



ใบรับรองวิทยานิพนธ์
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐศาสตร์)

ปริญญา

รัฐศาสตร์

รัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์

สาขา

ภาควิชา

เรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรกับการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่
กรุงเทพมหานคร 22, เขตบางรัก

Organization Commitment and Job Performance of Personnel of Bangkok Area
Revenue Office 22, Bangrak District

นามผู้วิจัย นางสาวนงนาฏ พิธิษฐบรรณกร

ได้พิจารณาเห็นชอบโดย

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

(รองศาสตราจารย์เชี่ยวชาญ อาศุวัฒน์กุล, พ.บ.ม.)

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

(รองศาสตราจารย์วัลลภ รัฐฉัตรานนท์, ร.ด.)

หัวหน้าภาควิชา

(รองศาสตราจารย์วัชรินทร์ ชาบุญศิลป์, Ph.D.)

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์รับรองแล้ว

(รองศาสตราจารย์กัญญา วีระกุล, D.Agr.)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

วันที่ เดือน พ.ศ.

สิงสิงห์ มทววิทยาลัยเกษตรศาสตร์

วิทยานิพนธ์

เรื่อง

ความผูกพันต่อองค์กร กับผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากร
พื้นที่กรุงเทพมหานคร 22, เขตบางรัก

Organization Commitment and Job Performance of Personnel of Bangkok Area
Revenue Office 22, Bangrak District

โดย

นางสาวนนนาฏ พิสิษฐบรรณกร

เสนอ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
เพื่อความสมบูรณ์แห่งปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐศาสตร์)

พ.ศ. 2557

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

นงนาฏ พิธิษฐบรรณกร 2557: ความผูกพันต่อองค์การกับผลการปฏิบัติงานของบุคลากร
สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22, เขตบางรัก ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
(รัฐศาสตร์) สาขารัฐศาสตร์ ภาควิชารัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก: รองศาสตราจารย์เชื้อวชาญ อาศุวัฒนกุล, พบ.ม. 154 หน้า

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงระดับความผูกพันต่อองค์การกับผลการ
ปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 เปรียบเทียบความผูกพันต่อ
องค์การของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ และปัจจัยด้านประสบการณ์ในการ
ทำงาน กับความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22
รวมถึงศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์การ และผลการปฏิบัติงานของบุคลากร
สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา คือ บุคลากรสำนักงาน
สรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 จำนวน 170 คน และผู้บริหารองค์การ จำนวน 19 คน โดยใช้
วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ โดยอาศัยสัดส่วน (Proportional Stratified Random Sampling)
เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถาม และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรม
สำเร็จรูปทางสถิติ โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าสถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วน
เบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า t-test การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) และ
สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) โดยมี
นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความผูกพันต่อองค์การอยู่ในระดับมาก และผลการ
ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่อยู่ในระดับสูงกว่าเป้าหมาย สำหรับการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัย
ส่วนบุคคล ที่แตกต่างกันไม่ทำให้ความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน สำหรับปัจจัยด้านลักษณะงาน
ที่ปฏิบัติ และปัจจัยด้านประสบการณ์การทำงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การทุกด้าน
นอกจากนั้นยังพบว่า ความผูกพันต่อองค์การมีความสัมพันธ์ กับผลการปฏิบัติงานของบุคลากร
อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ลายมือชื่อผู้วิจัย

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

Nongnard Pisitbunnakorn 2014: Organization Commitment and Job Performance of Personnel of Bangkok Area Revenue Office 22, Bangrak District. Master of Arts (Political Science), Major Field: Political Science, Department of Political Science and Public Administration. Thesis Advisor: Associate Professor Chiocharn Arsuwattanakul, M.P.A. 154 pages.

The objectives of the research were to study organization commitment and job performance of personnel of Bangkok Area Revenue Office 22, Bangrak District to compare the organization commitment of personnel classified by personnel factor, to study the relationship between job characteristic, experience and organization commitment of personnel and finally to study the relationship between organizational commitment of personnel and job performance. The sample size was 170 persons and 19 persons of management level, selected by proportional stratified random sampling. Data were collected by questionnaires and analyzed by statistical software. Statistical tools used for data analysis were percentage, mean, standard deviation, t-test, One-Way ANOVA, and Pearson Product Moment Correlation Coefficient, at the 0.05 level of significance

The results of the research found that organization commitment and job performance were at high level. Hypothesis testing revealed that personnel factors caused no difference of the organization commitment, However factors concerning job characteristics and work experience had relationship with organization commitment, Moreover organization commitment had relationship with job performance at the 0.05 level of significance.

Student's signature

Thesis Advisor's signature

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์นี้สำเร็จลงได้ด้วยดี ด้วยความกรุณาให้คำแนะนำ ให้ความช่วยเหลือ และเอาใจใส่ในการให้คำปรึกษาของรองศาสตราจารย์เชียวชาญ อาศุวัฒนกุล ประธานกรรมการที่ปรึกษา และรองศาสตราจารย์วัลลภ รัชต์รานนท์ กรรมการร่วม ที่ได้กรุณาสละเวลาอันมีค่ายิ่ง เพื่อให้คำแนะนำ รวมทั้งแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงวิทยานิพนธ์นี้จนมีความสมบูรณ์ครบถ้วน ซึ่งผู้วิจัยกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

การวิจัยครั้งนี้ได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดีจากสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 (เขตบางรัก) โดยเฉพาะท่านผู้ช่วยสรรพากรพื้นที่ ผู้บังคับบัญชาของผู้วิจัย รวมทั้งเพื่อนข้าราชการ และลูกจ้าง ผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน ที่กรุณาให้ความร่วมมือ ตลอดจนให้ข้อมูลอันเป็นประโยชน์ รวมถึงให้กำลังใจแก่ผู้วิจัยเรื่อยมา

นอกจากนี้ผู้วิจัยต้องขอขอบคุณเพื่อนร่วมรุ่นบริหารรัฐกิจ รุ่น 27 ทุกท่านที่ให้การช่วยเหลือซึ่งกันและกันมาโดยตลอด รวมทั้งการให้คำแนะนำ ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่งตลอดระยะเวลาในการศึกษาด้วยกัน จนกระทั่งวิทยานิพนธ์เล่มนี้มีความสมบูรณ์

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณคณาจารย์ ภาควิชารัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ที่ได้กรุณาประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้แก่ผู้วิจัย ให้ความช่วยเหลือแนะนำทั้งในเรื่องการเรียน และการวิจัย ท้ายสุดนี้ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณบิดา และมารดา และทุกคนในครอบครัว พิสิษฐบรรณกร อันเป็นที่รักยิ่ง ที่ได้ให้การส่งเสริม สนับสนุน รวมถึงให้ความรัก และกำลังใจแก่ผู้วิจัยด้วยดีตลอดมา

นางนาฏ พิสิษฐบรรณกร
พฤษภาคม 2557

สารบัญ

หน้า

สารบัญตาราง	(3)
สารบัญภาพ	(7)
บทที่ 1 บทนำ	1
ความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
ขอบเขตของการศึกษา	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
นิยามศัพท์	4
บทที่ 2 การตรวจเอกสาร	9
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร	9
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงาน	31
แนวคิดสภาพแวดล้อมขององค์กร	41
ข้อมูลเบื้องต้นของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 (บางรัก)	43
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	44
กรอบแนวคิดการวิจัย	56
ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย	57
สมมติฐานในการวิจัย	58
บทที่ 3 วิธีการวิจัย	61
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	61
การเลือกกลุ่มตัวอย่าง	61
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยและการให้คะแนน	63
การทดสอบความแม่นยำตรงและความเชื่อถือได้	67
การเก็บรวบรวมข้อมูล	69
การวิเคราะห์ข้อมูล	69
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	69

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

บทที่ 4 ผลการวิจัยและข้อวิจารณ์	71
ผลการวิจัย	71
ข้อวิจารณ์	107
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ	114
สรุปผลการวิจัย	114
ข้อเสนอแนะ	123
เอกสารและสิ่งอ้างอิง	127
ภาคผนวก	133
ภาคผนวก ก แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย	134
ภาคผนวก ข ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม	144
ประวัติการศึกษา และการทำงาน	154

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	จำนวนประชากร และกลุ่มตัวอย่าง โดยจำแนกตามกลุ่มงาน	63
2	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามปัจจัยด้านบุคคล	73
3	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของลักษณะงานที่ปฏิบัติของบุคลากรภายในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 (เขตบางรัก)	75
4	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ลักษณะงานที่ปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ภายในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 เขตบางรัก เป็นรายด้านและโดยรวม	80
5	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรภายในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 (เขตบางรัก)	81
6	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการทำงานของเจ้าหน้าที่ภายในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 เขตบางรัก เป็นรายด้านและโดยรวม	86
7	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันของบุคลากรภายในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 (เขตบางรัก) ที่มีต่อองค์กร	88
8	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความผูกพันของเจ้าหน้าที่ภายในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 เขตบางรัก เป็นรายด้านและโดยรวม	92

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
9	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของผู้บังคับบัญชา เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	94
10	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความผูกพันของเจ้าหน้าที่ภายในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 เขตบางรัก เป็นรายด้านและโดยรวม	96
11	ตารางแสดงการเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กร จำแนกตามเพศ	98
12	เปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 ในแต่ละด้านจำแนกตามเพศ	98
13	เปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 ในแต่ละด้านจำแนกตามอายุ	99
14	เปรียบเทียบความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 ในแต่ละด้านจำแนกตามอายุ	99
15	ตารางแสดงการเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กร จำแนกตามสถานภาพสมรส	100
16	เปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 ในแต่ละด้านจำแนกตามสถานภาพสมรส	100
17	เปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 ในแต่ละด้านจำแนกตามระดับการศึกษา	101

สารบัญตาราง (ต่อ)

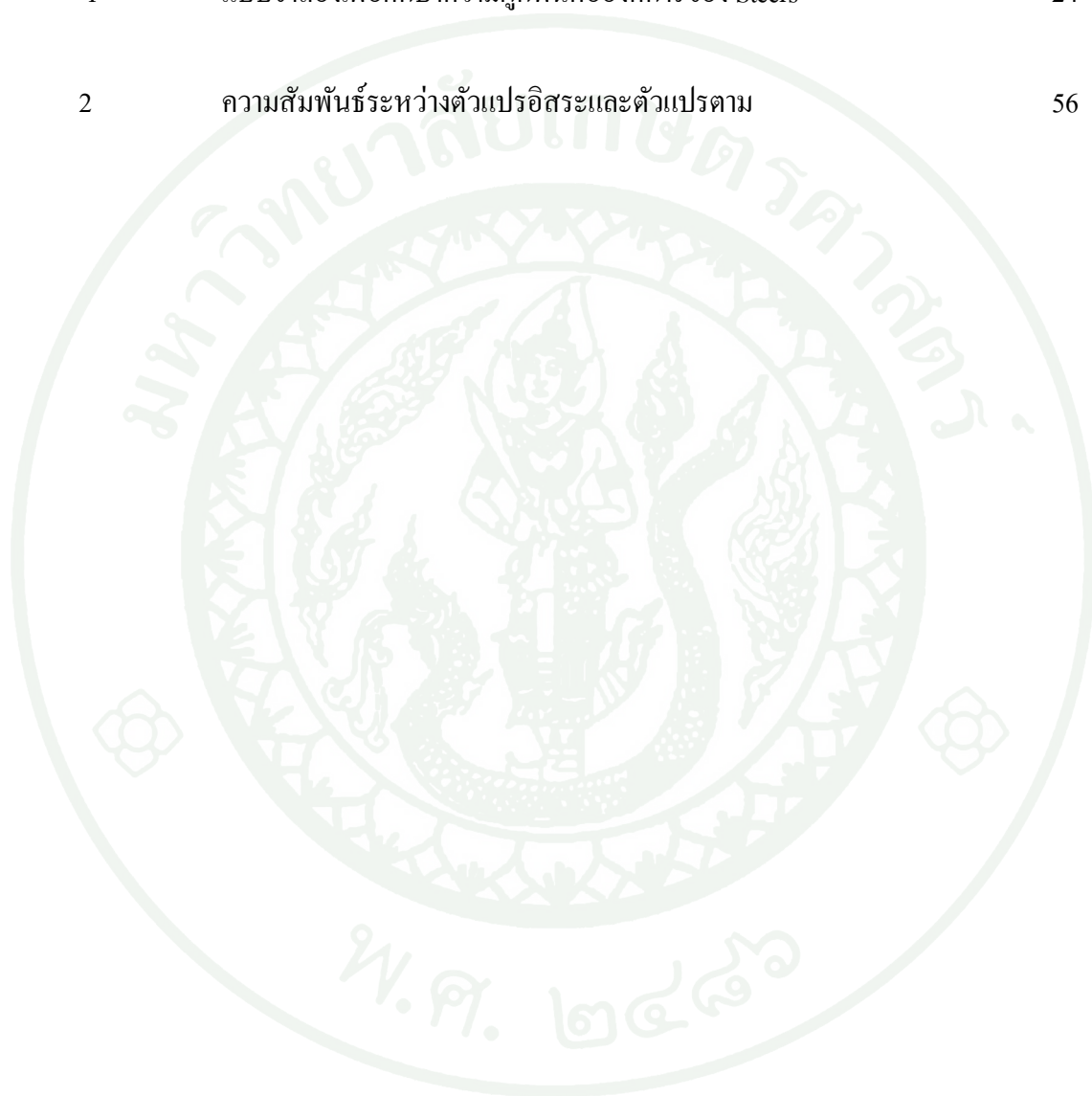
ตารางที่		หน้า
18	เปรียบเทียบความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์การของบุคลากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 ในแต่ละด้านจำแนก ตามระดับการศึกษา	101
19	เปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรสำนักงานสรรพากร พื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 ในแต่ละด้านจำแนกตามรายได้ต่อเดือน	102
20	เปรียบเทียบความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์การของบุคลากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 ในแต่ละด้านจำแนก ตามรายได้ต่อเดือน	103
21	เปรียบเทียบความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์การของบุคลากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 ในแต่ละด้านจำแนก ตามประเภทตำแหน่ง	104
22	การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการ สาธารณะของเทศบาลเมืองลพบุรี อำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี เป็นรายกลุ่ม จำแนกตามประเภทตำแหน่ง	104
23	ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติกับความผูกพัน ต่อองค์การของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 เป็นรายด้านและโดยรวม	105
24	ความสัมพันธ์ระหว่างประสพการณ์ในการทำงานกับความผูกพันต่อ องค์การของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 เป็นรายด้านและโดยรวม	106

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
25	ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันองค์กรกับผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 เป็นรายด้าน และโดยรวม	107
26	สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน	122
ตารางผนวกที่		
1	ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของผลการทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22, เขตบางรัก	145
2	ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของผลการทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22, เขตบางรัก	147
3	ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของผลการทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22, เขตบางรัก	151

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1	แบบจำลองเพื่อศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของ Steers	24
2	ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม	56



บทที่ 1

บทนำ

ความสำคัญของปัญหา

ในการบริหารองค์กรให้บรรลุตามอำนาจหน้าที่ อย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล นั้น การบริหารทรัพยากรมนุษย์ ถือเป็นกิจกรรมที่มีความสำคัญยิ่ง และท้าทายความสามารถของผู้บริหาร เนื่องจากกระทำได้น้อยง่าย เพราะมีปัจจัยหลายอย่างที่มีอิทธิพล เช่น ระบบอุปถัมภ์ ความก้าวหน้า ค่าตอบแทน เป็นต้น กระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ มี 4 ขั้นตอน ดังนี้ (1) การจัดหาคนเข้าทำงาน (2) การฝึกอบรมและการพัฒนา (3) การเสริมสร้างแรงจูงใจ และ (4) การบำรุงรักษา โดยทุกขั้นตอนต้องกระทำตามลำดับและต่อเนื่องจึงจะทำให้การบริหารทรัพยากรมนุษย์ประสบผลสำเร็จ เริ่มต้นจากการสรรหา และสิ้นสุดที่การรักษาทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณภาพให้คงอยู่กับองค์กรตลอดไปจนกระทั่งเกษียณอายุ โดยไม่ให้เกิดการขาดงาน โอน ย้าย ละเลย เพิกเฉยต่อการปฏิบัติหน้าที่ ไม่ตรงต่อเวลา การลาออก ฯลฯ ซึ่งจะส่งผลต่อความสูญเสีย ความสิ้นเปลืองในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ และส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กรในที่สุด จะเห็นว่าองค์กรต้องการทรัพยากรมนุษย์ที่ปฏิบัติงานให้กับองค์กรอย่างเต็มศักยภาพ ขณะเดียวกันบุคลากรก็ต้องการปฏิบัติงานตามกระบวนการที่ถูกต้องตามภารกิจ และเป้าหมายขององค์กร พร้อมทั้งได้รับผลตอบแทนและสวัสดิการที่พึงพอใจ เมื่อองค์กรและบุคลากรต่างต้องพึ่งพาซึ่งกันและกัน ผู้บริหารและฝ่ายพัฒนาทรัพยากรมนุษย์จึงหาแนวทางในการธำรงรักษาบุคลากรที่มีคุณภาพให้คงอยู่กับองค์กรโดยมุ่งให้ความสำคัญในการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรกับบุคลากร และประเด็นที่ได้รับความสนใจเป็นอย่างมาก คือ เรื่องความผูกพันต่อองค์กร

Porter (1974) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กร คือ ความแข็งแกร่งของการแสดงตัวและการทุ่มเทให้กับองค์กร ซึ่งจะแสดงออกมาในรูปของความศรัทธาและยอมรับในเป้าหมายและคุณค่าขององค์กร ความเต็มใจที่จะใช้พลังอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานให้กับองค์กร และความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะยังคงความเป็นสมาชิกขององค์กร จากความหมายและพฤติกรรมการแสดงออกของบุคลากรที่บ่งบอกถึงความผูกพันที่มีต่อองค์กรนั้น ความผูกพันเป็นสิ่งที่มีความสำคัญและควรสร้างให้เกิดขึ้นในองค์กร เพราะเชื่อว่าจะเป็นแนวทางนำองค์กรประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ และเป็นการธำรงรักษาบุคลากรให้คงอยู่กับองค์กรต่อไป

สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 เป็นหน่วยงานในสังกัดกรมสรรพากร กระทรวงการคลัง โดยมีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติราชการในสำนักงานจำนวนทั้งสิ้น 317 คน (ข้อมูล เดือน สิงหาคม 2556) ซึ่งประกอบด้วยข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว และ พนักงานบริษัท เนื่องจากสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 เป็นหน่วยงานราชการหนึ่งในกรมสรรพากร ทำให้ในแต่ละปีมีข้าราชการ และเจ้าหน้าที่ ย้ายเข้า ย้ายออก ลาออก รวมทั้งบรรจุใหม่ อยู่ตลอดเวลา การย้ายออกของข้าราชการนั้น มีทั้งการย้ายไปอยู่ในหน่วยงานอื่นของกรมสรรพากร และการย้ายไปทำงานที่หน่วยราชการอื่น ซึ่งสาเหตุของการย้ายหน่วยงานนั้นก็มาจากหลายปัจจัย อันได้แก่ ภูมิสำเนา ที่อยู่อาศัย ครอบครัว ความพึงพอใจในการทำงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน ลักษณะงาน เป็นต้น ทางสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 จึงมีโครงการต่าง ๆ มากมายเกิดขึ้น เพื่อสร้างความผูกพันให้กับเจ้าหน้าที่และข้าราชการในสำนักงาน ทั้งการจัดอบรม โครงการคุณภาพชีวิต ที่มีการพาเจ้าหน้าที่และข้าราชการไปอบรมที่ต่างจังหวัด การเปิดห้องฟิตเนส ห้องพยาบาลภายในสำนักงาน เพื่อสร้างสภาพแวดล้อมที่ดีอันจะส่งผลต่อ คุณภาพชีวิตที่ดีของข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 นอกจากนี้ยังเป็นการสร้างความผูกพันให้กับข้าราชการและเจ้าหน้าที่ภายในองค์กร เนื่องจากหน่วยงานราชการมักมีการย้ายเข้า ย้ายออก บรรจุใหม่ เกษียณอายุ อยู่เป็นประจำในทุกปี การจัดกิจกรรมให้กับข้าราชการและเจ้าหน้าที่ ได้มีโอกาสทำความรู้จักกันจึงเป็นสิ่งจำเป็น เพราะจะทำให้เกิดความผูกพันภายในองค์กร เมื่อข้าราชการและเจ้าหน้าที่ที่มีความผูกพันระหว่างกันก็จะส่งผลอันดีต่อการปฏิบัติงาน ทำให้งานมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว เพื่อผลประโยชน์ของประชาชนต่อไป

