยงเบน	องศา อิสระ	ค่าเฉลี่ยความ เบี่ยงเบน กำลังสอง	F	Sig.
ด้านความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน กับองค์กร	ระหว่างกลุ่ม	1.708	3	0.569	3.626	0.015*
	ภายในกลุ่ม	18.212	116	0.157		
	รวม	19.920	119			
ด้านการยอมรับในองค์กร	ระหว่างกลุ่ม	4.470	3	1.490	8.785	0.000*
	ภายในกลุ่ม	19.673	116	0.170		
	รวม	24.143	119			
ด้านความจงรักภักดี	ระหว่างกลุ่ม	6.744	3	2.248	7.091	0.000*
	ภายในกลุ่ม	36.775	116	0.317		
	รวม	43.519	119			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	3.885	3	1.295	8.958	0.000*
	ภายในกลุ่ม	16.768	116	0.145		
	รวม	20.653	119			

* ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 4.19 ผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ปทุมธานี 1 ใช้สถิติทดสอบแบบ F – Test ในรายด้านและภาพรวม พบว่า ค่า Sig. < 0.05 ทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร ด้านการยอมรับในองค์กร และด้านความจงรักภักดี

ทดสอบในภาพรวม พบว่า ค่า F –test = 8.958, Sig. = 0.000 > 0.05 สรุปผลการทดสอบได้ว่า เป็นการยอมรับ H_1 หรือปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ต่างกัน มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ปทุมธานี 1 แตกต่างกัน ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 จึงนำมาทดสอบค่าเฉลี่ยความแตกต่างรายคู่โดยวิธี LSD เป็นรายด้าน ดังตารางที่ 4.20

ตารางที่ 4.20 แสดงการทดสอบค่าเฉลี่ยความแตกต่างรายคู่ระหว่างปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลด้าน รายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการในสำนักงาน สรรพากรพื้นที่ปทุมธานี 1

(n = 120)					
ความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการใน สำนักงานสรรพากรพื้นที่ปทุมธานี 1	\bar{X}	น้อยกว่า 20,000 บาท	20,000 - 30,000 บาท	30,001 - 35,000 บาท	35,000 บาท ขึ้นไป
ด้านความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร	3.99	4.01	4.11	4.44	
น้อยกว่า 20,000 บาท	3.99	0.02	0.13	0.46*	
20,000 - 30,000 บ	4.01		0.11	0.44*	
30,001 - 35,000 บาท	4.11			0.33*	
35,000 บาท ขึ้นไป	4.44				
ด้านการยอมรับในองค์กร	3.65	3.80	3.77	4.44	
น้อยกว่า 20,000 บาท	3.65	0.15	0.13	0.80*	
20,000 - 30,000 บ	3.80		-0.03	0.65*	
30,001 - 35,000 บาท	3.77			0.67*	
35,000 บาท ขึ้นไป	4.44				
ด้านความจงรักภักดี	3.30	3.31	3.51	4.20	
น้อยกว่า 20,000 บาท	3.30	0.01	0.21	0.90*	
20,000 - 30,000 บ	3.31		0.20	0.89*	
30,001 - 35,000 บาท	3.51			0.69*	
35,000 บาท ขึ้นไป	4.20				
ภาพรวม	3.64	3.71	3.80	4.36	
น้อยกว่า 20,000 บาท	3.64	0.06	0.16	0.72*	
20,000 - 30,000 บาท	3.71		0.09	0.66*	
30,001 - 35,000 บาท	3.80			0.56*	
35,000 บาท ขึ้นไป	4.36				

* ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 4.20 ผลการทดสอบค่าเฉลี่ยความแตกต่างรายคู่ระหว่างปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลด้าน รายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการในสำนักงานสรรพากร พื้นที่ปทุมธานี 1 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 สรุปผลการทดสอบเป็นรายด้านได้ ดังนี้

สมมติฐานย่อย 1.6 ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลด้านตำแหน่งงาน มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ปทุมธานี 1 แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.21 แสดงการทดสอบความแตกต่างระหว่างปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลด้านตำแหน่งงาน กับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ปทุมธานี 1

(n = 120)

ความผูกพันต่อองค์กรของ ข้าราชการในสำนักงานสรรพากร พื้นที่ปทุมธานี 1	แหล่งความ แปรปรวน	ผลรวม กำลังสองของ ค่าเบี่ยงเบน	องศา อิสระ	ค่าเฉลี่ยความ เบี่ยงเบน กำลังสอง	F	Sig.
ด้านความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน กับองค์กร	ระหว่างกลุ่ม	0.786	5	0.157	0.937	0.460
	ภายในกลุ่ม	19.133	114	0.168		
	รวม	19.920	119			
ด้านการยอมรับในองค์กร	ระหว่างกลุ่ม	2.504	5	0.501	2.638	0.027*
	ภายในกลุ่ม	21.639	114	0.190		
	รวม	24.143	119			
ด้านความจงรักภักดี	ระหว่างกลุ่ม	2.444	5	0.489	1.356	0.246
	ภายในกลุ่ม	41.075	114	0.360		
	รวม	43.519	119			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	1.464	5	0.293	1.740	0.131
	ภายในกลุ่ม	19.188	114	0.168		
	รวม	20.653	119			

* ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 4.21 ผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลด้านตำแหน่งงานกับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ปทุมธานี 1 ใช้สถิติทดสอบแบบ F – Test ในรายด้านและภาพรวม พบว่า ค่า Sig. < 0.05 จำนวน 1 ด้าน ได้แก่ ด้านการยอมรับในองค์กร

ทดสอบในภาพรวม พบว่า ค่า F –test = 1.740, Sig. = 0.131 > 0.05 สรุปผลการทดสอบได้ว่า เป็นการยอมรับ H_0 หรือปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลด้านตำแหน่งงานที่ต่างกันมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ปทุมธานี 1 ไม่แตกต่างกัน ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ปทุมธานี 1

H_0 = ปัจจัยการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ปทุมธานี 1

H_1 = ปัจจัยการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ปทุมธานี 1

ตารางที่ 4.22 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยเกี่ยวกับองค์การกับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ปทุมธานี 1

(n=120)