ดังนั้น ผู้วิจัยในฐานะที่เป็นบุคลากรคนหนึ่งปฏิบัติงานอยู่ในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 (เขตบางรัก) จึงมีความสนใจที่จะศึกษาความผูกพันองค์กรกับผลการปฏิบัติงานของบุคลากร และผลที่ได้จากการศึกษาในครั้งนี้สามารถนำไปเสนอแนะผู้บริหารเพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง แก้ไข และพัฒนาการบริหารงานบุคลากรต่อไป เนื่องจากบุคลากรที่มีความผูกพันต่อองค์กรสูงจะมีผลการปฏิบัติงานดีกว่าบุคลากรที่มีความผูกพันต่อองค์กรต่ำ ซึ่งผลการปฏิบัติงานนั้นส่งผลต่อประสิทธิภาพขององค์กร อันจะส่งผลให้เกิดประโยชน์แก่ประชาชนสูงสุด

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาถึงระดับความผูกพันองค์กร กับผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22
2. เพื่อเปรียบเทียบความผูกพันองค์กรของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ และปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงาน กับความผูกพันองค์กร ของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันองค์กร และผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22

ขอบเขตของการศึกษา

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 ซึ่งประกอบด้วย ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว พนักงานบริษัท จำนวน 298 คน ผู้บริหารองค์กร 19 คน รวมเป็น 317 คน (ข้อมูล เดือน สิงหาคม 2556)

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

เพื่อนำผลการศึกษาวิจัยที่ได้มาเป็นข้อมูลเสนอแนะแก่ฝ่ายบริหาร เพื่อนำไปสู่การส่งเสริมให้เกิดความผูกพันภายในองค์กร อีกทั้งยังนำมาใช้เป็นข้อมูลส่วนหนึ่งในการแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานของบุคลากรภายในในองค์กร เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงแก้ไข และเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้กับเจ้าหน้าที่ในองค์กร

นิยามศัพท์

ผู้ศึกษาได้นิยามคำศัพท์ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ดังต่อไปนี้

ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่

เพศ หมายถึง เพศของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งจำแนก เป็น 2 เพศ คือ

1. เพศชาย
2. เพศหญิง

อายุ หมายถึง อายุจริงของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยนับอายุเต็มตามปีปฏิทินโดยแบ่งเป็น 4 ประเภท คือ

1. ต่ำกว่า 25 ปี
2. 25 – 35 ปี
3. 36 – 45 ปี
4. 46 ปีขึ้นไป

สถานภาพสมรส หมายถึง สถานภาพการครองคู่ตามกฎหมายของผู้ตอบแบบสอบถาม แบ่งเป็น 2 ประเภท คือ

1. โสด
2. สมรส หม้าย/หย่าร้าง

ระดับการศึกษา หมายถึง การศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่แต่ละคนได้รับจากสถาบันการศึกษาจนถึงระดับสูงสุด โดยแบ่งเป็น 2 ประเภท คือ

1. อนุปริญญา
2. ปริญญาตรี/สูงกว่าปริญญาตรี

รายได้ หมายถึง เงินเดือนและค่าตอบแทนของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยแบ่งเป็น 2 ประเภท คือ

1. ต่ำกว่า 15,000 บาท
2. 15,001 บาทขึ้นไป

ประเภทตำแหน่ง หมายถึง สถานภาพในการปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 5 ประเภท คือ

1. ข้าราชการ
2. พนักงานราชการ
3. ลูกจ้างประจำ
4. ลูกจ้างชั่วคราว
5. พนักงานบริษัท

ลักษณะงานที่ปฏิบัติ หมายถึง สภาพของงานที่แต่ละบุคคลรับผิดชอบปฏิบัติอยู่ ลักษณะของงานผู้ตอบแบบสอบถามปฏิบัติ

ความท้าทายของงาน หมายถึง การมีอิสระในการกำหนดเป้าหมายและวิธีการทำงานในหน้าที่ของตนเอง การใช้วิจารณญาณในการแก้ไขปัญหา การระบุนงานที่รับผิดชอบได้อย่างชัดเจน มีความเต็มใจและกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่น รวมถึงงานที่ปฏิบัติมีความน่าสนใจและท้าทายความสามารถ

ความก้าวหน้าของงาน หมายถึง การที่ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจเมื่อมีปัญหา โอกาสในการพัฒนาความรู้และประสบการณ์ในการทำงานโดยการสัมมนา และการเข้ารับการฝึกอบรมตามที่หน่วยงานต้องการ ซึ่งการพัฒนาการเรียนรู้และประสบการณ์ส่งผลต่อความก้าวหน้าในสายอาชีพของท่าน และการทราบผลการปฏิบัติงานของตนเองหลังการประเมิน

ความยากง่ายของงาน หมายถึง การปฏิบัติงานจำเป็นต้องใช้ทักษะความรู้ ความชำนาญหลายด้าน จำเป็นต้องศึกษาข้อมูลพัฒนาความรู้อยู่ตลอดเวลา ใช้ความละเอียดรอบคอบไม่สามารถผิดพลาดได้ และสามารถปฏิบัติงานที่รับผิดชอบได้ทุกขั้นตอน ตั้งแต่เริ่มต้นจนเสร็จสิ้นกระบวนการ

ประสบการณ์ในการทำงาน หมายถึง การรับรู้ของสมาชิกที่ปฏิบัติงานอยู่ในองค์กรว่าได้สร้างสิ่งแวดล้อมตอบสนองต่อความต้องการของตนได้มากน้อยเพียงใด

ความรู้สึกว่าตัวเองมีความสำคัญกับองค์กร หมายถึง งานที่ปฏิบัติเป็นงานสำคัญได้รับเกียรติเป็นที่ยอมรับของบุคคลภายนอก ผลงานได้รับความสนใจจากเพื่อนร่วมงาน และได้รับการชื่นชมจากผู้บังคับบัญชาเสมอ

ความรู้สึกว่าองค์กรเป็นที่พึ่งพิงได้ หมายถึง การได้รับเงินเดือน/ค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ อีกทั้งยังได้รับสวัสดิการต่างๆ นอกเหนือจากเงินเดือน/ค่าตอบแทนตามความเหมาะสม และได้รับความสะดวกรวดเร็วในการใช้สิทธิเบิกค่าสวัสดิการต่างๆ เช่น ค่ารักษาพยาบาล ค่าเช่าบ้าน เป็นต้น

ความยุติธรรมในการพิจารณาความดีความชอบ หมายถึง การประเมินความรู้ความสามารถเพื่อเข้าสู่อำนาจตำแหน่งต่างๆ อยู่บนพื้นฐานแห่งความถูกต้อง เหมาะสม มีความยุติธรรมและสามารถเชื่อมั่นในเกณฑ์การประเมินได้ การประเมินประสิทธิภาพ ผลงาน ความสามารถ และความดีความชอบของบุคลากรในหน่วยงานอยู่บนพื้นฐานแห่งความถูกต้อง เหมาะสม มีความยุติธรรมและสามารถเชื่อมั่นในเกณฑ์การประเมินได้ ตำแหน่งหน้าที่การงานที่ปฏิบัติอยู่มีโอกาสเลื่อนตำแหน่งได้สูงขึ้นและมีความก้าวหน้า และระบบการเลื่อนขั้นเงินเดือนมีความเหมาะสมและยุติธรรม

ทัศนคติที่ดีต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร หมายถึง ความรู้สึกอบอุ่นในการต้อนรับการเป็นสมาชิกจากหน่วยงานที่ทำอยู่ในปัจจุบัน เพื่อนร่วมงานให้ความสนิทสนมให้ความช่วยเหลือหรือสนับสนุนในการปฏิบัติภารกิจหน้าที่และผลงานเป็นอย่างดี สามารถทำงานเป็นทีมเพื่อให้เกิดความร่วมมือและการทำงานที่มีคุณภาพ มีโอกาสพัฒนาความรู้ประสบการณ์ในการทำงานโดยเข้าฝึกอบรม/สัมมนา หรือกิจกรรมการจัดการความรู้ต่างๆ ขององค์กร สถานที่ภายในองค์กรมีความสะดวกสบาย สะอาด เป็นสัดส่วนและเป็นระเบียบเรียบร้อย มีความรู้สึกปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน วัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการทำงานมีจำนวนเพียงพอและสะดวกในการนำมาใช้อีกทั้งระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของหน่วยงานมีส่วนช่วยให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

การยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร หมายถึง การยอมรับในเป้าหมาย ค่านิยมและนโยบายการบริหารขององค์กร การทุ่มเทความพยายามในการปฏิบัติงานเพื่อองค์กร มีความภาคภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ความห่วงใยในอนาคตขององค์กร และความต้องการที่จะดำรงความเป็นสมาชิกขององค์กร

ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความรู้สึกที่ดีของบุคลากรในองค์กรต่อองค์กร ยินดีจะปฏิบัติงานในหน้าที่ของตนและส่วนที่เกี่ยวข้องเพื่อให้องค์กรได้บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ซึ่งองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กรประกอบไปด้วย ความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร การยอมรับเป้าหมายและนโยบายการบริหารขององค์กร การทุ่มเทความพยายามในการปฏิบัติงานเพื่อองค์กร ความภาคภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ความห่วงใยในอนาคตขององค์กร และความต้องการที่จะดำรงความเป็นสมาชิกขององค์กรตลอดไป

ความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร หมายถึง ความรู้สึกยินดีและภาคภูมิใจกับการเป็นสมาชิกขององค์กร มีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งในความสำเร็จขององค์กร

การยอมรับเป้าหมาย นโยบายการบริหารขององค์กร หมายถึง ความเชื่อมั่นและศรัทธาในเป้าหมายและแนวทางการบริหารขององค์กร ที่สอดคล้องกับเป้าหมายของผู้ปฏิบัติงานและสามารถสร้างแรงบันดาลใจในการทำงานได้เป็นอย่างดี

ความพยายามในการทุ่มเทการปฏิบัติงานเพื่อองค์กร หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่จะอุทิศตนเพื่อทำงานให้เกิดประโยชน์สูงสุด

ความปรารถนาที่จะดำรงความเป็นสมาชิกขององค์กร หมายถึง การที่บุคคลแสดงออกถึงความตั้งใจอย่างแน่วแน่ที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป เพื่อทำงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร ไม่คิดจะลาออก ไม่ว่าจะอยู่ในสภาวะปกติหรือสภาวะวิกฤติ

ผลการปฏิบัติงาน หมายถึง ผลการปฏิบัติหน้าที่ที่แสดงให้เห็นถึงควมมีศักยภาพและความสามารถของบุคลากร ซึ่งวัดโดยการประเมินผลการปฏิบัติงานด้วยตนเองในประเด็นต่างๆ 6 ด้าน ได้แก่ ปริมาณงาน ความรู้ความเข้าใจในงานที่ปฏิบัติ การให้ความร่วมมือและประสานงาน การมาทำงานและการตรงต่อเวลา การได้รับคำ ขย่องชมเชยหรือได้ขึ้นขั้นมากกว่าขั้นปกติบ่อยๆ และการได้รับการลงโทษหรือดำเนินคดี

สามารถดำเนินงานตามที่ได้รับมอบหมาย หมายถึง ปริมาณผลงานของบุคลากร โดยพิจารณาจากปริมาณผลงานเปรียบเทียบกับเป้าหมาย ข้อตกลง หรือมาตรฐานของโรงงาน รวมถึงคุณภาพของงาน ซึ่งพิจารณาจากความถูกต้อง ความครบถ้วน ความสมบูรณ์ และความประณีตในงานที่ปฏิบัติ

จำนวนงานที่ค้างของบุคลากรในแต่ละปีงบประมาณ หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้ทันตามเวลาที่กำหนด โดยเปรียบเทียบกับเวลาที่กำหนดไว้สำหรับการปฏิบัติงานหรือภารกิจอื่นๆ

ผลการดำเนินงานขององค์กร หมายถึง ผลการจัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่ม ภาษีเงินได้นิติบุคคล ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา โดยเปรียบเทียบกับปีก่อน

ความร่วมมือในโครงการต่างๆ ขององค์กร หมายถึง การที่บุคลากรเข้าร่วมสัมมนา โครงการคุณภาพชีวิตของเจ้าหน้าที่ภายในสำนักงาน การให้ความร่วมมือและการประสานงานใน “โครงการ E-Marketing” ของสำนักงาน และการเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ภายใต้งานของสำนักงานเพื่อเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีกับองค์กร

การย้ายเข้าย้ายออกของข้าราชการ หมายถึง ปริมาณการย้ายเข้ามาทำงานและปริมาณการย้ายออกจากสำนักงานของข้าราชการและเจ้าหน้าที่

บทที่ 2

การตรวจเอกสาร

ในการวิจัยเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กร ศึกษากรณีสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาใช้ประโยชน์ในการกำหนดกรอบแนวคิดของการวิจัย ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร
2. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงาน
3. แนวคิดสภาพแวดล้อมองค์กร
4. ข้อมูลเบื้องต้นของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

Steers and Porter (1979: 303-304) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นขั้นตอนหนึ่งใน 3 ขั้นตอนของความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับองค์กรในกระบวนการเกี่ยวข้องกับองค์กร (Organizational Attachment) ได้แก่

1. การเข้าเป็นสมาชิกขององค์กร (Organizational Entry) เป็นขั้นตอนแรกที่บุคคลเลือกเข้าเป็นสมาชิกในองค์กรใดองค์กรหนึ่ง

2. การมีความผูกพันต่อองค์กร (Organization Commitment) เป็นขั้นตอนที่บุคคลตัดสินใจที่จะมีความผูกพันลึกซึ้งกับองค์กร โดยความผูกพันต่อองค์กรจะเน้นที่ขอบเขตของความรู้สึกของบุคคลที่เป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับเป้าหมายขององค์กร ค่านิยมในการเป็นสมาชิกในองค์กร และความตั้งใจที่จะทำงานหนักเพื่อความสำเร็จโดยรวมของเป้าหมายขององค์กร ซึ่งในความรู้สึกเช่นนี้ ทำให้ความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างไปจากความเกี่ยวข้องกับองค์กร หรือความเป็นสมาชิกขององค์กร (Organization Attachment, Organizational Memberships) ทั้งนี้ พนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง จะมีการขาดงานและการลาออกจากงานในระดับต่ำ มีความโน้มเอียงที่จะมี

ส่วนร่วมกับองค์กร ส่วนพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับต่ำ จะนำมาซึ่งผลการปฏิบัติงานในระดับต่ำ และมีความโน้มเอียงที่จะถอยห่างจากองค์กร มีการขาดงานและการลาออกจากงานสูง

3. การขาดงานและการลาออกของพนักงาน (Absenteeism and Turnover) เป็นขั้นตอนสุดท้ายของกระบวนการเกี่ยวข้องกับองค์กร (Organization Attachment Process) เป็นขั้นตอนที่บุคคลตัดสินใจที่จะอยู่กับองค์กรหรือออกจากองค์กร

นักวิชาการหลายท่าน กล่าวถึงแนวคิดในการศึกษาเรื่องความผูกพันในองค์กรไว้หลายประเด็นซึ่ง Allen and Meyer (1990 อ้างใน วันทนา ลิพิทักษ์วัฒนา, 2542: 49-51) สรุปเป็น 3 แนวคิดใหญ่ๆ ดังนี้

1. แนวความคิดทางด้านทัศนคติ นักวิชาการกลุ่มนี้มองความผูกพันในองค์กรว่าเป็นความรู้สึกรักของบุคคลที่รู้สึกว่าเขาเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร โดยแนวความคิดนี้ได้รับความสนใจในการศึกษามากกว่าแบบอื่นๆ

2. แนวความคิดทางด้านพฤติกรรม มองว่าความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรในรูปของความสม่ำเสมอของพฤติกรรม เมื่อคนมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรก็จะมีการแสดงออกในรูปของความสม่ำเสมอของพฤติกรรมต่อเนื่อง หรือ ความคงเส้นคงวาในการทำงาน ความต่อเนื่องในการทำงานโดยไม่โยกย้ายไปไหน (ธีระ วีระธรรมสาริต, 2532: 20) เนื่องจากได้เปรียบเทียบผลเสียที่จะเกิดขึ้น โดยพิจารณาในลักษณะของต้นทุนที่จะเกิดขึ้น หรือผลประโยชน์ที่จะสูญเสียไปหากละทิ้งสภาพของสมาชิกหรือลาออกจากองค์กรไปอย่างถาวรแล้ว ซึ่งทฤษฎีที่มีชื่อเสียงและจัดได้ว่าเป็นพื้นฐานของแนวความคิดนี้คือทฤษฎี Side-bet theory โดย Becker (1960) ได้สรุปสาระสำคัญว่า การที่คนๆ หนึ่งเข้ามาทำงานหรือเป็นสมาชิกขององค์กรยิ่งนานเท่าไร ก็เหมือนเขาลงทุนในกิจการหรือองค์กรนั้นมากขึ้นเท่านั้น ความผูกพันก็จะทวีตามระยะเวลาและยากต่อการจะละทิ้งองค์กรไป เพราะหมายถึงประโยชน์ที่จะเสียไปมากขึ้น

3. แนวความคิดทางด้านที่เกี่ยวกับความถูกต้องหรือบรรทัดฐานของสังคม มองว่าความผูกพันในองค์กรเป็นความจงรักภักดีและเต็มใจที่จะอุทิศตนให้กับองค์กร ซึ่งเป็นผลมาจากบรรทัดฐานขององค์กรและสังคม บุคคลรู้สึกว่าเขาเป็นสมาชิกขององค์กรก็ต้องมีความยึดมั่น

ผูกพันต่อองค์กร เพราะนั่นคือความถูกต้องและความเหมาะสมที่จะทำ ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร โดยถือว่าเป็นหน้าที่หรือพันธะผูกพันที่สมาชิกจะต้องมีการปฏิบัติหน้าที่ในองค์กร

Steers and Porter (1983: 433-434) ได้สรุปว่า สิ่งที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรนั้นมี 4 องค์ประกอบ คือ

1. โครงสร้างขององค์กร ซึ่งจะต้องมีลักษณะเป็นระบบที่มีแบบแผน มีหน้าที่ที่เด่นชัด มีการกระจายอำนาจ การให้ผู้ร่วมงานมีการตัดสินใจ การมีส่วนร่วมเป็นเจ้าของ สิ่งเหล่านี้นับว่ามีความสัมพันธ์ในทางบวก กับความผูกพันต่อองค์กร
2. คุณลักษณะของงานและบทบาทในการทำงาน เช่น งานที่ทำเป็นงานที่มีคุณค่ามีบทบาทที่เด่นชัด มีความสำคัญ สิ่งเหล่านี้มีความสัมพันธ์โดยตรงกับความผูกพันต่อองค์กร
3. คุณลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์กร และระดับการศึกษา แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์
4. ประสบการณ์ในงาน เป็นเหตุการณ์ต่างๆ ที่บุคคลพบในระหว่างการทำงาน เช่น การปฏิบัติของผู้บังคับบัญชา ความสามารถในการพึ่งพาได้และการปฏิบัติตัวของผู้บังคับบัญชา การรู้สึกตนเองเป็นบุคคลสำคัญ ทัศนคติที่มีต่อผู้ร่วมงาน สิ่งเหล่านี้นับว่ามีอิทธิพลในทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร

ความหมายของความผูกพันในองค์กร

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 (พจนานุกรมฉบับ

บัณฑิตยสถาน, 2542: 1321) จึงกล่าวได้ว่า ความหมายของความผูกพันต่อองค์กร น่าจะหมายถึง การเกิดความกังวล รักใคร่ในหน่วยงานที่ปฏิบัติซึ่งก่อให้เกิดพันธะที่จะต้องปฏิบัติตาม

Steers (1977: 46) ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กรว่า เป็นความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงาน ที่แสดงตนเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร มีจุดร่วมที่เหมือนกันของสมาชิกในการเข้าร่วม กิจกรรมขององค์กร และเต็มใจที่จะทุ่มเทกำลังกาย กำลังใจ เพื่อปฏิบัติการกิจขององค์กร ความรู้สึกนี้จะแตกต่างจากความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร อันเนื่องมาจากการเป็นสมาชิกขององค์กร โดยปกติ ตรงที่พฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรอย่างแท้จริง จะมุ่งเน้นความ เต็มใจที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรด้วย

Steers (1991: 79) อธิบายว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นลักษณะที่แสดงออกของบุคคลที่มีความ สัมพันธ์และการเกี่ยวข้องด้วยกับองค์กร ซึ่งมีคุณลักษณะทั้ง 3 ประการ คือ ความเชื่อมั่นและ ขอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มกำลัง ความสามารถเพื่อประโยชน์ขององค์กร ความต้องการที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป ความผูกพันยังแสดงออกมาทางความจงรักภักดีต่อองค์กร เป็นสิ่งที่บุคคลกระทำต่องานของตน อย่างเต็มที่ เพื่อช่วยให้การบรรลุซึ่งผลสำเร็จขององค์กรมีความมั่นคงต่อไป

Porter and Smith (1970 cited in Mowday *et al.*, 1982: 27) ให้ความหมายของความผูกพัน ต่อองค์กรว่า เป็นความสัมพันธ์ที่จะแสดงออกถึงความเชื่อมโยงทั้งหมดระหว่างพนักงานและ องค์กร จะรวมความหมายไปถึงองค์ประกอบของความพึงพอใจในงาน เป็นความเข้มข้นที่เป็น เอกลักษณะของแต่ละบุคคลที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานให้กับองค์กร โดยความผูกพันนี้จะมี คุณลักษณะ คือความเชื่ออย่างแรงกล้าและยอมรับเป้าหมายอย่างจริงจังในเป้าหมาย ค่านิยมของ องค์กร ความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามในฐานะที่เป็นตัวแทนขององค์กร และความปรารถนา อย่างแรงกล้าที่จะรักษาความเป็นสมาชิกขององค์กร

Mowday *et al.* (1982: 27) กล่าวถึงความผูกพันต่อองค์กรว่า เป็นการแสดงออกที่มากกว่า ความจงรักภักดีที่เกิดขึ้นตามปกติ เพราะเป็นความสัมพันธ์ที่เหนียวแน่นและผลักดันให้บุคคลเต็มใจ ที่จะอุทิศตัวเองเพื่อการสร้างสรรค์ให้องค์กรอยู่ในสถานะที่ดีขึ้น

ด้านทัศนคติของสมาชิกในองค์กร

นักวิชาการและนักวิจัยหลายท่าน ได้แก่ Porter and Smith (1982 อ้างใน ทิพวรรณ ศิริคุณ, 2542: 49); Steers (1977 อ้างใน นงเยาว์ แก้วมรกต, 2542: 16); Marsh and Mannari (1974 อ้างใน เนตินา โพธิ์ประเสริฐ, 2541: 25); Buchanan (1974 อ้างใน สุนิจ ศรีวิหค, 2542: 24) ได้ให้นิยามของความผูกพันในองค์กรว่า เป็นความสัมพันธ์ที่จะแสดงถึงความเชื่อมโยงทั้งหมดระหว่างพนักงานและองค์กรจะรวมความหมายไปถึงองค์ประกอบของความพึงพอใจในงาน เป็นความเข้มข้นที่เป็นเอกลักษณ์ของแต่ละบุคคลที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานให้กับองค์กรเป็นทัศนคติที่หนักแน่นเป็นไปในทางบวกต่อองค์กรโดยผู้ปฏิบัติงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรสูงจะแสดงออกดังนี้ คือ

1. มีความต้องการอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร
2. มีความเต็มใจที่จะทุ่มเทพลังงานเพื่อปฏิบัติงานให้แก่องค์กร
3. มีความเชื่ออย่างแรงกล้า และยอมรับในค่านิยม และเป้าหมายขององค์กร

ด้านพฤติกรรมของสมาชิกในองค์กร

Hrebiniak and Alutto (1990 อ้างใน สุนิจ ศรีวิหค, 2542: 22) เห็นว่าความผูกพันต่อองค์กรเป็นปรากฏการณ์ที่เป็นผลมาจากความสัมพันธ์ หรือปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับองค์กรในรูปแบบของการลงทุนทางกายและสติปัญญาในช่วงระยะเวลาหนึ่ง ซึ่งจะทำให้เกิดความรู้สึกไม่เต็มใจที่จะละทิ้งองค์กร เพื่อเพิ่มรายได้ สถานภาพ ความเป็นอิสระทางอาชีพ หรือการมีเพื่อนร่วมงานมากขึ้นกว่าที่เป็นอยู่ก็ตาม Kanter (1972 อ้างใน สุนิจ ศรีวิหค, 2542: 22) เห็นว่า ความผูกพันต่อองค์กรหมายถึง ความเต็มใจของบุคคลที่ยินดีจะทุ่มเทกำลังกายเพื่อทำงานให้กับองค์กร และมีความจงรักภักดีต่อองค์กรด้วย

Becker (1960 อ้างใน นงเยาว์ แก้วมรกต, 2542: 17) ได้ให้คำนิยามความหมายของความผูกพันต่อองค์กรว่าเป็นแนวโน้มที่บุคคลแสดงพฤติกรรมอย่างสม่ำเสมอ เป็นการรับรู้ถึงผลประโยชน์ของการลงทุนที่ต้องสูญเสียหากต้องออกจากองค์กรไป ซึ่งการรับรู้ผลประโยชน์ที่ต้องสูญเสีย เมื่อต้องออกจากองค์กรไปนั้น เป็นสภาวะทางจิตวิทยาที่สะท้อนถึงความสัมพันธ์ของพนักงานกับองค์กร

Herbert (1976 อ้างใน นงเยาว์ แก้วมรกต, 2542: 17) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง การประสานพฤติกรรมของสมาชิกเข้ากับเป้าหมายขององค์กร ซึ่งได้กำหนดกิจกรรมและเสนอแนะแนวทางการเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆ ขององค์กรไว้แล้ว การที่สมาชิกเห็นด้วยกับเป้าหมายขององค์กร และตั้งใจที่จะยอมรับเป้าหมายนั้น จะเป็นสิ่งจูงใจให้ทำงานอย่างเต็มที่เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรด้านที่เกี่ยวกับความถูกต้องหรือบรรทัดฐานของสังคม

Salancik (1983 อ้างใน ทิพวรรณ ศิริคุณ, 2542: 47) ให้ความหมายว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นสถานภาพที่แต่ละบุคคลมีพันธะกับองค์กรในรูปของการกระทำ ที่มีความเชื่อว่าการกระทำนั้น สามารถสนับสนุนกิจกรรม และความเกี่ยวพันของตนเองกับองค์กร

Allen and Meyer (1990 อ้างใน ศิริพงศ์ อินทรวดี, 2541: 34) ได้เสนอรูปแบบของความผูกพันต่อองค์กร ประกอบด้วย 3 ลักษณะ คือ

1. ความผูกพันทางจิตใจ หมายถึง อารมณ์ความรู้สึกผูกพันของพนักงาน หรือความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน และมีส่วนร่วมของพนักงานในองค์กร ซึ่งประกอบด้วย 4 ปัจจัย คือ คุณลักษณะของบุคคล คุณลักษณะของงาน ประสบการณ์ในการทำงาน คุณลักษณะของโครงสร้าง
2. ความผูกพันด้านการคงอยู่ หมายถึง ความผูกพันที่เกิดขึ้นจากการจ่ายค่าตอบแทน แลกเปลี่ยนกับการคงอยู่ในองค์กรของพนักงาน ประกอบด้วย อายุ สถานภาพของตำแหน่ง ความพึงพอใจในอาชีพ ความตั้งใจที่จะลาออก
3. ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน หมายถึง ภาระผูกพัน หรือ หน้าที่ที่พนักงานได้รับการปลูกฝังว่า พวกเขาควรจะอยู่ในองค์กรเป็นเรื่องของความสัมพันธ์อย่างไม่เป็นทางการที่พนักงานรู้สึกว่าเขาควรจะอยู่ในองค์กร ประกอบด้วย ความผูกพันกับผู้ร่วมงาน การพึ่งพาองค์กร การมีส่วนร่วมในการจัดการจากความหมายของความผูกพันในองค์กรข้างต้นพอสรุปได้ว่าความผูกพันในองค์กรเป็นความคิดหรือความรู้สึกของบุคลากรที่มีต่อองค์กรและมีการแสดงออกทางพฤติกรรมในทางที่ดีต่อองค์กร

ความผูกพันต่อองค์กร มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมาย คำนิยาม ไว้มากมาย ตามความสนใจ และทัศนะของแต่ละท่าน เช่น

Allen and Myer (1990 อ้างใน พิชิต พิทักษ์เทพสมบัติ, 2552) ให้คำนิยามความผูกพันต่อองค์การว่า หมายถึง ระดับของการที่บุคคลจะแสดงตัวว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์การรวมไปถึงระดับของการทุ่มเทให้กับองค์การ

Steer and Porter (1983 อ้างใน พิชิต พิทักษ์เทพสมบัติ, 2552) ได้ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์การว่า เป็นความสัมพันธ์ที่เหนียวแน่นของความเป็นอันหนึ่งอันเดียวของสมาชิก ในการเข้าร่วมกิจกรรมขององค์การด้วยความเต็มใจ ซึ่งความผูกพันต่อองค์การประกอบด้วยลักษณะสำคัญ 3 ประการคือ

1. พนักงานมีความเชื่อมั่นอย่างสูงในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ หมายถึง การที่พนักงานยอมรับแนวทางการปฏิบัติงาน เพื่อให้สำเร็จตามเป้าหมาย และมีค่านิยมของตนที่สอดคล้องกับค่านิยมขององค์การ
2. พนักงานมีความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์การ หมายถึง การใช้ความสามารถความพยายามของตนอย่างเต็มที่ เพื่อให้งานขององค์การประสบความสำเร็จ
3. พนักงานมีความต้องการอย่างแรงกล้าที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพในองค์การ หมายถึง ความต้องการของพนักงานที่มีความสมัครใจที่จะอยู่ปฏิบัติงานในองค์การ ถึงแม้ว่าจะได้รับข้อเสนอที่ดีกว่าจากองค์การอื่น หรือองค์การจะเกิดภาวะวิกฤติทางเศรษฐกิจ พนักงานจะไม่คิดหรือมีความต้องการที่จะลาออกจากองค์การ

Porter and Smith (1970 cited in Aldag and Kuzuhara, 2002) ได้กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์การเป็นลักษณะของความสัมพันธ์ของบุคคลที่มีต่อองค์การ ซึ่งจะแสดงออกมาในรูปของ

1. ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงเป็นสมาชิกขององค์การนั้นต่อไป
2. ความเต็มใจที่จะใช้พลังอย่างเต็มที่ในการทำงานให้องค์การ
3. ความเชื่อมั่นและการยอมรับค่านิยมและเป้าหมายขององค์การ

Sheldon (1971 อ้างใน ศุภวรรณ พันธุ์บุรณะ, 2542) ให้ความหมายว่า ความผูกพันต่อองค์กรหมายถึงทัศนคติของผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งเชื่อมโยงระหว่างบุคคลกับองค์กร เป็นการประเมินองค์กรในด้านบวกและมีการใช้ความพยายามในการทำงานเพื่อให้บรรลุจุดหมาย

Buchanan (1974 อ้างใน นภาเพ็ญ โหมาศวิน, 2533) ให้นิยามไว้ว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นความรู้สึกเป็นพวกเดียวกัน ความผูกพันที่มีต่อเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร และการปฏิบัติงานตามบทบาทของตนเอง เพื่อให้บรรลุเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ซึ่งความผูกพันต่อองค์กรประกอบด้วยองค์ประกอบ 3 ส่วน คือ

1. ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน (identification) เป็นการแสดงออกจากเป้าหมายและค่านิยมต่อผู้ปฏิบัติงาน
2. ความใส่ใจกับองค์กร (involvement) โดยการทำงานตามบทบาทของตนเองอย่างเต็มที่
3. ความจงรักภักดี (loyalty) ความรู้สึกและผูกพันต่อองค์กร

Porter (1981 อ้างใน นภาเพ็ญ โหมาศวิน, 2533) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นลักษณะความสัมพันธ์ของบุคคลที่มีต่อองค์กรซึ่งบ่งชี้ในรูป

1. ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะเป็นสมาชิกองค์กรนั้นต่อไป
2. ความเต็มใจที่จะใช้พลังอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานให้กับองค์กร
3. มีความเชื่ออย่างแน่อนและมีการยอมรับค่านิยมและเป้าหมายขององค์กร

จิระจิตต์ ราคา (2525) ได้สรุปความหมายของคำว่าความผูกพัน หมายถึงความรู้สึกต้องการที่จะ “อยู่” และไม่ยาก “ไป” จากองค์กร ไม่ว่าจะเพิ่มเงินเดือน รายได้ หรือสิ่งจูงใจอื่นๆ พร้อมทั้งเต็มใจที่จะปฏิบัติงานเพื่อองค์กรที่เขาปฏิบัติงานอยู่ การพิจารณาว่าบุคคลใดมีความผูกพันต่อองค์กรมากน้อยเพียงใดนั้น ขึ้นอยู่กับตัวชี้ที่เห็นได้ชัด คือ

1. ความจงรักภักดีต่อองค์กร กล่าวคือ มีความรู้สึกรักใคร่ ไม่อยากไปจากองค์กรอาจจะเป็นเพราะว่าองค์กรนั้น มีสิ่งจูงใจที่ทำให้เขารู้สึกเสียสละที่จะต้องออกไปจากองค์กร เช่น ผลตอบแทนในรูปแบบเงินเดือน สวัสดิการ ความก้าวหน้า

2. ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับหน่วยงานที่เขาทำอยู่ ผู้ปฏิบัติงานผูกพันกับองค์กร รู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กร ปฏิบัติตนตามค่านิยมขององค์กร เพื่อดำเนินงานไปสู่จุดมุ่งหมายขององค์กร ความรู้สึกเกี่ยวข้องกับงานคือ ความพอใจในงานที่ทำ และต้องการให้งานบรรลุผลสำเร็จ พุ่งเพร่งกายใจ เพื่อให้งานสำเร็จ

จากคำนิยามของคำว่า ความผูกพันที่นักวิชาการหลาย ๆ ท่านได้ให้ความหมายไว้นั้น น่าจะแบ่งได้เป็นสองกลุ่ม ดังนี้

1. กลุ่มที่เน้นในด้านทัศนคติ ที่เห็นว่าความผูกพันต่อองค์กร คือ การยอมรับเป้าหมายขององค์กร ความรู้สึกเป็นเจ้าของ หรือมีความจงรักภักดีต่อองค์กร

2. กลุ่มที่เน้นในด้านพฤติกรรม ที่เห็นว่าความผูกพันต่อองค์กร คือความต้องการที่จะเป็นสมาชิกขององค์กร เต็มใจและตั้งใจที่จะปฏิบัติงาน เพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จ

สรุปได้ว่าความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความรู้สึกที่ดีของบุคลากรในองค์กรต่อองค์กร ยินดีจะปฏิบัติงานในหน้าที่ของตนและส่วนที่เกี่ยวข้องเพื่อให้องค์กรได้บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ซึ่งองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กรประกอบไปด้วย ความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร การยอมรับเป้าหมายและนโยบายการบริหารขององค์กร การทุ่มเทความพยายามในการปฏิบัติงานเพื่อองค์กร ความภาคภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กรความห่วงใยในอนาคตขององค์กร และความต้องการที่จะดำรงความเป็นสมาชิกขององค์กรตลอดไป

ความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กร

ความผูกพันต่อองค์กร (organization commitment) เป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำให้งานขององค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ได้ เนื่องจากผู้ปฏิบัติงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรสูง จะเป็นผู้ที่ยินดีที่จะอุทิศแรงกาย แรงใจ เพื่อปฏิบัติงานในหน้าที่ของตนให้ดีที่สุด และดีกว่าผู้ที่มีความผูกพันต่อองค์กรน้อยหรือไม่มีเลย ซึ่งการที่จะเกิดความผูกพันได้ก็ต่อเมื่อจุดมุ่งหมายของสมาชิกได้รับการ

ตอบสนองจากองค์กร จึงเป็นหน้าที่ของผู้บริหารองค์กรที่จะพยายามสร้างทัศนคติที่ดีต่อองค์กร เพื่อให้สมาชิกในองค์กรคงอยู่กับองค์กรอย่างมีคุณค่า ด้วยการสร้างให้สมาชิกเกิดความผูกพันต่อองค์กร ทั้งนี้เพื่อประโยชน์สูงสุดจะได้เกิดแก่องค์กร และยังได้มีนักวิชาการหลายท่านได้กล่าวถึงความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กรไว้ดังนี้

Buchanan (1974 อ้างใน นภาเพ็ญ โหมาศวิน, 2533) เห็นว่า ความผูกพันเป็นทัศนคติที่สำคัญยิ่งสำหรับองค์กรไม่ว่าจะเป็นองค์กรแบบใด เพราะความผูกพันเป็นตัวเชื่อมระหว่างจินตนาการของมนุษย์กับจุดหมายขององค์กร ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกเป็นเจ้าขององค์กร และเป็นผู้มีส่วนเสริมสร้างสุขภาพและความเป็นอยู่ที่ดีขององค์กร รวมทั้งช่วยลดการควบคุมจากภายนอกอีกด้วย ดังนั้น โดยสรุปแล้วความผูกพันต่อองค์กรเป็นเงื่อนไขล่วงหน้าสำหรับองค์กรทางสังคมที่ประสบความสำเร็จ

นอกจากนั้นเขายังได้กล่าวเพิ่มเติมว่า ความผูกพันของผู้จัดการต่อองค์กรเป็นส่วนสำคัญต่อความอยู่รอดและความมีประสิทธิภาพขององค์กร เพราะความรับผิดชอบในการรักษาองค์กรให้คงอยู่ในสถานะที่ดีนั้น มีความจำเป็นต่อการดำเนินงาน การบริหารที่มีประสิทธิภาพผลถูกมองว่า มีความเกี่ยวข้องกับความรู้สึกรับผิดชอบและการอุทิศตน เพื่อเกื้อกูลให้องค์กรอยู่ในสภาพที่สามารถปฏิบัติงานต่อไปได้

Steer (1977 อ้างใน จิระชัย ชมเกิด, 2549) เห็นว่า ความผูกพันในองค์กรเป็นเรื่องสำคัญในการบริหารงานเพราะการศึกษาเรื่องความผูกพันในองค์กรมีความสำคัญเพราะสามารถใช้ทำนายอัตราการเข้า ออกจากงาน ได้ดีกว่าการศึกษาเรื่องความพึงพอใจในงานความผูกพันในองค์กรยังเป็นแรงผลักดันผู้ปฏิบัติงานในองค์กรให้ทำงานได้ดีกว่าผู้ไม่มีความผูกพันในองค์กรที่ตนทำงานอยู่นอกจากนี้ความผูกพันต่อองค์กรยังเป็นตัวชี้ถึงประสิทธิภาพขององค์กรอีกด้วย

Steers (1997: 44) ให้ความเห็นว่า ความผูกพันต่อองค์กรสามารถใช้ทำนายอัตราการเข้า – ออกจากงานของสมาชิกองค์กร ได้ดีกว่าการศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการทำงาน กล่าวคือ

1. ความผูกพันต่อองค์กร เป็นแนวคิดซึ่งมีลักษณะครอบคลุมมากกว่าความพึงพอใจในการทำงาน สามารถสะท้อนถึงผลโดยทั่วไปที่บุคคลสนองตอบต่อองค์กรโดยส่วนรวม ในขณะที่ความพึงพอใจในงานสะท้อนถึงการตอบสนองของบุคคลต่องาน หรือแง่ใดแง่หนึ่งของงานเท่านั้น

2. ความผูกพันต่อองค์กรค่อนข้างจะมีเสถียรภาพมากกว่าความพึงพอใจ ถึงแม้จะมีการพัฒนาไปอย่างช้าๆ แต่ก็อยู่อย่างมั่นคง

3. เป็นตัวชี้วัดถึงควมมีประสิทธิภาพขององค์กร

ภรณ์ มหันทน์ (2529) กล่าวว่า ความรู้สึกผูกพันจะนำไปสู่ผลที่สัมพันธ์กับควมมีประสิทธิภาพขององค์กร ดังนี้

พนักงานซึ่งมีความรู้สึกผูกพันอย่างแท้จริงต่อเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรมีแนวโน้มที่จะมีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์กรอยู่ในระดับสูง