ปัจจัยเกี่ยวกับองค์การ ที่มีความสัมพันธ์ต่อ ความผูกพันองค์กร	ความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการใน สำนักงานสรรพากรพื้นที่ปทุมธานี 1			
	ด้านความเป็น อันหนึ่งอันเดียว กันกับองค์กร	ด้านการ ยอมรับ ในองค์กร	ด้านความ จงรักภักดี	ภาพรวม
	(r.)	(r.)	(r.)	(r.)
ด้านภาวะผู้นำของหัวหน้างาน และผู้บริหาร	0.545	0.579	0.637	0.695
ด้านวัฒนธรรมองค์กรและ จุดมุ่งหมายขององค์กร	0.452	0.671	0.654	0.706
ด้านลักษณะงานที่ทำ	0.606	0.734	0.710	0.807
ด้านค่าตอบแทน	0.446	0.757	0.615	0.716
ด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน	0.537	0.680	0.651	0.736
ด้านโอกาสที่ได้รับ	0.452	0.589	0.655	0.693
ด้านความสัมพันธ์ในองค์กร	0.635	0.728	0.727	0.822
ภาพรวม	0.616	0.796	0.765	0.858

* ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 4.22 ทดสอบในภาพรวมพบว่า ค่า Pearson Correlation (r) = 0.858 สรุปผลการทดสอบได้ว่า เป็นการยอมรับ H_1 หรือปัจจัยการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ปทุมธานี 1 โดยด้านความสัมพันธ์ในองค์กรมีความสัมพันธ์สูงสุด รองลงมา ด้านลักษณะงานที่ทำ ด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านค่าตอบแทน ด้านวัฒนธรรมองค์กรและจุดมุ่งหมายขององค์กร ด้านภาวะผู้นำของหัวหน้างานและผู้บริหาร และด้านโอกาสที่ได้รับ ตามลำดับ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05



บทที่ 5

สรุปการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษา เรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่ปทุมธานี 1 มีวัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการใน สำนักงานสรรพากรพื้นที่ปทุมธานี 1
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ปทุมธานี 1
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยที่มีอิทธิพลกับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ปทุมธานี 1

การศึกษานี้เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ (Survey Research) ทำการรวบรวมข้อมูลที่ได้รับจากแบบสอบถาม (Questionnaire) ใช้กลุ่มตัวอย่าง คือ ข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่ปทุมธานี 1 จำนวน 120 ตัวอย่าง ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง ทดสอบความน่าเชื่อถือของเครื่องมือตามแนวคิดของครอนบัท (Cronbach Alpha Formula) จำนวน 30 ตัวอย่าง ทดสอบความน่าเชื่อถือเครื่องมือว่ามีความเชื่อถือในระดับสูง มีค่าการทดสอบที่ 0.873

การรวบรวมจากข้อมูลทุติยภูมิ ได้แก่ ข้อมูลจากการค้นคว้าและรวบรวมจากเอกสารหนังสือต่างๆ รายงานต่างๆ ตลอดจนจากการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองและวิทยานิพนธ์ที่เกี่ยวข้องหรือใกล้เคียงกับความผูกพันต่อองค์กรและปัจจัยในการปฏิบัติงาน ข้อมูลปฐมภูมิได้ทำการรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม โดยให้กลุ่มตัวอย่างทำการตอบแบบสอบถามด้วยการกรอกด้วยตนเองแล้วรวบรวมแบบสอบถาม และนำมาลงรหัส หลังจากนั้นจึงนำข้อมูลเข้าเครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อประมวลผลโดยใช้โปรแกรมทางสถิติสำหรับงานวิจัย โดยสถานที่ในการแจกแบบสอบถาม คือ สำนักงานสรรพากรพื้นที่ปทุมธานี 1

ระเบียบวิธีวิจัย ทำการวิเคราะห์ผลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) เพื่ออธิบายผลการศึกษา ได้แก่ การแจกความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative Analysis) ทดสอบความแตกต่างโดยใช้สถิติแบบ T – test F – Test ทดสอบค่าเฉลี่ยความแตกต่างรายคู่โดยวิธี LSD และทดสอบความสัมพันธ์ใช้สถิติทดสอบแบบ Pearson ' s Correlation Coefficient ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ประมวลผล

ข้อมูลจากโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผลในรูปแบบตารางประกอบคำอธิบาย สรุปผลการศึกษาได้ ดังนี้

สรุปการศึกษา

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ผลการศึกษาลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 120 คน ด้านเพศ พบว่าเป็นเพศหญิงมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 80.00 สถานภาพ สมรส มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 56.67 อายุระหว่าง 31 – 40 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 37.50 ระดับการศึกษาสูงสุด ปริญญาตรีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 61.67 รายได้ต่อเดือน 20,000 - 30,000 บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 54.17 ตำแหน่งงานระดับชำนาญการ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 45.83

2. ความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่

ปทุมธานี 1

จากการศึกษา ความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่ปทุมธานี 1 พบว่า มีความคิดเห็นในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.58 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.45 มีความคิดเห็นสูงสุด คือ ด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน รองลงมา ด้านลักษณะงานที่ทำ ด้านความสัมพันธ์ในองค์กร ด้านวัฒนธรรมองค์กรและจุดมุ่งหมายขององค์กร ด้านค่าตอบแทน และระดับปานกลาง 2 ด้าน คือ ด้านภาวะผู้นำของหัวหน้างานและผู้บริหาร และด้านโอกาสที่ได้รับ ตามลำดับ สรุปรายด้านดังนี้

2.1 ด้านภาวะผู้นำของหัวหน้างานและผู้บริหาร พบว่า ข้าราชการมีความคิดเห็นในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.45 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.55 มีความคิดเห็นสูงสุด คือ หัวหน้าให้ความสำคัญเป็นกันเองและเอาใจใส่ต่อผู้ปฏิบัติงาน รองลงมา หัวหน้ามีส่วนร่วมในการตัดสินใจการแก้ปัญหาที่ยุ่ยากซับซ้อน และการกำหนดหน้าที่งานเหมาะสมกับความสามารถและมีความคิดเห็นในระดับปานกลาง จำนวน 2 ด้าน ได้แก่ หัวหน้าคอยให้ความช่วยเหลือแม้จะเป็นปัญหาส่วนตัว และหัวหน้ามีส่วนร่วมในการตัดสินใจแม้กระทั่งปัญหาส่วนตัว ตามลำดับ