พนักงานซึ่งมีความรู้สึกผูกพันอย่างสูง มักมีความปรารถนาอย่างแรงที่จะคงอยู่กับองค์กรต่อไป เพื่อทำงานขององค์กรให้บรรลุเป้าหมายซึ่งตนเองเลื่อมใสศรัทธาโดยเหตุที่บุคคลมีความผูกพันต่อองค์กรและเลื่อมใสศรัทธาในเป้าหมายขององค์กรบุคคลซึ่งมีความรู้สึกผูกพันดังกล่าวมักมีความผูกพันอย่างมากต่องาน เพราะเห็นว่างานคือหนทางซึ่งตนเองจะสามารถทำประโยชน์กับองค์กรให้บรรลุถึงเป้าหมายได้สำเร็จ

จากความหมายของคำว่า ความรู้สึกผูกพัน (commitment) นั้นเอง เราอาจคาดหวังได้ว่าบุคคลซึ่งมีความรู้สึกผูกพันสูงจะเต็มใจที่จะใช้ความพยายามมากพอสมควรในการทำงานให้กับองค์กร ซึ่งในหลายกรณี ความพยายามดังกล่าวมีผลทำให้การปฏิบัติงานอยู่ในระดับดีเหนือคนอื่น

ความผูกพันในองค์กรนับเป็นคุณสมบัติที่จำ เป็นอย่างหนึ่งของสมาชิกองค์กรเนื่องจากเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยนำ พาให้องค์กรบรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่วางไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพโดยสามารถสรุปความสำคัญของความผูกพันในองค์กรได้หลายประการ ดังนี้

1. สามารถนำ มาใช้ในการทำ นายอัตราการเข้า-ออกจากงานของสมาชิกในองค์กร หรือพยากรณ์อัตราการโยกย้ายเปลี่ยนแปลงงานของสมาชิก (Thomson, 1994 อ้างใน อรประภากร รัตนหิรัญกร, 2542: 27)

2. เป็นแรงผลักดันให้ผู้ปฏิบัติงานในองค์กรมีการปฏิบัติงานได้ดียิ่งขึ้น เนื่องจากเกิดความรู้สึกว่ามีส่วนร่วมเป็นเจ้าขององค์กร (Buchanan, 1974 อ้างใน พรพรรณ รัตนะ, 2541:22-23)

ซึ่งสอดคล้องกับ Smith *et al.* (อ้างถึงใน นงเยาว์ แก้วมรกต, 2542: 20) ที่ได้กล่าวไว้ว่าความผูกพันต่อองค์การสามารถส่งผลที่ตามมาในแง่ที่เป็นประโยชน์กับองค์การ คือสมาชิกจะทุ่มเททำงานเพื่อองค์การยิ่งขึ้น

3. เป็นตัวเชื่อมประสานระหว่างความต้องการของบุคคล ให้สอดคล้องกับเป้าหมายขององค์การ ซึ่งบุคคลที่มีความรู้สึกผูกพันดังกล่าวมักมีความผูกพันอย่างมากต่องาน เพราะเห็นว่างานคือหนทางที่ตนสามารถทำประโยชน์ให้แก่องค์การและบรรลุเป้าหมายได้สำเร็จ (Buchanan, 1974 อ้างถึงใน พรพรรณ รัตนะ, 2541: 22-23)

4. เป็นตัวบ่งชี้ที่ดีถึงควมมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลขององค์การ

ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การ

นักวิชาการกลายท่านให้ความสนใจในการศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การ และพบว่ายังไม่มีแบบจำลองใดที่ชี้ชัดว่า อะไรคือตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อการก่อให้เกิดความรู้สึกผูกพันต่อองค์การ โดยมองว่าปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การต่างกันไป ดังนี้

Steers (1977: 96) ได้ศึกษาปัจจัยเบื้องต้นของความผูกพันต่อองค์การ พบว่ามีองค์ประกอบที่เป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความรู้สึกผูกพันต่อองค์การดังนี้

1. ลักษณะส่วนบุคคล (Personal Characteristics) หมายถึง ตัวแปรที่เกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลที่มีต่อความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ เช่น เพศ อายุ การศึกษา ระดับตำแหน่ง ระยะเวลาปฏิบัติงาน สถานภาพสมรส ฯลฯ

2. ลักษณะงานที่ปฏิบัติ (Job Characteristics) หมายถึง สภาพของงานที่แต่ละบุคคลรับผิดชอบปฏิบัติอยู่ว่ามีลักษณะอย่างไร เช่น ความมีอิสระในการทำงาน (Autonomy) งานที่มีคุณค่า ความประจักษ์ในงาน (Task Identity) ความหลากหลายในงาน (Variety) งานที่มีโอกาสพบปะผู้อื่น (Social Interactions)

3. ประสบการณ์ในการทำงาน (Work Experience) หมายถึง ความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนว่ามีความรับรู้ต่อการทำงานในองค์การที่ผ่านมาอย่างไร เช่น ทักษะของกลุ่มต่อองค์การ

(Group Attitude) การพึ่งพาได้จากองค์กร (Organization Dependability) ความรู้สึกว่ามี
ความสำคัญต่อองค์กร (Personal Importance)

นอกจากนี้ Steers ยังได้เสนอแบบจำลองเกี่ยวกับ ความผูกพันต่อองค์กร โดยเขาได้แบ่ง
แบบจำลองออกเป็น 3 ส่วนสำคัญ คือ

1. ปัจจัยกำหนดความผูกพันต่อองค์กร (Antecedents of commitment)
2. ลักษณะของความผูกพันต่อองค์กร (Commitment)
3. ผลของความผูกพันต่อองค์กร (Outcomes of commitment)

Steers and Porter (1979: 303) ได้กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นขั้นตอนหนึ่งในสาม
ขั้นของความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับองค์กร ในกระบวนการเกี่ยวข้องกับองค์กร (Organization
attachment) ได้แก่ การมีความผูกพันต่อองค์กร (Organization Commitment) เป็นขั้นตอนที่บุคคล
ตัดสินใจที่จะมีความผูกพันที่ลึกซึ้งกับองค์กร โดยความผูกพันต่อองค์กรจะเน้นที่ขอบเขตของ
ความรู้สึกของบุคคลที่เป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับเป้าหมายขององค์กร ค่านิยมในการเป็นสมาชิกใน
องค์กร และความตั้งใจที่จะทำงานหนักเพื่อความสำเร็จโดยรวมของเป้าหมายขององค์กร ซึ่งใน
ความรู้สึกเช่นนี้ ทำให้ความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างไปจากความเกี่ยวข้องกับองค์กรหรือความ
เป็นสมาชิกขององค์กร (Organizational attachment, Organizational memberships)

Porter and Steers (1983) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความผูกพันอย่างต่อเนื่องและพบว่าปัจจัยที่มีผล
ต่อองค์กร แบ่งออกเป็น 4 กลุ่ม คือ

1. ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ปฏิบัติงาน (Personal Characteristic) เช่น เพศ อายุ ระดับ
การศึกษา ระดับรายได้ สถานภาพสมรส ความต้องการประสบความสำเร็จ ระยะเวลาในการ
ปฏิบัติงาน แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ เป็นต้น
2. โครงสร้างองค์กร (Organization Characteristic) ต้องมีลักษณะที่เป็นระบบแบบแผน
มีหน้าที่เด่นชัด มีการรวมอำนาจและการกระจายอำนาจ การให้ผู้ร่วมงานมีการตัดสินใจ การมีส่วนร่วม
ร่วมเป็นเจ้าของ การเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ความเป็นทางการ

3. ลักษณะของบทบาท (Role-related Characteristic) เช่น งานที่ผู้ปฏิบัติได้รับมอบหมาย ให้รับผิดชอบอยู่มีความท้าทาย ความก้าวหน้าในการทำงาน การป้อนข้อมูลกลับการมีความหมายของงานที่ทาเป็นงานที่มีคุณค่า มีบทบาทเด่นชัด ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานและผู้บังคับบัญชา เป็นต้น

4. ประสบการณ์ในการทำงาน (Work Experience) เช่น ทักษะของกลุ่มการทำงานที่มีผลต่อองค์การ ความน่าเชื่อถือขององค์การ การรู้สึกว่าตนเป็นบุคคลสำคัญความสามารถในการพึ่งพาได้และการปฏิบัติตัวของผู้บังคับบัญชา เป็นต้น

Hunt, Chonko and Wood (1985 อ้างใน พิชิต พิทักษ์เทพสมบัติ, 2552: 190-194) ได้สร้างกรอบแนวคิดความผูกพันต่อองค์การโดยได้พัฒนามาจากงาน Steers (1977); Stevens and Trice (1978); Brief and Aldag (1980); Bhagat and Chassie (1981); Still (1983) โดยสร้างตัวแปรต้นทั้ง 6 ตัว จากงานวิจัยเชิงประจักษ์ที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์การ โดยสร้างแบบจำลองได้ ดังนี้

นักวิชาการในต่างประเทศหลายท่านได้ทำ การศึกษาและเสนอทัศนะเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันในองค์การไว้หลายปัจจัย ซึ่งแต่ละปัจจัยต่างมีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกันโดยสามารถสรุปได้ดังนี้

1. ลักษณะส่วนบุคคล (personnel characteristics) หมายถึง ตัวแปรต่างๆ ที่ระบุถึงคุณสมบัติของบุคคลนั้นๆ เช่น เพศ อายุ การศึกษา ระดับเงินเดือน สถานภาพการสมรส ซึ่งสอดคล้องกับ Steers (1974 อ้างใน สมพร อันศรี, 2542: 19-20); Mowday, Porter and Steers (1982 อ้างใน ประทุม ฤกษ์กลาง, 2538: 26-27); Cherrington (1994 อ้างใน เนตินา โพธิ์ประสระ, 2541: 30) โดย Lee (อ้างใน สมพร อันศรี, 2542: 18) มีปัจจัยเรื่อง ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์การเพิ่มอีก 1 ด้าน

2. ลักษณะงานที่ปฏิบัติ หมายถึง สภาพของงานที่แต่ละบุคคลรับผิดชอบอยู่ เช่น การได้ทำงานที่มีความสำคัญ, การได้มีส่วนร่วมในงาน, ความท้าทายในงาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Cherrington (1994 อ้างใน เนตินา โพธิ์ประสระ, 2541: 30); Steers (1977 อ้างใน สมพร อันศรี, 2542: 19-20); Mowday, Porter and Steers (1982 อ้างใน ประทุม ฤกษ์กลาง, 2538: 26-27)

3. ประสบการณ์ในการทำ งาน (work experiences) หมายถึง การรับรู้ของสมาชิกที่ปฏิบัติงานอยู่ในองค์การว่าได้สร้างสิ่งแวดล้อมตอบสนองต่อความต้องการของตนได้มากน้อย

เพียงใด โดยกำหนดลักษณะย่อย 4 ลักษณะตามผลงานทางวิชาการของ Steers and Cherrington (1994 อ้างใน เนตินา โพธิ์ประเสริฐ, 2541: 30) คือ

3.1 ความรู้สึกของกลุ่มต่อองค์การ หมายถึง ความรู้สึกกลุ่มต่อองค์การที่ตนได้ปฏิบัติงานอยู่ ซึ่งความคิดเห็นของกลุ่มจะเป็นตัวชี้ว่า การตัดสินใจที่ต่อองค์การ

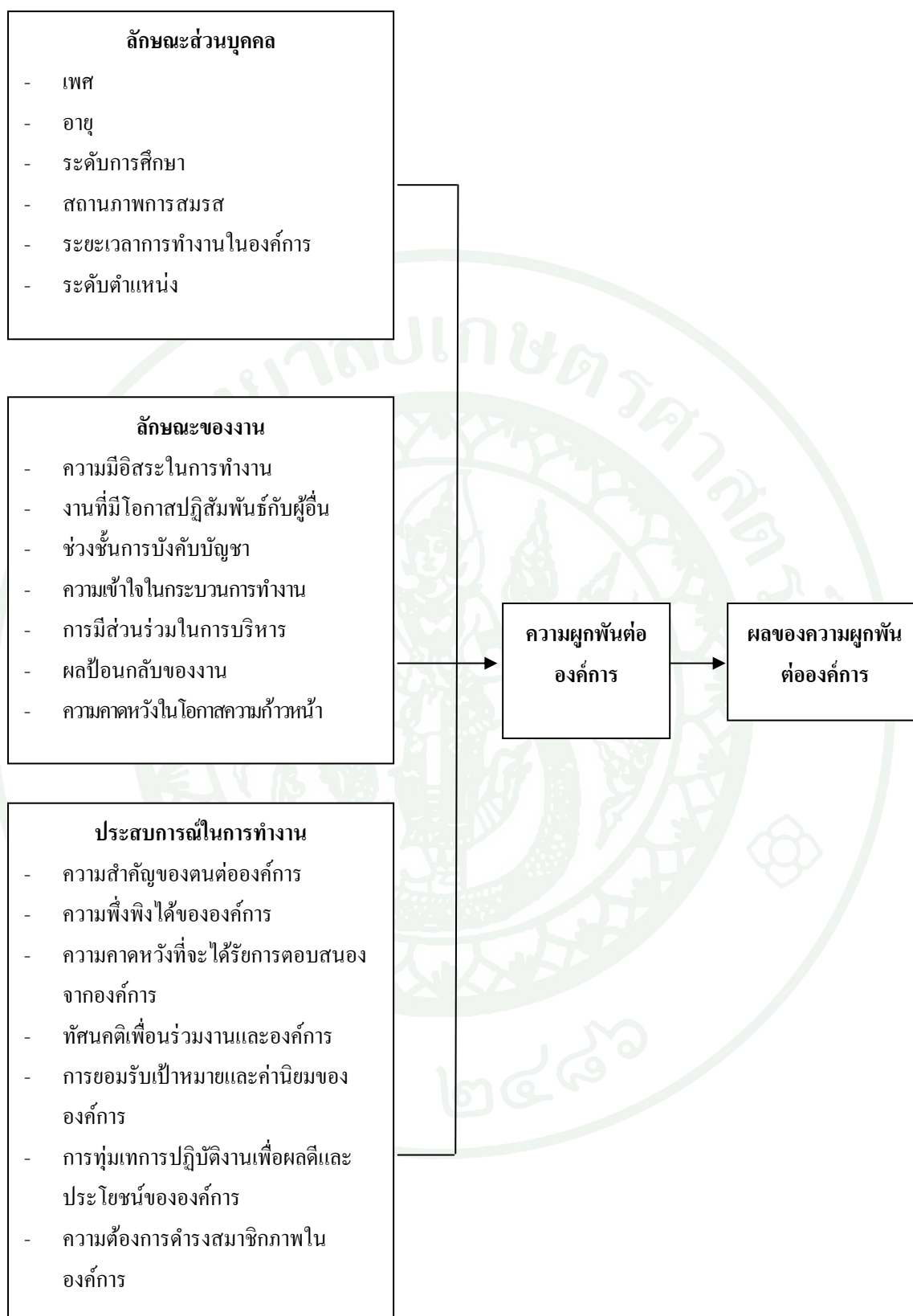
3.2 ความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์การ หมายถึง ความคาดหวังของพนักงานที่มีต่อองค์การในเรื่องต่างๆ เช่น ค่าจ้าง การเลื่อนตำแหน่ง

3.3 ความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์การ หมายถึง ความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญมีอำนาจในการตัดสินใจ

3.4 ความรู้สึกว่าองค์การเป็นที่พึงพิงได้ หมายถึง ความรู้สึกว่าองค์การสามารถให้ความช่วยเหลือสนับสนุนการปฏิบัติงานได้ โดยได้รับการช่วยเหลือทางด้านเงินเดือน การเลื่อนตำแหน่ง

4. ลักษณะขององค์การ ได้แก่ โครงสร้างองค์การ เช่น ขนาดขององค์การ การรวมอำนาจ การกระจายอำนาจ การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ความเป็นทางการ ซึ่งสอดคล้องกับ Mowday, Porter and Steers (1982 อ้างใน ประทุม ฤกษ์กลาง, 2538: 26-27); Cherrington (1994 อ้างใน เนตินา โพธิ์ประเสริฐ, 2541: 30)

ตามแนวคิดของนักวิชาการที่ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์การ ผู้วิจัยขอนำปัจจัยตามแนวคิดของ Steers มาใช้เป็นกรอบในการศึกษา เนื่องจากแบบจำลองเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การ มีความชัดเจนและสามารถอธิบายได้ครอบคลุมมาก โดย Steers ได้เสนอแบบจำลองแบ่งออกเป็น 3 ส่วน แสดงดัง ภาพที่ 1



ภาพที่ 1 แบบจำลองเพื่อศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของ Steers

ที่มา: Steers (1977: 77)

จากแบบจำลองดังกล่าว ปัจจัยกำหนดความผูกพันต่อองค์กร Steers ได้กำหนดไว้ 3 กลุ่ม ได้แก่

1. ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ปฏิบัติงาน (Personal characteristics) ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส ระยะเวลาการทำงานในองค์กร และระดับตำแหน่ง

2. ลักษณะของงาน (Job characteristics) ได้แก่ ความมีอิสระในการทำงาน งานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น ช่วงชั้นการบังคับบัญชา ความเข้าใจในกระบวนการทำงาน การมีส่วนร่วมในการบริหาร ผลป้อนกลับของงาน และความคาดหวังในโอกาสความก้าวหน้า

3. ประสบการณ์ในงาน (Work experiences) ได้แก่ ความสำคัญของตนต่อองค์กร ความพึงพอใจขององค์กร ความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กร ทักษะติดต่อเพื่อนร่วมงาน และองค์กร การยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร การทุ่มเทการปฏิบัติงานเพื่อผลดีและประโยชน์ขององค์กร และความต้องการดำรงสมาชิกภาพในองค์กร

จากปัจจัยตามที่ Steers ได้กำหนดไว้ทั้ง 3 กลุ่ม ผู้วิจัยได้นำมาเป็นแนวทางในการกำหนดตัวแปรในการศึกษา ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรสำหรับการวิจัยในครั้งนี้

ผลของความผูกพันต่อองค์กร

อนันตชัย คงจันทร์ (2529: 38-39) ได้กล่าวไว้ว่า ความผูกพันต่อองค์กรมีผลต่อพฤติกรรมดังต่อไปนี้

1. การขาดงาน เชื่อว่าคนที่มีความผูกพันต่อองค์กรสูงจะมีแรงจูงใจที่จะมาทำงานมากกว่าคนที่มีความผูกพันต่ำ

2. ความตรงต่อเวลาในการทำงาน

3. การเปลี่ยนงาน เชื่อว่าความผูกพันต่อองค์กรจะเป็นตัวพยากรณ์ที่ดีถึงอัตราการโยกย้ายเปลี่ยนแปลงงานของสมาชิกในองค์กร

Steers (1981: 327) กล่าวว่า ผลของความผูกพันต่อองค์การจะนำไปสู่ความมีประสิทธิภาพขององค์การ ดังนี้

1. พนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์การอย่างแท้จริงต่อเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ มีแนวโน้มที่จะมีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์การในระดับสูง
2. พนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์การในระดับสูง มักมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะอยู่กับองค์การต่อไปเพื่อทำงานให้กับองค์การบรรลุเป้าหมายซึ่งตนเองเลื่อมใสศรัทธา
3. พนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์การในระดับสูง จะเต็มใจใช้ความพยายามอย่างมากในการทำงานให้กับองค์การ ซึ่งในหลายๆ กรณี ความพยายามดังกล่าวมีผลทำให้การปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูงกว่าคนอื่น
4. โดยเหตุที่บุคคลมีความผูกพันต่อองค์การและเลื่อมใสศรัทธาในเป้าหมายขององค์การ บุคคลที่มีความผูกพันต่อองค์การในระดับสูงจะรู้สึกมีส่วนร่วมมากขึ้นในองค์การ หาแนวทางที่จะให้องค์การบรรลุถึงเป้าหมายได้สำเร็จ