2.2 ด้านวัฒนธรรมองค์กรและจุดมุ่งหมายขององค์กร พบว่า ข้าราชการมีความคิดเห็นในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.60 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.53 มีความคิดเห็นสูงสุด คือ หน่วยงานมีการแจ้งข้อมูลข่าวสารให้ทราบอย่างสม่ำเสมอ รองลงมา ผู้บังคับบัญชาไว้วางใจและเชื่อมั่นในความสามารถ และผู้บังคับบัญชามีความเป็นกันเองกับ และมีความคิดเห็นในระดับปานกลาง ได้แก่ หน่วยงานมีการจัดฝึกอบรมเหมาะสมกับตำแหน่งที่ปฏิบัติ ตามลำดับ

2.3 ด้านลักษณะงานที่ทำ พบว่า ข้าราชการมีความคิดเห็นในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.48 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.53 มีความคิดเห็นสูงสุด 2 ด้าน คือ งานที่รับผิดชอบตรงกับความรู้ความชำนาญและความสามารถ และงานที่ปฏิบัติสร้างสรรค์และทำทลายความสามารถ รองลงมา งานที่ทำอยู่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ งานที่ได้รับมอบหมาย แม้บางครั้งจะยาก แต่ก็ไม่เกินความสามารถและปริมาณงานที่ได้รับมีในปริมาณที่เหมาะสม ตามลำดับ

2.4 ด้านค่าตอบแทน พบว่า ข้าราชการมีความคิดเห็นในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.54 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.57 โดยมีความคิดเห็นสูงสุด คือ สวัสดิการขององค์กรในปัจจุบัน สอดคล้องกับความต้องการ รองลงมา ได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ และมีความคิดเห็นในระดับปานกลาง ได้แก่ รายได้ที่ได้รับเพียงพอต่อการดำรงชีพ ค่าตอบแทนจากการทำงานล่วงเวลาหรือออกปฏิบัติงานนอกสถานที่ เหมาะสมกับงาน และการพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือนสอดคล้องกับผลการปฏิบัติงาน ตามลำดับ

2.5 ด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน พบว่า ข้าราชการมีความคิดเห็นในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.66 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.47 มีความคิดเห็นสูงสุด คือ ยินดีที่จะเคารพและปฏิบัติตามกฎระเบียบ รองลงมา มีบรรยากาศการทำงานฉันมิตรในองค์กร มีเวลาพักผ่อนกับครอบครัว และเพื่อนฝูง มีเวลาหลังเวลาเลิกงานและในวันหยุด งานที่รับผิดชอบตรงกับความรู้ความชำนาญและความสามารถ และงานที่ปฏิบัติเป็นงานที่น่าสนใจ สร้างสรรค์และท้าทาย ความสามารถ ตามลำดับ

2.6 ด้านโอกาสที่ได้รับ พบว่า ข้าราชการมีความคิดเห็นในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.40 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.60 มีความคิดเห็นสูงสุด คือ หากมีสอบเลื่อนขั้นหรือตำแหน่งท่านคิดว่าท่านจะได้รับการพิจารณาเป็นคนแรก รองลงมา ท่านเคยได้มีโอกาสพัฒนาความรู้ความสามารถและประสบการณ์ใหม่ๆ เพื่อการทำงานของท่านเสมอ หน่วยงานท่านส่งเสริมการศึกษาด้วยการให้ทุนการศึกษาในระดับที่สูงขึ้นอย่างเพียงพอด้วยความทั่วถึงและเป็นธรรม การทำงานของท่านจะมีช่องว่างให้เกิดความหน้าในอาชีพ และการจัดการฝึกอบรมตามตำแหน่งงานเหมาะสมและเพียงพอสามารถนำมาใช้ในการปฏิบัติงานได้จริง ตามลำดับ

2.7 ด้านความสัมพันธ์ในองค์กร พบว่า ข้าราชการมีความคิดเห็นในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.61 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.48 มีความคิดเห็นสูงสุด คือ ปัญหาขององค์กรต้องให้ผู้บริหารระดับสูงเท่านั้นแก้ไขปัญหา รองลงมา ความคิดเห็นที่เสนอไม่ถูกปฏิเสธจากผู้บังคับบัญชา มักได้รับมอบหมายให้ทำงานหรือรับผิดชอบงานสำคัญเสมอ โดยเฉพาะการมีส่วนร่วมในกิจกรรมหรือโครงการใหญ่ มีส่วนในการตัดสินใจเกี่ยวกับงานขององค์กร และมีความคิดเห็นในระดับปานกลาง คือ รู้สึกเบื่อหน่ายเมื่อต้องไปอบรมสัมมนา ตามลำดับ

3. ความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ปทุมธานี 1

จากการศึกษา พบว่า ข้าราชการในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ปทุมธานี 1 มีความคิดเห็นที่มีต่อความผูกพันต่อองค์การในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.94 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.43 โดยสูงสุด คือ ด้านความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์การ รองลงมา ด้านความจงรักภักดี และด้านการยอมรับในองค์การ สรุปผลเป็นรายด้านได้ ดังนี้

3.1 ด้านความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์การ พบว่า มีความผูกพันในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.17 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.52 มีความผูกพันในระดับมากที่สุด คือ หากองค์กรประสบความสำเร็จ จะรู้สึกภูมิใจที่เป็นส่วนหนึ่งของความสำเร็จขององค์กร มีความผูกพันในระดับมาก จำนวน 2 ด้าน ประกอบด้วย การทำงานในองค์กรนี้ ทำให้เป็นที่ยอมรับทางสังคม และงานที่ทำอยู่มีความสำคัญต่อความสำเร็จและความอยู่รอดขององค์กร ตามลำดับ

3.2 ด้านการยอมรับในองค์การ พบว่า มีความผูกพันในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.72 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.54 โดยสูงสุด คือ มีความคิดเห็นสอดคล้องกับนโยบายขององค์กร รองลงมา ได้รับความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงานเป็นอย่างดี เมื่องานเกิดความผิดพลาดเพื่อนร่วมงานยินดีให้คำแนะนำและช่วยเหลือ และผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานปฏิบัติต่อท่านอย่างไม่มีอคติ ตามลำดับ