Steer and Porter (1983: 444-446) ได้สรุปผลของความผูกพันแบ่งได้เป็น 4 ด้าน ดังนี้

1. ความผูกพันและการครองตำแหน่งสิ่งที่เราสามารถเห็นได้จากพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์การสูง และต้องการอยู่กับองค์การนั้นเป็นเวลานาน คือ ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันและการครองครองตำแหน่งขณะนั้น และหากมีการครอบครองตำแหน่งที่สูงขึ้น ความผูกพันก็จะมากขึ้นไปด้วย
2. ความผูกพันและการขาดงาน พนักงานที่มีความผูกพันสูงจะมีส่วนช่วยให้้องค์การบรรลุเป้าหมาย และหากพนักงานมีความผูกพันต่อสถานที่หรือกิจกรรมอื่นๆ ในที่ทำงานร่วมด้วย สิ่งเหล่านี้จะทำให้พนักงานลดความกดดันภายในของตนเอง และเราไม่สามารถที่จะคาดหวังได้ว่าความผูกพันกับการเข้างานมีความสัมพันธ์กัน เราเพียงแค่ว่าบอกได้ว่าความผูกพันมีอิทธิพลที่สำคัญต่อแรงจูงใจในการเข้าทำงานของบุคคล

3. ความผูกพันและการหมุนเวียนของพนักงาน ความผูกพันของพนักงานจะช่วยลดจำนวนการหมุนเวียนของพนักงานในองค์กร เพราะเมื่อพนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรสูง ก็ปรารถนาที่จะอยู่ในองค์กรนั้นเป็นเวลานาน ทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรและก็ไม่อยากจะออกจากองค์กรไป

4. ความผูกพันและผลการปฏิบัติงาน ผลลัพธ์จากความผูกพันต่อองค์กรดูได้จากผลการปฏิบัติงาน แต่เป็นที่น่าผิดหวังที่พบว่า การศึกษาในเรื่องนี้มีความสัมพันธ์กันน้อยมาก เช่นเดียวกับ Roberts and Hunt (1991: 148) ที่พบว่าความสัมพันธ์เพียงเล็กน้อยเท่านั้น และสอดคล้องกับ Armstrong (1991: 182) ที่กล่าวว่า ความเชื่อมโยงระหว่างความผูกพัน และผลการปฏิบัติงานเป็นสิ่งที่ยังบอกได้ไม่ชัดเจนนัก เพราะคนที่มีความผูกพันอย่างสูงต่องานนั้น ตามทฤษฎีแล้วควรจะมีชีวิตชีวา มีทิศทางของตนเองในการทำงาน มีการทำงานที่สม่ำเสมอ และมีความพยายามอยู่ในระดับสูง แต่สิ่งเหล่านี้ยังไม่มีการวิจัยที่สามารถพิสูจน์ได้

Baron (1986: 165) ได้สรุปว่า ระดับของความผูกพันต่อองค์กร ได้รับอิทธิพลจากลักษณะหลายๆ ประการของงาน ซึ่งแสดงออกในลักษณะของความรู้สึกพึงพอใจและความรู้สึกไม่พอใจในงาน มีผลต่อการรับรู้ของพนักงานและความพึงพอใจโดยรวม และมีผลกระทบต่อพฤติกรรมของพนักงาน ดังนี้

1. ความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง ทำให้อัตราการขาดงาน การลาออก ลดน้อยลง
2. ความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน และผลการปฏิบัติงาน กล่าวคือ ความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง ทำให้พนักงานมีความพยายามที่จะทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร และส่งผลให้มีผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูงด้วย ความพึงพอใจในงานระดับสูงเป็นผลมาจากความผูกพันต่อองค์กร

Allen and Meyer (1993) ได้สรุปแนวความคิดในเรื่องความผูกพันต่อองค์กรเป็น 3 พวก คือ

1. แนวความคิดทางด้านทัศนคติ แนวความคิดนี้กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นความรู้สึกของบุคคลที่รู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ผู้นำในการศึกษาความผูกพันต่อ

องค์การตามแนวคิดนี้ คือ ศาสตราจารย์ Porter แห่งมหาวิทยาลัย California และคณะ ซึ่งได้ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์การว่า หมายถึง

1.1 ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ หมายถึง การที่เป้าหมายขององค์การและของบุคคลสามารถรวมไปในทิศทางเดียวกันได้ หรือเกิดความสอดคล้องกัน เมื่อบุคคลพิจารณาแล้วเห็นว่า บรรทัดฐานและระบบค่านิยมขององค์การเป็นสิ่งที่ยอมรับได้ บุคคลก็จะแสดงตนเองว่าเห็นด้วยกับจุดหมายปลายทางขององค์การ และตั้งใจที่จะยอมรับจุดหมายนั้น บุคคลจะประเมินองค์การและรู้สึกต่อองค์การในทางที่ดี รู้สึกยินดีและภาคภูมิใจกับการเป็นสมาชิกหรือเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ มีแนวโน้มที่จะมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆขององค์การ เชื่อว่าองค์การจะนำเขาไปสู่ความสำเร็จได้ และมองเห็นแนวทางที่จะทำให้องค์การบรรลุถึงเป้าหมาย บุคคลจะรู้สึกว่าจะอยู่ในสถานะที่มีโอกาส และสามารถประสบความสำเร็จในการทำงานได้

1.2 ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมาก เพื่อทำประโยชน์ขององค์การ หมายถึง การแสดงออกถึงความพยายามอย่างเต็มที่ เต็มใจ และตั้งใจที่จะอุทิศร่างกาย แรงใจ สติปัญญาในการทำงานเพื่อประโยชน์และความก้าวหน้าขององค์การ และสร้างสรรค์ให้องค์การบรรลุเป้าหมายหรืออยู่ในสถานะที่ดี มีการแสดงออกในรูปของพฤติกรรมความสม่ำเสมอ คงเส้นคงวาในการทำงาน ใช้ความพยายามอย่างมากเพื่อตอบสนอง หรือมุ่งสู่เป้าหมายขององค์การได้สะดวกขึ้น มีความคิดเสมอว่า งานคือหนทางซึ่งตนสามารถทำประโยชน์และทำให้องค์การบรรลุถึงเป้าหมายได้ จึงทำให้เข้ามามีผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับที่ดีเหนือคนอื่น เมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นก็จะพยายามช่วยกันแก้ปัญหา

1.3 ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์การ หมายถึง การแสดงออกถึงความรู้สึกจงรักภักดี ซื่อสัตย์ต่อองค์การ เป็นความต่อเนื่องในการปฏิบัติงานโดยไม่โยกย้ายเปลี่ยนแปลงที่ทำงาน พยายามที่จะรักษาสมาชิกภาพไว้โดยไม่โยกย้ายไปไหน จะแสดงให้เห็นถึงความไม่เต็มใจหรือปฏิเสธที่จะลาออกจากองค์การหรือเปลี่ยนงาน ไม่ว่าจะเป็นการเพิ่มเงินเดือน รายได้ สถานภาพ ตำแหน่ง ความมีอิสระทางวิชาชีพ ตลอดจนความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานที่ดีขึ้น เป็นความตั้งใจและความปรารถนาอย่างแน่วแน่ที่จะคงความเป็นสมาชิกต่อไปเพื่อทำงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ ไม่คิดที่จะลาออก ไม่ว่าองค์การจะอยู่ในสถานะปกติ หรืออยู่ในฐานะวิกฤตการณ์อันเนื่องมาจากสาเหตุต่างๆ

2. แนวความคิดทางด้านพฤติกรรม กล่าวคือ ความผูกพันต่อองค์การในรูปของความสม่ำเสมอของพฤติกรรม เมื่อคนมีความผูกพันต่อองค์การแล้วจะมีการแสดงออกของพฤติกรรมที่ต่อเนื่องหรือคงเส้นคงวาในการทำงาน ความต่อเนื่องในการทำงานโดยไม่โยกย้าย เปลี่ยนแปลงที่ทำงาน การที่คนผูกพันต่อองค์การจะพยายามรักษาสมาชิกภาพไว้โดยไม่โยกย้ายไปไหนก็เนื่องด้วยได้เปรียบเทียบกับผลประโยชน์ที่จะได้รับ และผลประโยชน์ที่ต้องสูญเสียไป หากละทิ้งสภาพของสมาชิกหรือลาออกไปอย่างถาวร ซึ่งผลเสียนี้จะพิจารณาในลักษณะของต้นทุนที่จะเกิดขึ้น หรือผลประโยชน์ที่จะสูญเสียไป ทฤษฎีที่มีชื่อเสียงและถือเป็นแนวความคิดนี้ คือ ทฤษฎี Side-bet ของ Becker ซึ่งสรุปได้ว่า การพิจารณาความผูกพันต่อองค์การเป็นผลมาจากการที่คนเปรียบเทียบซึ่งน้ำหนักว่า ถ้าหากเขาลาออกจากองค์การเขาจะได้รับ หรือต้องสูญเสียอะไรบ้าง

3. แนวความคิดที่เกี่ยวกับความถูกต้อง หรือบรรทัดฐานของสังคม แนวคิดนี้กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์การเป็นความจงรักภักดีและเต็มใจที่จะอุทิศตนให้กับองค์การ ซึ่งเป็นผลมาจากบรรทัดฐานขององค์การและสังคม บุคคลรู้สึกว่าการเข้าเป็นสมาชิกขององค์การแล้วต้องมีความผูกพันต่อองค์การ เพราะนั่นคือ ความถูกต้องและความเหมาะสมที่ควรจะทำ ความผูกพันต่อองค์การจึงเป็นพันธะผูกพันที่สมาชิกจะต้องมีต่อหน้าที่ทุ่มเทปฏิบัติงานให้กับองค์การ

แนวคิดทั้งสามกล่าวได้ว่า ความผูกพันต่อองค์การ คือสิ่งที่แสดงออกซึ่งสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคลกับองค์การ ถ้าบุคคลยังมีความผูกพันต่อองค์การมากเท่าใด แนวโน้มที่จะลาออกหรือทิ้งองค์การ ไปก็น้อยลงเท่านั้น แต่แนวคิดทั้งสามดังกล่าวมีความแตกต่างกัน คือ

แนวคิดที่หนึ่ง เน้นว่า คนที่ทำงานกับองค์การโดยไม่ลาออกไปไหนเป็นเพราะ คนมีทัศนคติที่ดีต่อองค์การ จึงมีความปรารถนาที่จะอยู่กับองค์การ

แนวคิดที่สอง เน้นว่า คนที่ผูกพันกับองค์การเพราะเป็นสิ่งที่จำเป็น ไม่เช่นนั้นจะสูญเสียผลประโยชน์หลายๆ อย่างที่ควรจะได้จากการลงทุน

แนวคิดที่สาม เน้นว่า คนที่ผูกพันกับองค์การ เพราะเมื่อคนเป็นสมาชิกกับองค์การใดก็จะต้องจงรักภักดีต่อองค์การนั้น ก็เพราะความถูกต้องเหมาะสมทางสังคม

ความผูกพันต่อองค์การสามารถส่งผลให้บุคคลในองค์การเกิดพฤติกรรมต่างๆ โดยผลของความผูกพันต่อองค์การที่จะนำไปสู่ความมีประสิทธิภาพขององค์การ (Steers, 1991) ดังนี้

1. พนักงานที่มีความรู้สึกผูกพันอย่างแท้จริงต่อเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรมีแนวโน้มที่จะมีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์กรในระดับสูง

2. พนักงานที่มีความผูกพันสูง มักมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงอยู่กับองค์กรต่อไปเพื่อทำงานขององค์กรให้บรรลุเป้าหมายซึ่งตนเองเลื่อมใสศรัทธา

3. พนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรสูงจะมีความผูกพันต่องานอย่างมากตามมา เพราะเห็นว่างานคือหนทางซึ่งตนเองจะสามารถทำประโยชน์ให้กับองค์กรให้บรรลุเป้าหมาย

4. บุคคลที่มีความผูกพันต่อองค์กรสูงจะเต็มใจใช้ความพยายามอย่างมากในการทำงานให้กับองค์กร ทำให้การปฏิบัติงานอยู่ในระดับดีเหนือกว่าคนอื่น

Robert and Hunt (1991: 148) ได้บอกว่า ผลอันเกิดมาจากการผูกพันแบ่งได้เป็นหลักใหญ่ๆ 2 อย่าง คือ 1) ผลการปฏิบัติงาน และ 2) อัตราการเข้า-ออกของพนักงาน ซึ่งสอดคล้องกับ Baron (1986: 164) ที่บอกว่า ความผูกพันต่อองค์กรปรากฏเห็นได้จากแง่มุมต่างๆ ในพฤติกรรมการทำงาน คือ

1. บุคคลที่มีความผูกพันสูง จะมีอัตราการขาดงานและการย้ายงานต่ำ
2. ถ้าหากความผูกพันต่อองค์กรยังมีมากขึ้นเท่าไร พฤติกรรมในการหางานใหม่ก็จะมีน้อยลง และ Baron ยังได้กล่าวอีกว่า ความผูกพันต่อองค์กรปรากฏให้เห็นจากความสัมพันธ์ของความพยายาม และการปฏิบัติงาน และยังสอดคล้องกับ Miner (1992: 127) ที่บอกว่า ความผูกพันต่อองค์กรจะลดอัตราการเข้า-ออกจากงาน และยังมีความสัมพันธ์กับการขาดงาน ปริมาณงาน และคุณภาพงาน นั่นคือ หากความผูกพันสูงจะขาดงานต่ำ และจะมีผลผลิตสูง และผลกระทบบetween ความผูกพันต่อองค์กรกับการปฏิบัติงาน

จากแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรข้างต้น สรุปได้ว่า ความผูกพันต่อองค์กร” จะส่งผลต่อทัศนคติหรือพฤติกรรมของสมาชิกในองค์กรหลายด้าน ได้แก่

1. ความยาวนานของการดำรงตำแหน่งอยู่ในองค์กร (Tenure in Organization)
2. ผลการปฏิบัติงาน (Performance)
3. อัตราการขาดงาน (Absenteeism)
4. อัตราการเข้า-ออกจากการงาน (Turnover Rate)

ซึ่งสามารถสรุปได้ว่า ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง การที่บุคคลมีความเชื่อเต็มอย่างแรงกล้าและยอมรับอย่างจริงจังในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ในฐานะที่เป็นตัวแทนขององค์กร จึงมีความเต็มใจที่จะพยายามกระทำในสิ่งต่างๆ ที่ดีให้กับองค์กร เพื่อประโยชน์ขององค์กรและของบุคคล

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงาน

ความหมายของผลการปฏิบัติงาน

นักวิชาการชาวไทยและผู้วิจัยหลายท่าน ได้แก่ จำเนียร จวงตระกูล (2531); เสนาะ ดิยาวี (2535: 160); ปราณี ภักดีไพบุณย์ผล (2540: 52); สิริรัตน์ โกไศยกานนท์ (2541: 41); ศิริพร ประโยค (2542: 47) และ เพชรสิริ เหลืองไพโรจน์ (2542: 30) ให้ความหมายเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานซึ่งสอดคล้องกัน โดยสามารถสรุปได้ว่า ผลการปฏิบัติงาน หมายถึง ผลการทำงานของบุคคลที่แสดงถึงคุณค่าและความสามารถของเขาจากการทำ งานตามบทบาทที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งสามารถวัดได้โดยการประเมินผลการปฏิบัติงานและการเปรียบเทียบกับมาตรฐานการทำงานที่กำหนดไว้ทั้งในแง่คุณภาพ ปริมาณ และแบบอย่างของการปฏิบัติที่แสดงออกมาว่าเป็นอย่างไร

ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยดังต่อไปนี้

Beach (1970: 247) ให้ความหมายว่า ผลการปฏิบัติงาน หมายถึง ผลการทำงานของบุคคลที่แสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพ ความรู้ความสามารถของเขาจากการทำงาน

White (1991 อ้างใน จิตราภรณ์ ธาราพิทักษ์วงศ์, 2545: 40) กล่าวว่า ผลการปฏิบัติงาน หมายถึง ระดับของการผลิตที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของแต่ละบุคคล

Summers (1987) ได้กล่าวในพจนานุกรมฉบับ Longman ว่า ผลการปฏิบัติงาน หมายถึง การปฏิบัติหรือพฤติกรรมในการทำให้กิจกรรมหรืองานสำเร็จลุล่วง

ซูตคี้ เทียงตรง (2528: 17) กล่าวว่า ผลการปฏิบัติงาน หมายถึง คุณค่าของบุคคลผู้ปฏิบัติงานในด้านต่างๆ ทั้งผลงานและคุณลักษณะอื่นๆ ที่มีคุณค่าต่อการปฏิบัติงาน

จากความหมายข้างต้นสรุปได้ว่า ผลการปฏิบัติงานหมายถึง ระดับของผลการทำงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จลุล่วง การที่จะได้มาซึ่งผลการปฏิบัติงาน จะเป็นที่จะต้องมีการประเมินผลการปฏิบัติเกิดขึ้นก่อน ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้รวบรวมแนวความคิดที่เกี่ยวข้องกับการประเมินผลการปฏิบัติงานดังต่อไปนี้

ความหมายของการประเมินผลการปฏิบัติงาน

สุรศักดิ์ นานานุกูล และคณะ (2527: 115) ให้ความหมายการประเมินผลการปฏิบัติงานว่า หมายถึง การที่ผู้บังคับบัญชา หรือหัวหน้างานระดับกลางเป็นผู้ประเมิน หรือวัดดูว่าผู้ใต้บังคับบัญชาแต่ละคนมีความสามารถหรือมีส่วนช่วยในการที่จะทำให้งานสำเร็จตามเป้าหมายมากหรือน้อยเพียงใดในช่วงระยะเวลาหนึ่ง การประเมินผลจะใช้วิธีการที่มีระบบหรือไม่ก็ได้ เพราะขึ้นกับดุลยพินิจ และข้อเท็จจริงต่างๆ

เสนาะ ดิยาวี (2535: 160-161) กล่าวว่า การประเมินผลการปฏิบัติงาน คือ ระบบที่จัดทำขึ้นเพื่อหาคุณค่าของบุคคลในแง่ของการปฏิบัติงานที่จะระบุได้ว่าการปฏิบัติงานนั้นได้ผลสูงหรือต่ำกว่าเงินที่จ่ายให้สำหรับงานนั้น

ธงชัย สันติวงศ์ (2540: 251) กล่าวว่า การประเมินผลการปฏิบัติงาน หมายถึง กิจกรรมทางด้านการบริหารงานบุคคลที่เกี่ยวข้องกับวิธีการที่หน่วยงานพยายามจะกำหนดให้ทราบแน่ชัดได้ว่า พนักงานของตนสามารถปฏิบัติงานได้ประสิทธิภาพดีมาน้อยเพียงใด

นิยะดา ชุมหวงส์ (2525: 126) กล่าวว่า การประเมินผลการปฏิบัติงาน คือ การที่ผู้บังคับบัญชาพิจารณาว่า ในระยะเวลาที่ผ่านมา ผู้ใต้บังคับบัญชาของตนมีผลงานดีเด่นหรือมีผลงานใช้ไม่ได้

วิญญู กิ่งหิรัญวัฒนา (2537: 7) กล่าวว่า การประเมินถือเป็นกระบวนการที่สำคัญกระบวนการหนึ่ง ซึ่งผู้บังคับบัญชาสามารถนำมาใช้ปรับปรุงคุณภาพของการบริหารคนได้ และจะต้องปฏิบัติอย่างจริงจัง

ชูศักดิ์ เทียงตรง (2520: 1) การประเมินผลการปฏิบัติงาน ถือเป็นขั้นตอนหนึ่งของการบริหารงานบุคคล เป็นส่วนสำคัญอย่างหนึ่งของการบริหารงานบุคคลให้มีประสิทธิภาพ ซึ่งมีส่วนที่จะกระตุ้นให้คนทำงานมากขึ้น นอกจากจะได้รับผลงานเพิ่มขึ้นแล้ว ยังเป็นผลทำให้เกิดการพัฒนาในตัวบุคคล เพื่อให้มีมาตรฐานในการทำงานที่องค์การต้องการ

อลงกรณ์ มีสุทธา และ สมิต สุขณุกร (2542: 12) สรุปว่า การประเมินผลการปฏิบัติงาน เป็นกระบวนการประเมินค่าของบุคคลผู้ปฏิบัติงานในด้านต่างๆ ทั้งผลงานและคุณลักษณะอื่นๆ ที่มีคุณค่าต่อการปฏิบัติงานภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้อย่างแน่นอน ภายใต้การสังเกต จดบันทึก และประเมินโดยหัวหน้างาน โดยอยู่บนพื้นฐานของความเป็นระบบและมีมาตรฐานแบบเดียวกัน มีเกณฑ์การประเมินที่มีประสิทธิภาพในทางปฏิบัติให้ความเป็นธรรมโดยทั่วกัน

จากความคิดข้างต้นทั้งหมดนี้สรุปได้ว่า การประเมินผลการปฏิบัติงาน คือกระบวนการที่จัดทำขึ้นเพื่อหาคุณค่าของบุคคลที่จะทำให้ทราบว่าในเวลาที่ผ่านมานักงานสามารถปฏิบัติงานได้มีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใด โดยอยู่บนพื้นฐานของความเป็นระบบและมีมาตรฐานแบบเดียวกัน มีเกณฑ์การประเมินที่มีประสิทธิภาพในทางปฏิบัติให้ความเป็นธรรมโดยทั่วกัน

วัตถุประสงค์ในการประเมินผลการปฏิบัติงาน

Werther and Keith (1996: 73) อธิบายว่า เป้าหมายของการประเมินผลการปฏิบัติงาน คือ

1. การให้รางวัลการทำงานแก่พนักงาน
2. การแสดงหลักฐานในการให้ทุนให้โทษแก่พนักงานตามระบบคุณธรรม (Merit System)
3. การส่งเสริมและพัฒนาพนักงาน
4. การค้นคว้าความต้องการในการฝึกอบรมขององค์การ
5. การเสริมสร้างสัมพันธภาพระหว่างผู้บังคับบัญชาและพนักงาน

Schuler (1998: 13) อธิบายว่า เป้าหมายของการประเมินผลการปฏิบัติงาน คือ

1. การพัฒนาความสามารถของพนักงานด้วยการให้ตอบสนองอย่างเป็นทางการแก่พฤติกรรมการทำงาน เช่น การให้รางวัล หรือการลงโทษ
2. การช่วยเหลือพนักงานเพื่อให้ทำงานได้บรรลุตามเป้าหมายขององค์กร ทำให้พนักงานได้รับทราบถึงความสำคัญของงานที่ตนรับผิดชอบ
3. การเปิดโอกาสให้ผู้บังคับบัญชา และผู้ใต้บังคับบัญชาได้ร่วมกันปรับปรุงการทำงานในส่วนที่เห็นว่าเป็นข้อบกพร่องด้วยการจัดฝึกอบรม การเสริมสร้างประสิทธิภาพและการสอนงาน
4. โอกาสในการให้คำแนะนำแก่พนักงานเพื่อการพัฒนาสายอาชีพ
5. การให้ข้อมูลเกี่ยวกับการเลื่อนตำแหน่งและการทำแทนตำแหน่งแก่พนักงาน

โดยสรุปการประเมินผลการปฏิบัติงาน มีจุดมุ่งหมายในการนำมาใช้เพื่อวัตถุประสงค์สำคัญ ดังนี้

1. การตัดสินใจทางการบริหาร โดยนำผลประเมินมาเพื่อเป็นองค์ประกอบในการพิจารณาความดีความชอบ การขึ้นเงินเดือน การเลื่อนขั้นตำแหน่ง การโยกย้าย และการปลดออกอย่างมีเหตุผล
2. การพัฒนาบุคคล เพื่อการชี้แนะและสอนงานให้แก่พนักงานผู้ที่มีข้อบกพร่อง เป็นการปรับปรุงผลการปฏิบัติงานของพนักงานให้ดีขึ้น

ปัจจัยที่สมควรพิจารณาในการประเมินผลการปฏิบัติงาน

ณัฐพันธุ์ เจริญนันท์ (2541: 218-220) กล่าวว่า การประเมินผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ ยุติธรรมและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ ผู้ที่มีหน้าที่ในการประเมินผลงานสมควรต้องกระทำการพิจารณาปัจจัยที่เกี่ยวข้อง ดังต่อไปนี้

1. มาตรฐานของการปฏิบัติงาน หมายถึง คุณลักษณะที่ถูกกำหนดขึ้นตามแต่ชนิดของงาน โดยอยู่ในรูปของปริมาณ และ/หรือคุณภาพของผลงาน เพื่อใช้วัดผลการปฏิบัติงานจึงบุคคลว่ามีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์เพียงใด

การกำหนดมาตรฐานในการปฏิบัติงานช่วยให้ทั้งผู้ทำหน้าที่ประเมินผลและผู้ถูกประเมินผลทราบว่า ในแต่ละงานให้ความสำคัญกับคุณสมบัติ และต้องพิจารณาคุณลักษณะใดเป็นหลัก เพื่อให้ทั้งสองฝ่ายสามารถปฏิบัติงานได้ถูกต้อง และไม่ก่อให้เกิดปัญหาความขัดแย้งขึ้นในอนาคต

2. ผู้ทำหน้าที่ประเมินผลการปฏิบัติงาน ตามปกติการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรจะเป็นหน้าที่ของหัวหน้างานโดยตรง แต่การประเมินผลการปฏิบัติงานโดยหัวหน้างานโดยตรงเพียงคนเดียวนั้น อาจมีปัญหาในด้านอคติ ความเกรงใจ หรือไม่ทั่วถึงในการประเมินผล ดังนั้น องค์กรอาจต้องมีการจัดตั้งคณะกรรมการประเมินผลหรือให้บุคคลกลุ่มต่างๆ มีส่วนในการประเมินผลงานของบุคคล เพื่อทำการพิจารณาผลการดำเนินงานของบุคลากรให้มีความถูกต้อง และยุติธรรม

3. วัตถุประสงค์ของการประเมินผล การประเมินผลการปฏิบัติงานมีจุดมุ่งหมายที่จะพิจารณาผลการปฏิบัติงานของบุคคลในปัจจุบัน และ/หรือคาดการณ์ศักยภาพในการพัฒนาตนเองของแต่ละบุคคล เพื่อที่ก้าวขึ้นสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้นในอนาคตเป็นหลัก ซึ่งวัตถุประสงค์ทั้งสองนี้ มีความแตกต่างกันอยู่ในระดับหนึ่ง และจะส่งผลกระทบต่อรูปแบบการประเมินผล ตลอดจน การตีความในพฤติกรรมและผลลัพธ์ของการแสดงออกที่แตกต่างกัน

โดยทั่วไปการประเมินผลการปฏิบัติงานมักที่จะให้ความสำคัญกับการพิจารณาผลงานของบุคคลในปัจจุบันมากกว่าการพิจารณาศักยภาพการพัฒนาในอนาคต เนื่องจากผลงานในปัจจุบันสามารถที่จะวัดผล และแสดงเป็นตัวเลขนทางบัญชีที่แน่ชัดถึงประโยชน์ที่องค์กรจะได้รับอย่างชัดเจน แต่ในทางตรงกันข้าม การคาดเหตุการณ์ในอนาคต ไม่สามารถบ่งชี้ความแน่นอนในความสำเร็จของบุคคลได้อย่างเต็มที่ ตลอดจนสถานการณ์ในอนาคตจะมีความไม่แน่นอนแทรกอยู่ ซึ่งเป็นการยากต่อการตัดสินใจ

วิธีการและการวัดผลการปฏิบัติงาน

การประเมินผลการปฏิบัติงานนั้น สามารถประเมินได้โดยหัวหน้างานหรือผู้บังคับบัญชาโดยตรง หัวหน้าระดับถัดจากหัวหน้าโดยตรง พนักงานฝ่ายบุคคล ผู้ร่วมงาน ผู้ได้บังคับบัญชาและการประเมินโดยตนเอง ซึ่งการประเมินผลด้วยตนเอง (self-appraisal หรือ self-rating -SA) เป็นวิธีการหนึ่งที่ทำให้พนักงานพิจารณาผลการปฏิบัติงานของตนเอง กล่าวคือ บุคคลจะเป็นผู้ตรวจสอบถึงจุดอ่อนจุดแข็งแจ้งในการทำ งานของตนเอง โดยตั้งอยู่บนข้อสันนิษฐานว่า บุคคลย่อมรู้ถึงความสามารถความต้องการ จุดแข็งและจุดอ่อนของตนเองได้ถูกต้อง ตรงตามความเป็นจริงมากกว่าบุคคลอื่นๆ และย่อมสามารถตัดสินใจได้ว่าปัจจัยใดที่ควรพัฒนามากที่สุดซึ่งสามารถสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ถูกประเมิน ทำให้ผู้ถูกประเมินมีการปกป้องตนเองจากการประเมินและกระบวนการประเมินทั้งหมดน้อยกว่าวิธีอื่น และช่วยในการพัฒนาการปฏิบัติงานอีกด้วย โดยวิธีการดังกล่าวนี้ได้รับความไว้วางใจมานับตั้งแต่ปี ค.ศ. 1960 ซึ่งแนวทางนี้เน้นหนักสำคัญที่การพัฒนาบุคคล เพิ่มศักยภาพของบุคลากรในองค์กร และการจูงใจตนเอง ทั้งยังเป็นกระบวนการให้ข้อมูลย้อนกลับแก่บุคลากร นอกจากนี้ยังมีประโยชน์คือทำให้บุคลากรมองเห็นว่าองค์กรคาดหวังอย่างไรในการทำงาน โดยผู้บริหารสามารถทราบจากผลการประเมินว่า บุคลากรรับรู้ความรับผิดชอบและปัญหาในการทำงานอย่างไร (ประทุม ฤกษ์กลาง, 2538: 37-38)

Nation Industrial Conference Board Management (1994 อ้างใน สิริรัตน์ โกสโยกานนท์, 2541: 49-50) จัดกลุ่มองค์ประกอบต่างๆ ในการประเมินบุคคล และสรุปองค์ประกอบที่นิยมใช้ในการประเมินบุคคล ดังนี้

1. องค์ประกอบที่มักใช้เป็นประจำ ได้แก่ ปริมาณงาน และคุณภาพงาน
2. องค์ประกอบด้านความรู้เกี่ยวกับงานและการปฏิบัติงาน ได้แก่ ความรู้เกี่ยวกับงาน, ความสม่ำเสมอ, การตรงต่อเวลา, ความรอบคอบระมัดระวัง, ความเป็นระเบียบเรียบร้อย
3. องค์ประกอบด้านลักษณะด้านลักษณะอุปนิสัยของปัจเจกชน ได้แก่ ความร่วมมือ, ความสามารถในการทำงานโดยอิสระ, ความคิดริเริ่ม, สติปัญญา, ความเชื่อถือได้, ความขยัน, การปรับตัว, ทักษะ, บุคลิกภาพ, การวินิจฉัย, การรู้จักประยุกต์, ภาวะผู้นำ, ความประพฤติ, รูปร่างหน้าตา, ความกระตือรือร้น และศักยภาพ

นักวิชาการและนักวิจัยชาวไทยหลายท่าน ได้แก่ สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2531: 87-90); จำเนียรจวงตระกูล (2531: 31-32); ลักษณาวดี ไชยเย็น (2537: 11); ประทุม ฤกษ์กลาง (2538); สุรศักดิ์ ไชยรัศมี (2542: 7-8); อลงกรณ์ มีสุทธา และ สมิต ลัทธมกร (2542) ได้จำแนกองค์ประกอบการประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นหลายองค์ประกอบที่คล้ายคลึงกัน โดยผู้วิจัยนำมาเฉพาะองค์ประกอบที่จะใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ ได้แก่

1. ปริมาณงาน หมายถึง ปริมาณมากน้อยของงานที่ทำให้สำเร็จทันเวลาถูกต้อง และครบถ้วนตามมาตรฐาน หรือข้อตกลงที่กำหนดไว้ของงานที่ได้รับมอบหมาย
2. ความรู้ความเข้าใจในงานที่ปฏิบัติ หมายถึง ความรู้ความเข้าใจและมีความชำนาญในวิธีการ และขั้นตอนในการปฏิบัติงานตามหน้าที่ที่รับผิดชอบ สามารถตัดสินใจในการแก้ปัญหาในการปฏิบัติงานได้ทันต่อเหตุการณ์ รวมทั้งสามารถอธิบายเกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติให้ผู้อื่นเข้าใจได้อย่างถูกต้องชัดเจน
3. การให้ความร่วมมือและการประสานงาน หมายถึง มีความเต็มใจและสามารถทำงานร่วมกับบุคคลอื่นที่เกี่ยวข้องเพื่อให้การปฏิบัติงานบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย ตลอดจนมีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์การ
4. การมาทำงานและการตรงต่อเวลา หมายถึง ความสม่ำเสมอในการมาปฏิบัติงานตลอดปี และการตรงต่อเวลา โดยมีการปฏิบัติตามระเบียบการลาหยุดงานและขาดงานอย่างถูกต้อง

นอกจากนี้ ผู้วิจัยยังได้นำ องค์ประกอบอีก 2 องค์ประกอบที่คาดว่าจะมีผลต่อความผูกพันในองค์การของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์มาใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่

1. การได้รับค่า ขยก่องชมเชยหรือการได้ขึ้นเงินเดือนมากกว่าขึ้นปกติบ่อยๆ หมายถึง การได้รับการยอมรับในความสามารถในการปฏิบัติงาน การได้รับค่า ชมเชยในการปฏิบัติงาน และการได้เลื่อนขึ้นเงินเดือนมากกว่าขึ้นปกติเสมอ
2. การได้รับการลงโทษหรือคำ ตำหนิตะเยน หมายถึง การทำ งานตกค้าง ค่าช้า หรือผิดพลาดจนได้รับคำ ตำหนิหรือตักเตือนจากผู้บังคับบัญชา

ณัฐพันธ์ เจริญนันท์ (2541: 225-229) กล่าวว่า ผู้มีหน้าที่การประเมินผลการปฏิบัติงานสมควรที่จะต้องมีความคุ้นเคยกับวิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานในแต่ละรูปแบบว่ามีลักษณะเช่นใด มีข้อดี และข้อเสียอย่างไร เพื่อที่จะสามารถนำมาใช้ปฏิบัติได้อย่างถูกต้องตามวัตถุประสงค์ มีความเชื่อถือได้ และไม่ก่อให้เกิดปัญหาตามมาในอนาคต โดยทั่วไป การประเมินผลการปฏิบัติงานสามารถแบ่งออกเป็น 9 วิธี ดังนี้

1. การกำหนดมาตรฐาน (Graphic Rating Scale) ผู้ทำ การประเมินผลจะกำหนดคุณสมบัติที่สำคัญต่อการปฏิบัติงานแต่ละชนิดออกมาเป็นหัวข้อ แล้วจัดเรียงเป็นมาตราส่วนจากน้อยที่สุดไปมากที่สุด การกำหนดคุณสมบัติสำคัญในการปฏิบัติงานจะมีความแตกต่างกันไปตามความต้องการของงาน

2. การจัดลำดับ (Ranking Plans) ผู้ทำ การประเมินผลจะทำการพิจารณาคุณสมบัติต่าง ๆ ของผู้ถูกประเมินแต่ละคน แล้วนำ คุณสมบัติที่ได้รับการประเมินมาเปรียบเทียบกัน โดยการจัดเรียงลำดับจากสูงไปต่ำ หรือจากมากไปน้อยตามความเหมาะสม

3. การกระจายตามหลักสถิติ (Statistical Distribution) ผู้ทำ การประเมินผลจะทำการพิจารณาคุณสมบัติต่าง ๆ ที่ถูกกำหนดขึ้น และคุณภาพของผลงานที่ผู้ถูกประเมินแต่ละคนปฏิบัติ แล้วทำการจัดแต่ละบุคคลเข้าสู่กลุ่มต่างๆ ตามผลลัพธ์ที่ได้จากการประเมิน โดยอาศัยหลักการกระจายทางสถิติ ตามลักษณะความต้องการและความละเอียดของงาน

4. การตรวจสอบรายการ (Check List) มีลักษณะคล้ายรายงานการปฏิบัติงาน โดยที่จะมีการกำหนดคุณสมบัติต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานทั่วไปที่บุคคลปฏิบัติ และช่องทางการทำเครื่องหมายหรือกรอกข้อความ แล้วให้ผู้ทำ การประเมินผลทำการตอบคำถามเหล่านั้น จากนั้นจึงนำมาประมวลผลเป็นคะแนนรวม

5. การบันทึกเหตุการณ์ที่สำคัญ (Critical Incidents) ผู้มีหน้าที่ในการประเมินผลการปฏิบัติงาน ซึ่งโดยมากจะเป็นผู้บังคับบัญชาโดยตรง และบุคคลผู้เกี่ยวข้องกับงานจะทำการบันทึกพฤติกรรมที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของผู้ถูกประเมิน เช่น การตัดสินใจ ความสามารถในการเรียนรู้ ประสิทธิภาพในการทำงาน ความรับผิดชอบในการทำงาน เป็นต้น โดยจะทำ บันทึกในช่วงเวลาที่ผู้ถูกประเมินได้แสดงพฤติกรรมนั้นออกมา เพื่อใช้เป็นหลักฐานประกอบการประเมินผลการปฏิบัติงาน

6. การพิจารณาการปฏิบัติงาน (Field Review) เจ้าหน้าที่จากหน่วยงานด้านทรัพยากรบุคคลจะทำ การสอบถามหัวหน้างานโดยตรงในแต่ละหน่วยงานเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชาของตน แล้วทำ การรายงานผลต่อหัวหน้าในระดับสูงต่อไป

7. การเขียนบันทึกการปฏิบัติงาน (Work Report) ผู้ทำหน้าที่ประเมิน ผลการปฏิบัติงาน ซึ่งโดยมากจะเป็นหัวหน้างานโดยตรง ทำ การจดบันทึกการปฏิบัติงานของพนักงานและคนว่ามีผลการปฏิบัติงานเป็นอย่างไร โดยผู้ทำ การประเมินผลอาจที่จะใส่ความคิดของตนลงในบันทึกเพื่อสร้างความเข้าใจในอนาคต

8. การประเมินผลโดยกลุ่ม (Group Appraisal) วิธีการนี้จะกระทำ การประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นกลุ่ม โดยใช้ผู้ทำ การประเมินหลายคนมาช่วยกันในการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร โดยที่กลุ่มผู้ประเมินอาจที่จะประกอบด้วยหัวหน้างานโดยตรงของพนักงานที่ถูกประเมิน และคณะบุคคลที่มีความเหมาะสมประมาณ 3 – 4 คน จากหน่วยงานอื่นมาร่วมกันประเมินผลการปฏิบัติงาน เพื่อให้ผลลัพธ์ที่ได้มีความยุติธรรม และเป็นที่ยอมรับของทุกฝ่าย

9. การประเมินตามผลงาน (Appraisal by Result) วิธีการนี้ผู้ที่ทำ หน้าที่การประเมินผลการปฏิบัติงานจะทำ การประเมิน โดยการพิจารณาผลการปฏิบัติงานของบุคคลว่าผลลัพธ์ที่ได้เป็นเช่นไร ทั้งในด้านปริมาณ และคุณภาพของผลงานของแต่ละบุคคล

ระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน

การประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานต้องแบ่งตามตำแหน่ง ตำแหน่ง หรือแบ่งตามระดับตำแหน่งหน้าที่ โดยส่วนใหญ่แล้วจะแบ่งเกณฑ์ออกเป็น 2 ส่วนคือ เกณฑ์สำหรับพนักงานระดับปฏิบัติการ กับเกณฑ์สำหรับพนักงานระดับบริหาร และในงานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้พัฒนาแบบประเมินผลการปฏิบัติงานของบริษัท และพัฒนาตัวเกณฑ์สำหรับพนักงานระดับปฏิบัติการของสุรศักดิ์ นานานุกูล และคณะ (2527: 120-121) มาเป็นเกณฑ์วัดผลในการปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งตัวเกณฑ์ในการพิจารณาจะประกอบไปด้วย 2 ส่วน คือ 1) ส่วนผลงาน และ 2) ส่วนคุณสมบัติเฉพาะตัว และนำมาแยกเป็นหัวข้อได้ ดังนี้

1. ส่วนผลงาน

1.1 ปริมาณงาน พิจารณาถึงผลงานที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงานเปรียบเทียบกับมาตรฐานปริมาณงาน และระยะเวลาที่ตกลงกันระหว่างหัวหน้างานกับพนักงาน ทั้งนี้ มาตรฐานดังกล่าวให้ถือเกณฑ์ว่าพนักงานประมาณ 90% สามารถทำได้

1.2 คุณภาพของงาน พิจารณาถึงความถูกต้องครบถ้วน รวดเร็ว มีระเบียบเรียบร้อย เปรียบเทียบกับมาตรฐานที่กำหนด

1.3 ความรู้รอบตัวและความชำนาญในงาน พิจารณาถึงความรอบรู้ในงานและความรู้เกี่ยวกับระเบียบปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับงานในหน้าที่รวมทั้งการแสดงออกซึ่งความชำนาญในการปฏิบัติ