3.3 ด้านความจงรักภักดี พบว่า มีความผูกพันในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.99 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.58 มีความผูกพันในระดับสูงสุด คือ ท่านมีความภูมิใจและยินดีที่จะบอกใครๆ ว่าท่านเป็นข้าราชการคนหนึ่งขององค์กร รองลงมา หากมีใครเข้าใจองค์กรท่านผิด ท่านจะอธิบายสิ่งที่ถูกต้อง และท่านภูมิใจที่จะกล่าวถึงองค์การของท่านกับบุคคลภายนอก ตามลำดับ

4. ผลการเปรียบเทียบ

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลมีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ปทุมธานี 1 ที่แตกต่างกัน

สมมติฐานย่อย 1.1 ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล ด้านเพศ มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ปทุมธานี 1 แตกต่างกัน

สรุปผลการทดสอบ ได้ว่า เป็นการยอมรับ H0 หรือ ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลด้านเพศที่ต่างกัน มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ปทุมธานี 1 ไม่แตกต่างกัน ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

สมมติฐานย่อย 1.2 ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล ด้านสถานภาพ มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ปทุมธานี 1 แตกต่างกัน

สรุปผลการทดสอบ ได้ว่า เป็นการยอมรับ H_0 หรือ ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลด้านสถานภาพสมรสที่ต่างกัน มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ปทุมธานี 1 ไม่แตกต่างกัน ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

สมมติฐานย่อย 1.3 ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลด้านอายุ มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ปทุมธานี 1 แตกต่างกัน

สรุปผลการทดสอบ ได้ว่า เป็นการยอมรับ H_1 หรือปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลด้านอายุที่ต่างกัน มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ปทุมธานี 1 แตกต่างกัน ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยมีค่าเฉลี่ยความแตกต่างกับด้านอายุ จำนวน 2 คู่ ได้แก่ ข้าราชการอายุต่ำกว่า 31 ปี จะมีความผูกพันต่อองค์กร ต่ำกว่า ข้าราชการอายุ 31 - 40 ปี อายุ 41 - 50 ปี และอายุ 51 ปีขึ้นไป และข้าราชการอายุ 31 - 40 ปี จะมีความผูกพันต่อองค์กร ต่ำกว่า ข้าราชการอายุ 41 - 50 ปี และอายุ 51 ปีขึ้นไป

สมมติฐานย่อย 1.4 ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ปทุมธานี 1 แตกต่างกัน

สรุปผลการทดสอบ ได้ว่า เป็นการยอมรับ H_0 หรือปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาที่ต่างกัน มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ปทุมธานี 1 ไม่แตกต่างกัน ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

สมมติฐานย่อย 1.5 ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ปทุมธานี 1 แตกต่างกัน

สรุปผลการทดสอบ ได้ว่า เป็นการยอมรับ H_1 หรือปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ต่างกัน มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ปทุมธานี 1 แตกต่างกัน ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยมีค่าเฉลี่ยความแตกต่างกับด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน จำนวน 2 คู่ ได้แก่ 1) ข้าราชการรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 20,000 บาท จะมีความผูกพันต่อองค์กร ต่ำกว่า ข้าราชการรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 35,000 บาทขึ้นไป ข้าราชการรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,000 - 30,000 บาท จะมีความผูกพันต่อองค์กร ต่ำกว่า ข้าราชการรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 35,000 บาทขึ้นไป และข้าราชการรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 - 35,000 บาท จะมีความผูกพันต่อองค์กร ต่ำกว่า ข้าราชการรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 35,000 บาทขึ้นไป

สมมติฐานย่อย 1.6 ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลด้านตำแหน่งงาน มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ปทุมธานี 1 แตกต่างกัน

สรุปผลการทดสอบ ได้ว่า เป็นการยอมรับ H_0 หรือปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลด้านตำแหน่งงานที่ต่างกันมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ปทุมธานี 1 ไม่แตกต่างกัน ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ปทุมธานี 1

สรุปผลการทดสอบ ได้ว่า เป็นการยอมรับ H_1 หรือปัจจัยการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ปทุมธานี 1 ซึ่งประกอบด้วย ด้านความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร ด้านการยอมรับในองค์กร และด้านความจงรักภักดี โดยผลการทดสอบ พบว่า ปัจจัยการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์ในองค์กรมีความสัมพันธ์สูงสุด รองลงมา ด้านลักษณะงานที่ทำ ด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านค่าตอบแทน ด้านวัฒนธรรมองค์กรและจุดมุ่งหมายขององค์กร ด้านโอกาสที่ได้รับ และด้านภาวะผู้นำของหัวหน้างานและผู้บริหาร ตามลำดับ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

อภิปรายผล

1. จากการศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ปทุมธานี 1 พบว่า ข้าราชการในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ปทุมธานี 1 มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับมาก โดยสูงสุด คือ ด้านความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร รองลงมา ด้านการยอมรับในองค์กร และระดับปานกลาง คือ ด้านความจงรักภักดี สอดคล้องกับแนวคิดของ ธนนันท์ ทะสุใจ (2549: 9) ที่กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กร คือ ความรู้สึกที่ดีต่อองค์กร มีความรัก ความภาคภูมิใจ ความเอาใจใส่ต่อองค์กร รู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่ง มีความเชื่อมั่นยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร เต็มใจและเสียดสละความสุขส่วนตัวเพื่อเป้าหมายและต้องการที่จะดำรงไว้ซึ่งการเป็นสมาชิกขององค์กรนั้น โดยผลการศึกษา พบว่า ด้านความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร มีความคิดเห็นสูงสุด คือ หากองค์กรประสบความสำเร็จ จะรู้สึกภูมิใจที่เป็นส่วนหนึ่งของความสำเร็จขององค์กร ด้านการยอมรับในองค์กร มีความคิดเห็นสูงสุด คือ มีความคิดเห็นสอดคล้องกับนโยบายขององค์กร และด้านความจงรักภักดี มีความคิดเห็นสูงสุด คือ ท่านมีความภูมิใจและยินดีที่จะบอกต่อใครๆ ว่าท่านเป็นข้าราชการคนหนึ่งขององค์กร

2. จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ปทุมธานี 1 ในระดับมาก โดยสูงสุด คือ ด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน รองลงมา ด้านลักษณะงานที่ทำ ด้านความสัมพันธ์ในองค์กร ด้านวัฒนธรรมองค์กรและจุดมุ่งหมายขององค์กร ด้านค่าตอบแทน และ ระดับปานกลาง คือ ด้านภาวะผู้นำของหัวหน้างาน และผู้บริหาร ด้านโอกาสที่ได้รับ ตามลำดับ ซึ่งผลการศึกษา พบว่า