1.4 การปฏิบัติตามคำสั่ง พิจารณาถึงความตั้งใจและความกระตือรือร้นในการปฏิบัติตามคำสั่ง และมีความสามารถในการเข้าใจคำสั่งนั้น ๆ

2. ส่วนคุณสมบัติเฉพาะตัว

2.1 ความคิดริเริ่ม พิจารณาถึงการให้ข้อคิดเห็นทั้งด้วยวาจาและลายลักษณ์อักษรซึ่งเป็นประโยชน์ต่องานที่รับผิดชอบในการริเริ่ม ปรับปรุง เปลี่ยนแปลง ลดขั้นตอนความซ้ำซ้อนของงาน ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงาน

2.2 การจัดลำดับงาน พิจารณาถึงการจัดลำดับความสำคัญและขั้นตอนในการปฏิบัติงานหรือความซื่อสัตย์โดยเน้นด้านการควบคุมการปฏิบัติงาน

2.3 ความรับผิดชอบ พิจารณาถึงความขยันหมั่นเพียรในการทำงาน ความเอาใจใส่ต่องานรวมทั้งการปฏิบัติงานได้ตรงตามเวลาที่กำหนด

2.4 การตัดสินใจ พิจารณาถึงความลุ่มไฉนในการวินิจฉัยและตัดสินใจดำเนินการแก้ไขปัญหาในงานที่ตนรับผิดชอบด้วยตัวเอง

2.5 การประสานงานและการให้ความร่วมมือ พิจารณาจากความสำเร็จในการทำงาน ซึ่งมีการประสานงานและการให้ความร่วมมือที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา และผู้ที่เกี่ยวข้อง ในการปฏิบัติงาน

2.6 การติดต่อลูกค้า/ผู้มารับบริการ พิจารณาจากคุณลักษณะในด้านความเป็นผู้ที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยังผลให้การติดต่อกับลูกค้าผู้มารับบริการเป็นไปได้อย่างราบรื่น

แนวคิดสภาพแวดล้อมขององค์กร

สภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร

องค์กรที่จะได้เปรียบในการแข่งขันและสามารถดำเนินกิจกรรมได้อย่างยั่งยืน จะต้องรู้เท่าทันการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อม สภาพแวดล้อมภายนอกองค์กรหรือสภาพแวดล้อมทั่วไป ประกอบด้วย

1. แรงผลักดันจากปัจจัยทางด้านเศรษฐกิจ ผู้บริหารในปัจจุบันจะต้องตื่นตัวและรู้เท่าทันความเป็นไปของเศรษฐกิจทั้งภายในประเทศและระดับโลก เพราะต้องอยู่ท่ามกลางการแข่งขันแย่งชิงลูกค้า ขณะที่ทรัพยากรต่างๆ ก็มีอยู่อย่างจำกัด

2. แรงผลักดันจากปัจจัยทางด้านสังคมและวัฒนธรรม เป็นสิ่งที่สามารถกำหนดได้จากทัศนคติ ความต้องการ ความคาดหวัง การศึกษา ความคิด ความเชื่อ ค่านิยมของผู้คนในสังคมนั้นๆ

3. แรงผลักดันจากปัจจัยทางด้านกฎหมายและการเมือง หมายถึง กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับต่างๆ ที่ออกโดยรัฐบาล เพื่อกำหนดและควบคุมการประกอบกิจการต่างๆ ส่วนปัจจัยด้านการเมืองคือ ทัศนคติ ความคิด ความเชื่อ ตลอดจนวิสัยทัศน์ของผู้นำที่มีต่อการประกอบกิจการของภาคเอกชน

4. แรงผลักดันจากสภาพแวดล้อมทางเทคโนโลยี การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีที่รวดเร็ว ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีสารสนเทศ ส่งผลกระทบต่อ การดำเนินธุรกิจได้ไวมาก องค์กรใดต้องการอยู่รอดและเพิ่มความได้เปรียบเชิงการแข่งขัน จะต้องพัฒนาและจัดหาเทคโนโลยีเข้ามาใช้

5. สภาพแวดล้อมอันเกิดจากปัจจัยทางธรรมชาติ เนื่องจากการทำลายทรัพยากรและสภาวะแวดล้อมทุกด้าน ทำให้ทั้งภาครัฐและเอกชนหันมาให้ความสำคัญกับการแก้ปัญหาสิ่งแวดล้อมและอนุรักษ์ธรรมชาติมากขึ้น องค์การธุรกิจจำเป็นต้องปรับตัว เพราะหากดำเนินการต่างๆ โดยขาดวิจาร์ณญาณแล้ว อาจส่งผลเสียหายต่อองค์การทั้งทางกายภาพและด้านภาพลักษณ์ขององค์การ

สภาพแวดล้อมภายในองค์การ

เป็นการมุ่งหาแนวทางหรือกระบวนการวิธีที่จะบริหารและจัดการองค์การให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด ผู้บริหารคือผู้มีหน้าที่หลักในการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในองค์การ เพื่อให้ทราบจุดแข็ง จุดอ่อน อุปสรรค อย่างไรก็ตามแนวทางในการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในองค์การอาจต้องพิจารณาปัจจัยต่างๆ ดังต่อไปนี้

1. หลักการคัดสรรและตรวจสอบถึงสภาพแวดล้อม หมายถึง กลวิธีการค้นหาข้อมูลข้อเท็จจริง นำไปสู่การแยกแยะและตีความหมาย เช่น คำถามเกี่ยวกับสถานภาพคู่แข่ง คุณภาพสินค้าของคู่แข่ง
2. การคาดการณ์ถึงสภาพแวดล้อมที่จะเกิดขึ้นในอนาคต
3. แนวทางการใช้วิธีเปรียบเทียบสถานะปัจจุบันขององค์กรกับคู่แข่ง

แนวทางในการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในองค์การให้เห็นภาพอย่างชัดเจน อาจดำเนินการตามหลักการวิเคราะห์ SWOT

การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมด้วยวิธีการเปรียบเทียบมาตรฐานกับคู่แข่ง หรือ Benchmarking หมายถึง วิธีหรือกระบวนการเรียนรู้สู่ความเป็นเลิศขององค์การ โดยการวิเคราะห์แนวปฏิบัติของคู่แข่งอย่างละเอียด แล้วนำมาประยุกต์ใช้กับองค์การของตนเอง ซึ่งอาจเริ่มด้วยแนวทางต่อไปนี้

1. การมุ่งเน้นไปที่ปัญหาใดปัญหาหนึ่งแล้วพยายามหาคำอธิบายหรือทำความเข้าใจปัญหาอย่างรอบคอบ

2. รู้จักใช้ประโยชน์จากพนักงานของบริษัทซึ่งจะเป็นผู้นำในการเปลี่ยนแปลง
3. การศึกษาถึงแนวทางการปฏิบัติที่ดีที่สุด การแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารระหว่างกัน
4. การหลีกเลี่ยงประเด็นปัญหาที่ละเอียดอ่อน เช่น เรื่องราคา ข้อมูลสินค้าใหม่
5. การรักษาความลับ

ข้อมูลเบื้องต้นของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 (บางรัก)

สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 (บางรัก) เป็นหน่วยงานภายใต้สังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 3 กรมสรรพากร กระทรวงการคลัง สำนักงานสรรพากรพื้นที่มีอำนาจหน้าที่ภายในเขตท้องที่ที่รับผิดชอบ ดังนี้

1. วางแผนปฏิบัติการและประเมินผล เพื่อการบริหารงานจัดเก็บภาษีอากรให้เป็นไปตามนโยบาย แผนงาน และเป้าหมายของกรม และสำนักงานสรรพากรภาค
2. กำกับดูแลผู้เสียภาษีเป็นรายผู้ประกอบการ ตรวจสอบปฏิบัติการ และตรวจสอบภาษีอากรสำหรับรายที่อยู่ในความรับผิดชอบ
3. ดำเนินการเกี่ยวกับการเร่งรัดภาษีอากรค้าง และดำเนินคดีแก่ผู้เสียภาษี รวมทั้งตอบข้อหารือทางภาษี
4. กำกับ ติดตาม และควบคุมการปฏิบัติงานของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา
5. พิจารณาคืนเงินภาษีอากร
6. ปฏิบัติงานด้านกรรมวิธีภาษี
7. ประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข่าวสาร ความรู้ และความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีอากร

8. ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

ระบบขนส่งมวลชน

1. สถานีชองนนทรี-สถานีสุรศักดิ์-สถานีศาลาแดงและสถานีสะพานตากสินของรถไฟฟ้าบีทีเอส
2. สถานีสาทรของรถโดยสารด่วนพิเศษสายสาทร-ราชพฤกษ์
3. สถานีสีลม และสามย่าน ของรถไฟฟ้ามหานคร

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผลงานวิจัยต่างประเทศ

Hall and Schneider (1972 อ้างใน ศิริพร ทรัพย์พิพัฒนา, 2544: 57) ได้ศึกษาถึงความผูกพันต่อองค์การของพระนิคายโรมันคาทอลิก และพนักงานป่าไม้ของอเมริกา พบว่า การปฏิบัติงานมาเป็นระยะเวลานานจะทำให้บุคคลเกิดความเข้าใจงาน ซึ่งถือว่าเป็นองค์ประกอบหนึ่งที่ทำให้เกิดความผูกพันในงาน เนื่องจากกลุ่มบุคคลดังกล่าวจะใช้เวลาทั้งหมด หรือโดยส่วนใหญ่ในการประกอบอาชีพอยู่ในองค์การที่มีลักษณะเดียวกันทั้งองค์กร

Steers (1977) ศึกษาแหล่งที่มาและผลของความผูกพันต่อองค์การ (Antecedents and Outcomes of Organizational Commitment) มีวัตถุประสงค์เพื่อทดสอบแบบจำลองของแหล่งที่มาและผลของความผูกพันต่อองค์การ กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานในโรงพยาบาล 382 คน วิศวกร และนักบัญชีรวม 119 คน พบว่า ในทั้งสองกลุ่มตัวอย่างนี้ ปัจจัยส่วนบุคคลและประสบการณ์ในการทำงานมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การ ความผูกพันต่อองค์การมีความสัมพันธ์อย่างมากกับความตั้งใจและความปรารถนาที่จะคงอยู่กับองค์การ และมีความสัมพันธ์ระดับปานกลางกับการมาทำงานของวิศวกรและนักบัญชี ความผูกพันต่อองค์การมีความสัมพันธ์ระดับปานกลางกับการลาออกของพนักงานในโรงพยาบาลและความผูกพันต่อองค์การไม่มีความสัมพันธ์กับผลของการทำงาน

Meyer *et al.* (1989) ได้ทำ การวิจัยเรื่องความผูกพันต่อองค์กร และผลการปฏิบัติงานได้ ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างผลการปฏิบัติงานของผู้จัดการระดับแรก ของบริษัทบริการด้าน อาหารขนาดใหญ่แห่งหนึ่ง กับความผูกพันด้านอารมณ์และความรู้สึก ความผูกพันด้านความ ต่อเนื่อง กับความพึงพอใจในงาน ผลการวิจัยพบว่า ความผูกพันด้านอารมณ์และความรู้สึก มี ความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลการปฏิบัติงาน และความผูกพันด้านความต่อเนื่องมีความสัมพันธ์เชิง ลบกับผลการปฏิบัติงาน ส่วนความพึงพอใจในงานไม่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับ ผลการปฏิบัติงาน

Buranatanung (1993: 102-112) ได้ทำการศึกษาปัจจัย ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของ ข้าราชการกรมส่งเสริมการเกษตร ในสังกัดหน่วยงานระดับกองในส่วนบริหารงานส่วนกลางของ กรมส่งเสริมการเกษตร โดยพิจารณาถึงปัจจัยด้านบรรยากาศองค์การในมิติด้านความมีอิสระ ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา การติดต่อสื่อสาร การมีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจ และ มิติด้านระบบการให้รางวัล ตามลำดับ ซึ่งผลการวิจัยพบว่า ข้าราชการส่วนใหญ่มีความรู้สึกที่ดีต่อ บรรยากาศ

Shore and Wayne (1993) ทำ การวิจัยเรื่องความผูกพันและพฤติกรรมของพนักงาน เปรียบเทียบระหว่างความผูกพันด้านอารมณ์ความรู้สึก และความผูกพันด้านความต่อเนื่องกับการ รับรู้ความสนับสนุนขององค์กร ผู้วิจัยต้องการศึกษาการรับรู้ความสนับสนุนขององค์กรความ ผูกพันด้านอารมณ์และความรู้สึก กับความผูกพันด้านความต่อเนื่องว่าจะสามารถทำนายพฤติกรรม ของพนักงาน (เรื่องพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดี และการบริหารความประทับใจ) ได้หรือไม่ ทำการศึกษากับพนักงานจำนวน 383 คน กับผู้จัดการ ผลการวิจัย พบว่า ความผูกพันด้านอารมณ์ ความรู้สึก และการรับรู้ความสนับสนุนขององค์กรมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมความเป็น สมาชิกที่ดีขององค์กร และความผูกพันด้านความต่อเนื่องมีความสัมพันธ์เชิงลบกับพฤติกรรมการ เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และการรับรู้ความสนับสนุนขององค์กรเป็นตัวทำนายที่ดีที่สุด

ผลงานวิจัยในประเทศ

แสวง รัตนมงคลมาส และคณะ (2528:1-3) ได้ศึกษาเรื่องการสรรหาการคงอยู่และการ ลาออกจากอาชีพการรับราชการอาจารย์มหาวิทยาลัย โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง 947 คน จากมหาวิทยาลัย ของรัฐ 14 แห่ง และแยกในประเด็นศึกษาในเรื่องการลาออก 85 คน พบว่า เหตุผลการลาออกจาก อาชีพข้าราชการอาจารย์มหาวิทยาลัย มี 7 ข้อเรียงตามลำดับความสำคัญดังนี้

1. เป้าหมายความล่าช้า และไร้ประสิทธิภาพของระบบราชการในมหาวิทยาลัย
2. ไม่พอใจในเงินเดือนและสวัสดิการที่ได้รับ
3. อาชีพข้าราชการในมหาวิทยาลัยไม่สามารถที่จะสร้างความสำเร็จในงานตามที่คาดหวังไว้
4. เป้าหมายระบบเจ้าขุนมูลนายของระบบราชการในมหาวิทยาลัย
5. เป้าหมายระบบการเลือกตั้งผู้บริหารมหาวิทยาลัย
6. มหาวิทยาลัยที่สังกัดอยู่ไม่เกื้อกูล ไม่เอื้ออานวยในการริเริ่มและสร้างสรรค์ผลงานใหม่
7. เป้าหมายระบบบริหารแบบคณะกรรมการ

นภาพีญ โหมาศวิน (2533) ได้ทำ การศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของสมาชิกในองค์การศึกษานเฉพาะกรณีศึกษางานปลัดสำ นักนายกรัฐมนตรียโดยกลุ่มตัวอย่างเป็น ข้าราชการสำ นักงานปลัดสำ นักนายกรัฐมนตรียจำนวน 151 คน พบว่า ข้าราชการของสำ นักงานปลัดสำ นักนายกรัฐมนตรียมีความผูกพันต่อองค์การในระดับสูง และปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การคือลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ สถานภาพ สมรส และระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน ลักษณะงาน ได้แก่ งานที่ทำท่ายโอกาสก้าวหน้า การมีส่วนร่วมในการบริหารงาน และงานที่ต้องติดต่อสัมพันธ์กับผู้อื่น ประสพการณ์ที่ได้รับจากการทำ งานในองค์การ ได้แก่ ทศนคติของกลุ่มผู้ร่วมงานต่อองค์การ ความน่าเชื่อถือและพึงพาได้ขององค์การระบบการพิจารณาความดีความชอบ และความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน

จารุณี วงศ์คานัน (2537) ศึกษาเรื่องของความผูกพันต่อองค์การ (ORGANIZATION COMMITMENT) ศึกษาเฉพาะกรณี พนักงานสายงานสนับสนุนการปฏิบัติงาน การทำอาภาศยานแห่งประเทศไทย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงระดับความผูกพันต่อองค์การของ พนักงานในสายงานสนับสนุนการปฏิบัติงาน (STAFF)การทำอาภาศยานแห่งประเทศไทยว่ามีอยู่ในระดับสูงเพียงใด ทั้งยังได้ศึกษาถึงปัจจัยต่างๆที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานกลุ่มดังกล่าว รวมตลอดถึงศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างผลลัพธ์ที่ได้จาก ความผูกพันต่อองค์การอันได้แก่ ความผูกพันต่องาน ความคงอยู่ต่อสมาชิกภาพและความทุ่มเทที่ให้กับงาน เมื่อเปรียบเทียบกับระดับความผูกพันต่อองค์การ โดยได้ทำการศึกษา กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 30 ของประชากรทั้งหมด แล้ววิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมทางสถิติสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (STATISTICAL PACKAGE FOR SOCIAL SCIENCE) ผลการวิจัยปรากฏดังนี้

1. พนักงานสายงานสนับสนุนการปฏิบัติงานของ ทอท. มีระดับของความผูกพันต่อองค์การ ในระดับสูงและปานกลาง ตามลำดับ

2. ปัจจัยต่างๆที่กำหนดไว้เป็นสมมติฐานว่ามีอิทธิพลต่อระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสายงานสนับสนุนการปฏิบัติงาน ทอท. พบว่า ปัจจัยส่วนตัวที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร คือ เพศ อายุ สถานภาพสมรส อายุการทำงานในองค์กร ระดับการศึกษา ตำแหน่งงานไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ส่วนปัจจัยเกี่ยวกับงานที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ ความสำคัญของลักษณะงาน ความท้าทายของงาน การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจในการทำงาน ส่วนความเข้าใจในหน้าที่และบทบาทในการทำงานไม่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กร ปัจจัยเกี่ยวกับองค์กรที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ การกระจายอำนาจในองค์กร ความชัดเจนของกฎข้อบังคับ ความน่าเชื่อถือขององค์กร ส่วนขั้นตอนต่างๆในการทำงานไม่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กร ปัจจัยเกี่ยวกับประสบการณ์ในการทำงานที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ ทัศนคติของกลุ่มต่อองค์กร ความรู้สึกว่าตนมีความสำคัญต่อองค์กร ความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กร การเข้าสังคมได้กับเพื่อนร่วมงาน การได้รับการพัฒนาและฝึกอบรม ส่วนระบบการพิจารณาความดีความชอบและผลตอบแทนที่ให้กับพนักงานไม่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กร และผลจากการตั้งสมมติฐานพบว่า ความผูกพันต่อองค์กรไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่องาน ความผูกพันต่อองค์กร มีความสัมพันธ์กับความคงอยู่ของสมาชิกภาพ และความผูกพันต่อองค์กร ไม่มีความสัมพันธ์กับความทุ่มเทที่ให้กับงาน

อวยชัย ประพฤทธิ์ธรรม (2537) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของอาจารย์ในวิทยาลัยภาคเหนือ กลุ่มตัวอย่างเป็นข้าราชการสังกัดวิทยาลัยพยาบาล กองงานวิทยาลัยพยาบาลภาคเหนือ จำนวน 149 คน ผลวิจัยปรากฏว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร คือ ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และระดับตำแหน่ง ปัจจัยรางวัลตอบแทนภายใน ได้แก่ ความท้าทายของงาน และความมีอิสระของงาน ปัจจัยรางวัลภายนอก ได้แก่ การช่วยเหลือจากผู้บังคับบัญชา การช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน โอกาสความก้าวหน้า ความพึงพอใจต่อผลประโยชน์ตอบแทนพิเศษ โดยที่ปัจจัยด้านการศึกษา สถานภาพสมรส และรางวัลตอบแทน ได้แก่ ความสำคัญของงาน ความพึงพอใจต่อเงินเดือน ไม่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร

นันทนา ประกอบกิจ (2538) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร: ศึกษากรณีฝ่ายพัฒนาชุมชนสำนักงานเขตสังกัดกรุงเทพมหานคร พบว่า นักพัฒนาชุมชนส่วนใหญ่มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับปานกลาง ส่วนปัจจัยลักษณะงานมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรเรียงตามความสำคัญ ดังนี้ ลักษณะงานที่ท้าทาย โอกาสก้าวหน้าในงาน การมีส่วนร่วมในการบริหาร ลักษณะงานหลากหลาย ผลป้อนกลับของงาน ความประจักษ์ในงาน ความมีอิสระในงาน และ