2.1 ด้านภาวะผู้นำของหัวหน้างานและผู้บริหาร มีความคิดเห็นสูงสุด คือ หัวหน้าให้ความสำคัญกับตนเองและเอาใจใส่ต่อผู้ปฏิบัติงาน

2.2 ด้านวัฒนธรรมองค์กรและจุดมุ่งหมายขององค์กร มีความคิดเห็นสูงสุด คือ หน่วยงานมีการแจ้งข้อมูลข่าวสารให้ทราบอย่างสม่ำเสมอ

2.3 ด้านลักษณะงานที่ทำ มีความคิดเห็นสูงสุดเท่ากัน 2 ด้าน คือ งานที่รับผิดชอบตรงกับความรู้ความชำนาญและความสามารถ และงานที่ปฏิบัติสร้างสรรค์และท้าทายความสามารถ

2.4 ด้านค่าตอบแทน มีความคิดเห็นสูงสุด คือ สวัสดิการขององค์กรในปัจจุบันสอดคล้องกับความต้องการ

2.5 ด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน มีความคิดเห็นสูงสุด ยินดีที่จะเคารพและปฏิบัติตามกฎระเบียบ

2.6 ด้านโอกาสที่ได้รับ มีความคิดเห็นสูงสุด คือ หากมีสอบเลื่อนขั้นหรือตำแหน่ง ท่านคิดว่าท่านจะได้รับการพิจารณาเป็นคนแรก

2.7 ด้านความสัมพันธ์ในองค์กร มีความคิดเห็นสูงสุด คิดว่าปัญหาขององค์กรต้องให้ผู้บริหารระดับสูงเท่านั้นแก้ไขปัญหา

3. จากการศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยที่มีอิทธิพลกับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ปทุมธานี 1 พบว่า ปัจจัยการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ปทุมธานี 1 ผลการศึกษาสอดคล้องกับแนวคิดของ Steers (1997, อ้างใน พิษญากุล ศิริปัญญา, 2545) ที่กล่าวว่า ปัจจัยการปฏิบัติงานเป็นปัจจัยในการกำหนดความผูกพันต่อองค์กร โดยผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยการปฏิบัติงานที่ประกอบด้วย ด้านความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร ด้านการยอมรับในองค์กร และด้านจงรักภักดี โดยผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์ในองค์กรมีความสัมพันธ์ความผูกพันต่อองค์กรสูงสุด รองลงมา ด้านลักษณะงานที่ทำ ด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านค่าตอบแทน ด้านวัฒนธรรมองค์กรและจุดมุ่งหมายขององค์กร ด้านโอกาสที่ได้รับ และด้านภาวะผู้นำของหัวหน้างานและผู้บริหาร ตามลำดับ

4. จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่มีอิทธิพลกับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ปทุมธานี 1 ผลการศึกษาสอดคล้องกับแนวคิดของ Steers (1997, อ้างใน พิษญากุล ศิริปัญญา, 2545) ที่กล่าวว่า ปัจจัยส่วนบุคคลเป็นปัจจัยในการกำหนดความผูกพันต่อองค์กร โดยผลการศึกษาพบว่า ข้าราชการอายุต่ำกว่า 31 ปี จะมีความผูกพันต่อองค์กร ต่ำกว่า ข้าราชการอายุ 31 - 40 ปี อายุ 41 - 50 ปี และอายุ 51 ปีขึ้นไป และข้าราชการอายุ 31 - 40 ปี จะมีความผูกพันต่อองค์กร ต่ำกว่า ข้าราชการอายุ 41 - 50 ปี และอายุ 51 ปีขึ้นไป และข้าราชการรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 20,000 บาท, 20,000 - 30,000 บาท และ 30,001 - 35,000 บาท จะมีความผูกพันต่อองค์กร ต่ำกว่า ข้าราชการรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 35,000 บาทขึ้นไป ผลการศึกษาสอดคล้องกับงานวิจัย เทอดอนันต์ แฉล้มเขตต์ (2554: บทคัดย่อ) ที่ศึกษาเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่พบว่า พนักงานธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่ที่มีอายุตัวและอายุงาน ต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษาครั้งนี้

1. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ปทุมธานี 1 สูงสุด คือ ด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน ดังนั้น หน่วยงานควรให้ความสำคัญกับคุณภาพชีวิตที่ดีในการปฏิบัติงานให้ข้าราชการรู้สึกปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินระหว่างการทำงานและส่งเสริมให้การทำงานไม่เป็นอุปสรรคในการใช้ชีวิตของกับครอบครัว ส่งเสริมให้การทำงานให้มีสภาพจิตใจและอารมณ์ที่จะส่งเสริมให้เกิดสภาพการทำงานที่ดี ควรสร้างสรรค์บรรยากาศที่จะทำให้ข้าราชการได้รับความพึงพอใจในการทำงานสูงขึ้นและให้ข้าราชการเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจและแก้ไขปัญหาสำคัญของหน่วยงานและเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้พัฒนาความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี และมอบหมายงานที่ส่งเสริมความเจริญเติบโตและความมั่นคงให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน เพิ่มความสมดุลระหว่างชีวิต กับการทำงาน โดยส่วนรวม เปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้ใช้ชีวิตในการทำงานและชีวิตส่วนตัวนอกองค์กรอย่างสมดุล เป็นต้น

2. จากผลการศึกษาพบว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่มีอิทธิพลกับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ปทุมธานี 1 ดังนั้น หน่วยงานควรให้ความสำคัญกับการจัดระบบสวัสดิการของราชการให้มีประสิทธิภาพ มีระบบการประเมินผลตอบแทนที่เป็นธรรม ควรให้ความสำคัญกับการกำหนดรายได้และเหมาะสมกับความรู้ความสามารถและปริมาณงานที่ได้รับมอบหมาย และเพียงพอกับสภาพเศรษฐกิจ และควรให้ความสำคัญกับความเหมาะสมของสวัสดิการต่างๆ ให้มีความเพียงพอต่อความต้องการขั้นพื้นฐาน ควรมีการนำระบบการประเมินผลการทำงานมาใช้ในการพิจารณาเพิ่มเงินเดือน เพื่อให้เกิดความยุติธรรมต่อราชการ ตลอดจนควรให้ความสำคัญกับการกำหนดค่าจ้าง อัตราเงินเดือนให้สอดคล้องกับความสามารถของข้าราชการและลักษณะการปฏิบัติงานที่ต่างกันออกไป

3. จากผลการศึกษาพบว่า ข้าราชการในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ปทุมธานี 1 มีความผูกพันต่อองค์กร ด้านโอกาสที่ได้รับ ในระดับปานกลาง ดังนั้น หน่วยงานควรให้ความสำคัญกับการสร้างสภาพและบรรยากาศในการทำงานที่ดี ควรมีการมอบหมายงานที่ปฏิบัติเปิดโอกาสให้ได้พัฒนาความรู้และประสบการณ์ในการปฏิบัติงานของราชการเพิ่มขึ้น นอกจากนี้ควรมีการปรับปรุงงานและสภาพแวดล้อมในการทำงานอาจจะมีส่วนช่วยในการเพิ่มความพึงพอใจต่องานและผลผลิตงานสามารถทำให้เกิดความพึงพอใจต่อความต้องการในด้านต่างๆ ยังนำมาซึ่งแรงจูงใจที่สำคัญและคุณลักษณะหลักของงานและการสร้างความผูกพันที่ดีต่อองค์กรเพิ่มมากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. การศึกษาครั้งต่อไปควรศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่ปทุมธานี 1 กับสำนักงานสรรพากรพื้นที่นนทบุรี หรือสำนักงานสรรพากรพื้นที่อยุธยา เพื่อทราบถึงความคิดเห็นของข้าราชการที่มีต่อความผูกพันต่อองค์กรว่ามีความแตกต่างในลักษณะใด เพื่อผลการศึกษาจะใช้เป็นประโยชน์ในการจัดการและวางแผนด้านทรัพยากรบุคคล และการสร้างความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการให้เกิดประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

2. การศึกษาครั้งต่อไปควรศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติในการปฏิบัติงานและแรงจูงใจกับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่ปทุมธานี 1 เพื่อจะได้ผลการศึกษาที่รับทราบเกี่ยวกับทัศนคติในการปฏิบัติงานและแรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่ปทุมธานี 1 แล้วสามารถใช้เป็นแนวพัฒนาและปรับปรุงแนวทางการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับสภาพการปฏิบัติงานและความคิดเห็นของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่ปทุมธานี 1 ในภาพรวม



บรรณานุกรม

มหาวิทยาลัย

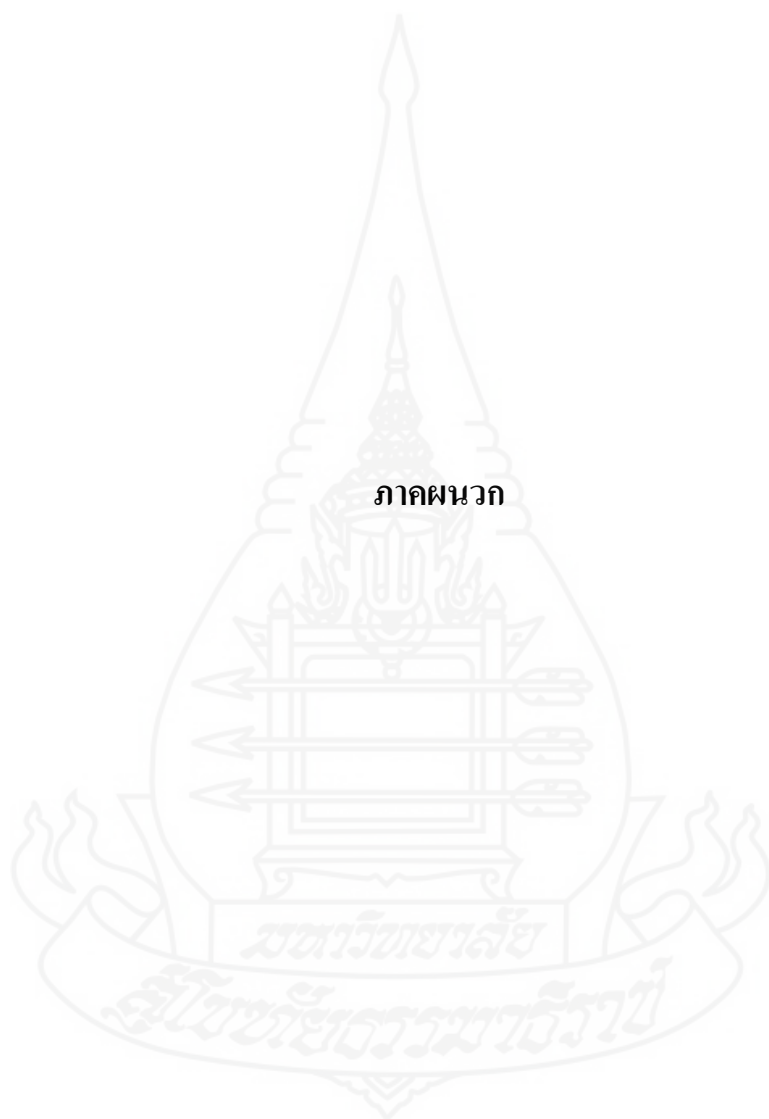
สกลนครราชภัฏ

บรรณานุกรม

- กัณทิมา คุณาวงศ์ (2555) “ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสำนักงานคณะกรรมการ
การเลือกตั้ง” วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา
วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- จิรัชย์ พุฒิจรัสพงศ์ (2551) “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท
เซฟรอนประเทศไทย สํารวจและผลิต จำกัด” การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญา
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- เทอดอนันต์ แฉล้มเขตต์ (2554) “ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารออมสิน
สำนักงานใหญ่” วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา
วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- ชนันท์ ทะสุใจ (2547) “ความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการ สำนักศาลยุติธรรมประจำภาค 5”
ภาคนิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม) คณะพัฒนาสังคมและ
สิ่งแวดล้อม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- ชานินทร์ ศิลป์จารุ (2552) *การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS* พิมพ์ครั้งที่ 10
กรุงเทพมหานคร บิสดิเนสตาร์แอนด์ดี
- นงเยาว์ แก้วมรกต (2542) “ผลของการรับรู้บรรยากาศองค์กรที่มีต่อความผูกพันต่อองค์กรของ
พนักงานของบุคคลในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล” วิทยานิพนธ์ปริญญา
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์กร) คณะศิลปศาสตร์
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- นุสรรา แสนนาม (2551) “ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อหน่วยงานของข้าราชการกรมพินิจและ
คุ้มครองเด็กและเยาวชน” วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชา
วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- พรทิพา โพธิ์ไฟโรจน์ (2552) “ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันกับองค์กรของบุคลากรกรมอนามัย
กระทรวงสาธารณสุข” วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- ภักศินีย์ ศิริผล (2552) “ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานขาย กรณีศึกษาสายธุรกิจ
สุขภาพสัตว์ เครื่องเบทาโกร” วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชา
วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

- ยิ่งยงค์ ไชยทา (2551) “ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงงานบริษัทสุราบางยี่ขัน จำกัด”
 วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
 มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- ศรีสมร พิมพ์โพธิ์ (2546) *ความผูกพันต่อองค์กร ของเจ้าหน้าที่ในสถาบันพระบรมราชชนก
 กระทรวงสาธารณสุข กรุงเทพมหานคร สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์*
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541) *พฤติกรรมองค์กร* กรุงเทพมหานคร Diamond in Business
 World
- อัจฉรา อุณหเลขกะ (2549) “ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่สำนักข่าวกรอง
 แห่งชาติ” วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการ
 จัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- อุดม ไบบันทัด (2555) “ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของครูและบุคลากรทางการศึกษา
 ในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษาใน 3 จังหวัดภาคใต้
 ตอนล่าง” วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัย
 สุโขทัยธรรมาธิราช
- Allen, N. J. and Meyer, J. P. (1990). “The Measurement and Antecedents of Affective,
 Continuance and Normative Commitment to the Organization”
Journal of Occupational Psychology, 63: 1-83.
- Steers, R. M. (1977). Antecedents and Outcomes of Organizational Commitment.
Administrative Science Quarterly.
- Stephen P. Robbins. (1974). *Managing Organizational Conflict: A Nontraditional Approach*.
 Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.

ภาคผนวก



ภาคผนวก ก

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือ



รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือ

1. นายพีระพล กาญจนดิลก
ตำแหน่ง นักตรวจสอบภาษีชำนาญการพิเศษ
2. นางสาวนิตา ปรีชาชีวะวัฒน์
ตำแหน่ง นักตรวจสอบภาษีชำนาญการพิเศษ
3. นายเกรียงไกร บุญบุตรตะ
ตำแหน่ง นักวิชาการสรรพากรชำนาญการพิเศษ





ภาคผนวก ข
แบบสอบถาม

แบบสอบถาม

เรื่อง ศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการ สำนักงานสรรพากรพื้นที่ปทุมธานี 1

การศึกษาค้นคว้าอิสระครั้งนี้ ผู้ศึกษามุ่งศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันในองค์กรของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่ปทุมธานี 1 ในการตอบแบบสอบถามขอให้ท่านพิจารณาข้อความให้เข้าใจแล้วตอบตามที่ท่านคิดว่าจริงที่สุด ผู้ศึกษาขอรับรองว่าคำตอบของท่านจะไม่มีถูกหรือผิด และไม่มีผลกระทบต่อสถานภาพของท่านแต่ประการใด เพราะผู้ศึกษาจะนำมาวิเคราะห์เป็นภาพรวม ซึ่งผลจากความร่วมมือของท่านจะเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุง และพัฒนาการปฏิบัติงานภายในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ปทุมธานี 1 ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยข้อมูลที่ท่านตอบในแบบสอบถาม จะดำเนินการจัดเก็บเป็นความลับ ดังนั้น การตอบคำถามกรุณาตอบคำถามตามความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่านมากที่สุด

แบบสอบถามชุดนี้แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคลของข้าราชการใน สำนักงานสรรพากรพื้นที่ปทุมธานี 1

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามปัจจัยเกี่ยวกับองค์การที่ส่งผลต่อความผูกพันในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ปทุมธานี 1

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ปทุมธานี 1

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็น

นายสมศักดิ์ ไกรศรีรินทร์

นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชาวิทยาการจัดการ

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคลของข้าราชการใน สำนักงานสรรพากรพื้นที่ปทุมธานี 1

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง หน้าคำตอบที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

1. เพศ

ชาย

หญิง

2. สถานภาพสมรส

โสด

สมรส

หย่า/หม้าย

3. อายุ

ต่ำกว่า 31 ปี

อายุ 31 - 40 ปี

อายุ 41 - 50 ปี

อายุ 51 ปี ขึ้นไป

4. ระดับการศึกษาสูงสุด

ต่ำกว่า ปวส./อนุปริญญาหรือเทียบเท่า

ปวส./อนุปริญญาหรือเทียบเท่า

ปริญญาตรี

สูงกว่าปริญญาตรี

5. รายได้ต่อเดือน

น้อยกว่า 20,000 บาท

20,001 – 30,000 บาท

30,001 – 35,000 บาท

35,001 บาท ขึ้นไป

6. ตำแหน่งงาน

ระดับปฏิบัติงาน

ระดับชำนาญงาน

ระดับอาวุโส

ระดับปฏิบัติการ

ระดับชำนาญการ

ระดับชำนาญการพิเศษ

ส่วนที่ 2 ปัจจัยเกี่ยวกับองค์การที่ส่งผลต่อความผูกพัน ของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่

ปทุมธานี 1

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน ตามเกณฑ์ ดังนี้

ข้อที่	ปัจจัยเกี่ยวกับองค์การที่ส่งผลต่อความผูกพัน	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1	<u>ภาวะผู้นำ</u> ของหัวหน้างานและผู้บริหาร การกำหนดหน้าที่งานเหมาะสมกับความสามารถ					
2	หัวหน้าของท่านมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การแก้ปัญหาที่ยุ่งยากซับซ้อน					
3	หัวหน้าของท่านมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ แม้กระทั่งปัญหาส่วนตัว					
4	หัวหน้าของท่านให้ความเป็นกันเองและ เอาใจใส่ต่อผู้ปฏิบัติงาน					
5	หัวหน้าของท่านคอยให้ความช่วยเหลือ แม้จะเป็นปัญหาส่วนตัว					
6	<u>วัฒนธรรม</u> องค์กรและจุดมุ่งหมายขององค์กร ผู้บังคับบัญชามีความเป็นกันเองกับท่าน					
7	หน่วยงานมีการแจ้งข้อมูลข่าวสารให้ท่านทราบ อย่างสม่ำเสมอ					
8	ผู้บังคับบัญชาไว้วางใจและเชื่อมั่นใน ความสามารถของท่าน					
9	หน่วยงานมีการจัดฝึกอบรมเหมาะสมกับ ตำแหน่งที่ปฏิบัติ					

ข้อที่	ปัจจัยเกี่ยวกับองค์กรที่ส่งผลต่อความผูกพัน	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	ลักษณะงานที่ทำ					
10	งานที่ท่านทำอยู่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ					
11	ปริมาณงานที่ท่านได้รับมีความเหมาะสม					
12	งานที่ท่านได้รับมอบหมาย แม้บางครั้งจะยาก แต่ก็ไม่เกินความสามารถของท่าน					
13	งานที่ท่านรับผิดชอบตรงกับความชำนาญ และความสามารถของท่าน					
14	งานที่ท่านปฏิบัติเป็นงานที่น่าสนใจ สร้างสรรค์ และท้าทาย ความสามารถของท่าน					
	ค่าตอบแทน					
15	ท่านได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถของท่าน					
16	สวัสดิการขององค์กรในปัจจุบันสอดคล้องกับความต้องการของท่าน					
17	การพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือนสอดคล้องกับผลการปฏิบัติงานของท่าน					
18	ค่าตอบแทนจากการทำงานล่วงเวลาหรือออกปฏิบัติงานนอกสถานที่ เหมาะสมกับงาน					
19	รายได้ที่ได้รับเพียงพอต่อการดำรงชีพ					
	คุณภาพชีวิตในการทำงาน					
20	มีเวลาหลังเวลาเลิกงานและในวันหยุด					
21	มีเวลาพักผ่อนกับครอบครัวและเพื่อนฝูง					
22	มีบรรยากาศการทำงานอันมีมิตรในองค์กร					
23	ยินดีที่จะเคารพและปฏิบัติตามกฎระเบียบ					

ข้อที่	ปัจจัยเกี่ยวกับองค์กรที่ส่งผลต่อความผูกพัน	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	<u>โอกาสที่ได้รับ</u>					
24	ท่านเคยได้มีโอกาพัฒนาความรู้ความสามารถ และประสบการณ์ใหม่ๆ เพื่อการทำงานของท่านเสมอ					
25	การทำงานของท่านจะมีช่องทางให้เกิดความก้าวหน้าในอาชีพ					
26	หากมีการสอบเลื่อนขั้นหรือตำแหน่ง ท่านคิดว่าท่านจะได้รับการพิจารณาเป็นคนแรก					
27	การจัดการฝึกอบรมตามตำแหน่งงาน เหมาะสม และเพียงพอสามารถนำมาใช้ในการปฏิบัติงานได้จริง					
28	หน่วยงานท่านส่งเสริมการศึกษาด้วยการให้ทุนการศึกษา ในระดับที่สูงขึ้น อย่างเพียงพอด้วยความทั่วถึงและเป็นธรรม					
	<u>ความสัมพันธ์ในองค์กร</u>					
29	ท่านมีส่วนในการตัดสินใจเกี่ยวกับงานขององค์กร					
30	ความคิดเห็นที่ท่านเสนอไม่ถูกปฏิเสธจาก					
31	ท่านมักได้รับมอบหมายให้ทำงานหรือรับผิดชอบงานสำคัญเสมอ โดยเฉพาะการมีส่วนร่วมในกิจกรรมหรือโครงการใหญ่					
32	ท่านคิดว่าปัญหาขององค์กรต้องให้ผู้บริหารระดับสูงเท่านั้นแก้ไขปัญหา					
33	ท่านรู้สึกเบื่อหน่ายเมื่อต้องไปอบรมสัมมนา					

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการในสำนักงานสรรพากรพื้นที่
ปทุมธานี 1

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน ตามเกณฑ์ ดังนี้

ข้อที่	ประเด็นความผูกพัน	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
34	ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร การทำงานในองค์กรนี้ ทำให้ท่านเป็นที่					
35	งานที่ท่านทำอยู่มีความสำคัญต่อความสำเร็จ และความอยู่รอดขององค์กร					
36	หากองค์กรประสบความสำเร็จ ท่านจะรู้สึก ภูมิใจที่ท่านเป็นส่วนหนึ่งของความสำเร็จ ขององค์กร					
37	การยอมรับในองค์กร ท่านมีความคิดเห็นสอดคล้องกับนโยบาย ขององค์กร					
38	ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานปฏิบัติ ต่อท่านอย่างไม่มียอคติ					
39	เมื่องานเกิดความผิดพลาด เพื่อนร่วมงาน ยินดีให้คำแนะนำและช่วยเหลือ					
40	ท่านได้รับความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงาน เป็นอย่างดี					
41	ความจงรักภักดี หากมีใครเข้าองค์กรท่านคิดท่านจะอธิบาย สิ่งที่ถูกต้อง					
42	ท่านมีความภูมิใจและยินดีที่จะบอกกับใครๆ ว่าท่านเป็นข้าราชการคนหนึ่งขององค์กร					
43	ท่านภูมิใจที่จะกล่าวถึงองค์กรของท่าน กับบุคคลภายนอก					

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็น

โปรดเขียนข้อเสนอแนะแนวทางในการสร้างเสริมความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการ
สำนักงานสรรพากรพื้นที่ปทุมธานี 1

ข้อเสนอแนะที่ 1.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ข้อเสนอแนะที่ 2.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ข้อเสนอแนะที่ 3.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้

ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ	นายสมศักดิ์ ไกรศรีรินทร์
วัน เดือน ปีเกิด	23 เมษายน 2509
สถานที่เกิด	เขตบางคลองแหลม จังหวัดกรุงเทพมหานคร
ประวัติการศึกษา	บัญชีบัณฑิต มหาวิทยาลัยสยาม พ.ศ. 2538 นิติศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช พ.ศ. 2555
สถานที่ทำงาน	สำนักงานสรรพากรพื้นที่ปทุมธานี 1
ตำแหน่ง	นักตรวจสอบภาษีชำนาญการ