ลักษณะงานที่ต้องสัมพันธ์ผู้อื่น ส่วนลักษณะบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน ไม่มีผลต่อความผูกพันองค์การ

กรกฎ พลพานิช (2540) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานบังคับบัญชาและพนักงานวิชาชีพการตลาด บริษัทปูนซีเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า พนักงานบังคับบัญชาและพนักงานวิชาชีพการตลาดส่วนใหญ่ มีความผูกพันต่อองค์การอยู่ในระดับสูง ปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส และอายุงานต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน ส่วนปัจจัยด้านลักษณะงาน ได้แก่ โอกาสก้าวหน้าในงาน การเห็นความสำคัญงาน การมีส่วนร่วมในการบริหาร ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การ

เนตินา โพธิ์ประสระ (2541: 87) ได้ทำการศึกษาอิทธิพลของปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยเกี่ยวกับการทำงานที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมและความผูกพันต่อองค์การ และศึกษาอิทธิพลของการมีส่วนร่วมที่มีต่อความผูกพันต่อองค์การ โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือ พนักงานบริษัท สิทธิพล 1919 จำกัด จำนวน 140 คน รวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม ผลการศึกษา พบว่า จากระดับขององค์ประกอบความผูกพันต่อองค์การทั้งสี่ด้าน แสดงให้เห็นว่า พนักงานของบริษัท สิทธิพล 1919 จำกัด มีความจงรักภักดีต่อองค์การในระดับสูง และแสดงออกโดยการทุ่มเทให้กับการทำงานในระดับสูงเช่นเดียวกัน ในขณะที่เดียวกัน อาจจะมีพนักงานบางส่วนที่มีความเข้าใจตลาดเคลื่อนหรือไม่ชัดเจนเกี่ยวกับนโยบายหรือเป้าหมายของบริษัทฯ หรือพนักงานอาจรู้สึกความต้องการของตนว่ายังไม่ได้รับการตอบสนอง

พร้อมพรรณ บีหัตถกิจกุล (2541) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การและความผูกพันต่อวิชาชีพของพยาบาล โรงพยาบาลศิริราช โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลประจำการพิเศษหญิง จำนวนการัน 303 คน พบว่า ความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์การ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพัน

กาญจนา นุ้ใจกอง (2542) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์การ และพฤติกรรมในการทำ งาน ในพนักงานระดับปฏิบัติการ ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบสามด้านของความผูกพันต่อองค์การ ได้แก่ ความผูกพันอันเนื่องมาจากอารมณ์ ความผูกพัน อันเนื่องมาจากการลงทุน และความผูกพันอันเนื่องมาจากหน้าที่ กับพฤติกรรมการทำงานสามประเภท

ได้แก่ ผลการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจในงาน และความตั้งใจที่จะออกจากงานกลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานระดับปฏิบัติการขององค์การธุรกิจเอกชนในจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 243 คน พบว่า

1. ความผูกพันอันเนื่องมาจากอารมณ์ และความผูกพันอันเนื่องมาจากหน้าที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่ไม่พบความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระหว่างความผูกพันอันเนื่องมาจากการลงทุนกับผลการปฏิบัติงาน

2. องค์ประกอบทั้งสามด้านของความผูกพันมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานและความตั้งใจจะออกจากงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

3. ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันอันเนื่องมาจากหน้าที่กับความผูกพันอันเนื่องมาจากอารมณ์ สามารถทำนายความตั้งใจที่จะออกจากงานได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

นุชติมา รอบคอบ (2542) ศึกษาเรื่องความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร ศึกษาเฉพาะกรณีองค์การเกษตรกรรม สังกัดสำนักงานใหญ่ ราชเทวี พบว่า

1. ระดับความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาทางด้าน พบว่า ด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การด้านความภาคภูมิใจในการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร และด้านความต้องการคงไว้ซึ่งสมาชิกภาพขององค์กรอยู่ในระดับปานกลาง ในขณะที่ด้านความรู้สึกในทางที่ดี ความเต็มใจทุ่มเทและใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงาน ความห่วงใยในอนาคตขององค์กรและด้านการปกป้องชื่อเสียงภาพลักษณ์ขององค์กรอยู่ในระดับสูง

2. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรสระดับการศึกษา สาขาวิชาที่จบการศึกษา ระยะเวลาปฏิบัติงาน สายงานหลักและสายงานสนับสนุน ความมีอิสระในการทำงาน ลักษณะงานที่ทำทนาย งานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นความเข้าใจในกระบวนการของงาน การมีส่วนร่วมในการบริหาร ความคาดหวังในโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ความรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญต่อองค์กร ความรู้สึกว่าคุณการเป็นที่พึงพิงได้ ความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กร และทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร

3. ปัจจัยที่ไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ เพศ และ สายการปฏิบัติงาน

ประนอม ละอองนวล (2542) ศึกษาเรื่องปัจจัยเชิงจิตที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรและผลการปฏิบัติงาน ศึกษาเฉพาะมหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ พบว่า บุคลากรมหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางสามารถจัดลำดับความพึงพอใจในปัจจัยต่างๆ จากความพึงพอใจมากที่สุดจนถึงน้อยที่สุดได้ ดังนี้

1. การได้รับการยอมรับนับถือ
2. สภาพแวดล้อมในการทำงาน
3. ความก้าวหน้าในการทำงาน
4. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรกับเพื่อนร่วมงาน
5. ระบบในการประเมินผลการปฏิบัติงาน
6. การติดต่อสื่อสารในหน่วยงาน
7. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรกับผู้บังคับบัญชา
8. การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน
9. นโยบายในการบริหารงาน
10. ลักษณะงาน
11. เงินเดือน/ผลตอบแทน/สวัสดิการ

12. ความมั่นคงในหน้าที่การงาน และบุคลากรมีความทุ่มเทให้กับงานจะสูงกว่าระดับความผูกพันต่อองค์กร

ศุภพร สาครบุตร (2542: 153-159) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์และปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่สถานีวิจัยโทรทัศนแห่งประเทศไทย ชอง 11 กรุงเทพมหานคร จำนวนทั้งหมด 291 คน พบว่า มีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง และจากผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ลักษณะส่วนบุคคลไม่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กร ส่วนลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ได้แก่ ตัวแปรความหลากหลายของงาน ความมีเอกลักษณ์ของงาน งานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น และผลป้อนกลับของงาน และประสบการณ์ที่ได้รับจากการทำงานในองค์กร ได้แก่ ตัวแปรความรู้สึกว่าตนมีความสำคัญต่อองค์กร ความรู้สึกว่าองค์กรเป็นที่พึ่งพิงได้ ความคาดหวังที่ได้รับการตอบสนองจากองค์กร และทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร พบว่า มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กร

ศุภวรรณ พันธุ์บุรณะ (2542) ศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์กร : ศึกษากรณีกองสาธารณสุขภูมิภาค กระทรวงสาธารณสุข พบว่า ลักษณะประชากรของเจ้าหน้าที่กองสาธารณสุขภูมิภาค ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 30-49 ปี สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาปริญญาตรี มีรายได้ระหว่าง 10,000-14,999 บาท และมีระยะเวลาปฏิบัติงานต่ำกว่า 5 ปี โดยมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05 ระดับความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง และมีคีย์ของความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ การยอมรับเป้าหมายการบริหารงานในองค์กรและความต้องการที่จะรักษาความเป็นสมาชิกขององค์กรอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนการทุ่มเทความพยายามในการปฏิบัติงานเพื่อองค์กรอยู่ในระดับค่อนข้างสูงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ ปัจจัยลักษณะงาน ประกอบด้วย งานที่มีความท้าทาย ความมีอิสระในงาน ความก้าวหน้าในงาน การมีส่วนร่วมในการบริหารโอกาสติดต่อสัมพันธ์กับผู้อื่น อยู่ในระดับค่อนข้างสูง ส่วนปัจจัยประสบการณ์ในการทำงานประกอบด้วย ความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์กร ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน ความน่าเชื่อถือและพึ่งพาได้ขององค์กร การพิจารณาความดีความชอบ การได้รับการพัฒนาความรู้ความสามารถ อยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยดังกล่าวมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งสองปัจจัย

อรพินท์ สุขสถาพร (2542: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการส่งเสริมการเกษตร และเพื่อเปรียบเทียบระดับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการกรมส่งเสริมการเกษตร พบว่า ข้าราชการกรมส่งเสริมการเกษตรมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับปานกลาง และระดับความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันไปตามปัจจัย เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระยะเวลาในการทำงาน ตำแหน่งหน้าที่ ความมีอิสระในการทำงาน ความหลากหลายของงาน ความมีเอกลักษณ์ของงาน ผลป้อนกลับของงาน งานที่เปิดโอกาสให้ปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น ความเข้าใจในกระบวนการทำงาน ความรู้สึกว่าคุณค่ามีความสำคัญต่อองค์กร ความรู้สึกว่าคุณค่าการเป็นที่พึ่งพิงได้ ความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กร และทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร

นวลศรี กาญจนรัตน์ (2543) ศึกษาเรื่องความผูกพันของพนักงาน สำนักงานกองทุนสงเคราะห์การทำสวนยางที่มีต่อองค์กร พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กรในภาพรวมอยู่ในระดับสูง ซึ่งเมื่อแยกพิจารณาพบว่าพนักงานส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นในเรื่องความตระหนักห่วงใยในอนาคตขององค์กรอยู่ในระดับสูงสุด ส่วนเรื่องความต้องการที่จะรักษาความเป็นสมาชิกในองค์กรของตน มีระดับความคิดเห็นต่ำปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาปฏิบัติงาน ระดับ ตำแหน่ง และเงินเดือน ไม่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร ส่วนสถานภาพสมรส มีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรด้านความคิดเห็นต่อลักษณะงาน ได้แก่ ลักษณะงานที่ทำหาย ลักษณะงานที่หลากหลายมีเอกลักษณ์ในงาน ผลป้อนกลับของงาน โอกาสก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน งานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น และการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร ส่วนความมีอิสระในการปฏิบัติงานไม่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร ด้านความคิดเห็นต่อประสบการณ์จากการปฏิบัติงานในองค์กร ได้แก่ ความคิดเห็นเกี่ยวกับทัศนคติของตนต่องาน ทัศนะของกลุ่มผู้ร่วมงานต่อองค์กร ความรู้สึกว่าคุณค่ามีความสำคัญต่อองค์กร ระบบการพิจารณาความดีความชอบ ความมีชื่อเสียงขององค์กร ความรู้สึกว่าคุณค่าการเป็นที่พึ่งได้ และโครงสร้างองค์กรมีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร

วิศิษฐศักดิ์ เสวตนันท์ (2543: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารออมสินในสำนักงานใหญ่ พบว่า พนักงานธนาคารออมสินในสำนักงานใหญ่ มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง และจากผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ ตัวแปรเพศ ระดับตำแหน่งไม่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กร ส่วนลักษณะงาน ได้แก่ ตัวแปรความมีอิสระในการทำงาน ความหลากหลายของงาน ความเข้าใจในกระบวนการทำงาน งานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น ผลป้อนกลับของงาน ความคาดหวัง ส่วนประสบการณ์

ในการทำงาน ได้แก่ ตัวแปร ความมั่นคงและน่าเชื่อถือขององค์กร ความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กร ความพึงพอใจขององค์กร ทักษะติดต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร พบว่า มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กร

ธัญลักษณ์ บรรจงแก้ว (2548: 63 – 100) ศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 7 ในปีงบประมาณ 2548 ตัวอย่างคือ ข้าราชการระดับ 1 – 6 ทุกคน จำนวน 367 คน พบว่า เจ้าหน้าที่สรรพากรมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับปานกลาง ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงานและระยะเวลาในการปฏิบัติงาน มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร กล่าวคือ เจ้าหน้าที่สรรพากรชายมีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าเจ้าหน้าที่หญิงเจ้าหน้าที่ที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป มีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าเจ้าหน้าที่ที่มีอายุต่ำกว่า 40 ปี เจ้าหน้าที่ที่สมรสแล้วมีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าเจ้าหน้าที่ที่เป็นโสด เจ้าหน้าที่สรรพากรที่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป มีความผูกพันต่อองค์กรน้อยกว่าเจ้าหน้าที่ที่สำเร็จการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี เจ้าหน้าที่ในตำแหน่ง C2 มีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าเจ้าหน้าที่ในตำแหน่งอื่นๆ และเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในองค์กรมานานมีความผูกพันมากกว่าเจ้าหน้าที่ที่มีเวลาปฏิบัติงานในองค์กรน้อยในด้านปัจจัยลักษณะองค์กรมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ ความรู้สึกมั่นคงและเชื่อถือในองค์กร การกระจายอำนาจเพื่อให้เจ้าหน้าที่ได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ความชัดเจนของกฎระเบียบ ค่าจ้าง และข้อบังคับต่างๆ ในเรื่องของลักษณะงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ ความหลากหลายของงาน ความสำคัญของงาน อิสระในการทำงาน โอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และสุดท้ายคือความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลก็มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ ทักษะติดต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาการพิจารณาความดีความชอบ

ศิริรัตน์ ศรีสิงห์ (2552) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (สำนักงานใหญ่) พบว่า พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สายงานพัฒนาองค์กร(สำนักงานใหญ่) มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (สำนักงานใหญ่) ทั้ง ด้าน โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านแนวโน้มการทำงานในอนาคตมีค่ามากที่สุด พนักงานที่มีเพศต่างกันโดยรวมมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าในปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน ด้านบรรยากาศในการทำงาน และด้านแนวโน้มการทำงานในอนาคต มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 พนักงานที่อายุต่างกัน พบว่าด้านแรงจูงใจในการทำงาน ด้านความผูกพันใน

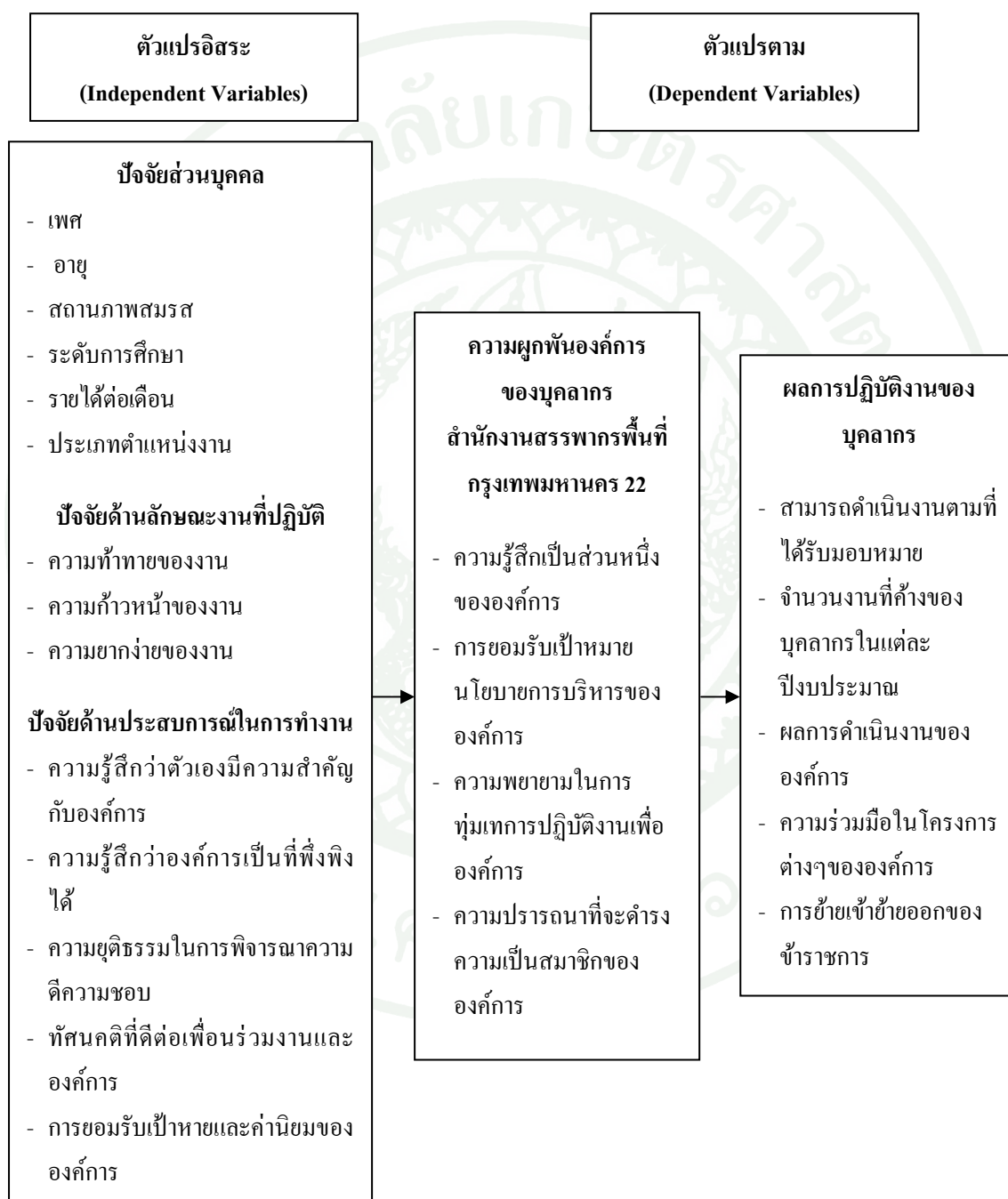
องค์กร และด้านแนวโน้มการทำงานในอนาคตมีความคิดเห็นแตกต่างกัน พนักงานที่สถานภาพต่างกัน พบว่าด้านแรงจูงใจในการทำงาน ด้านบรรยากาศในการทำงาน และด้านแนวโน้มการทำงานในอนาคตมีความคิดเห็นแตกต่างกัน พนักงานที่ระดับการศึกษาแตกต่างกัน พบว่า ด้านบรรยากาศในการทำงานและด้านแนวโน้มการทำงานในอนาคตมีความคิดเห็นแตกต่างกันพนักงานที่ระดับตำแหน่งงานต่างกัน และพนักงานที่อายุแตกต่างกันพบว่ามีความคิดเห็นที่ แตกต่างกันทั้ง 4 ด้าน

เจริญ ศรีศัลักษณ์ (2556) สรุปได้ว่าสภาพความผูกพันของข้าราชการตำรวจ กองบัญชาการตำรวจนครบาลต่อองค์กรนั้นยังอยู่ในระดับที่มาก ซึ่งสามารถแสดงออกได้จากผลการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ กองบัญชาการตำรวจนครบาล ถึงแม้ว่าข้าราชการตำรวจกองบัญชาการตำรวจนครบาลจะต้องแบกรับภาระมากกว่าข้าราชการตำรวจสังกัดอื่นที่อยู่ภายใต้การควบคุมของสำนักงานตำรวจแห่งชาติก็ตาม แต่ก็ยังคงมีความพยายามและทุ่มเทในการปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ เพราะผู้ปฏิบัติงานจะอุทิศสมรรถนะในการปฏิบัติงานให้แก่องค์กรอย่างเต็มที่ต่อเมื่อผู้ปฏิบัติงานมีความผูกพัน (Tamkin, 2005: 34) อีกทั้งข้าราชการตำรวจส่วนใหญ่ นั้น ยังคงเลือกที่จะดำรงตำแหน่งในการปฏิบัติงานภายใต้สังกัดของกองบัญชาการตำรวจนครบาลจนถึงวาระเกษียณอายุราชการ การศึกษาจุดแข็ง จุดอ่อน อุปสรรค โอกาส ภาวะคุกคามและปัจจัยในการสร้างความผูกพันของข้าราชการตำรวจต่อองค์กร กองบัญชาการตำรวจนครบาล ได้ข้อสรุปดังนี้ **จุดแข็ง** ด้านองค์กร กองบัญชาการตำรวจนครบาล เป็นองค์กรที่มีความโดดเด่นทางด้านโครงสร้างสายการบริหารงานที่มีความชัดเจนด้านการแบ่งภารกิจหน้าที่และเอกลักษณ์ด้านวัฒนธรรมในการบริหารงานภายในองค์กร จนเป็นที่ยอมรับขององค์กรอื่นๆ ทั้งภายในและภายนอกสังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติด้านบุคคล กองบัญชาการตำรวจนครบาลนั้น ถือได้ว่าเป็นศูนย์รวมของข้าราชการตำรวจที่มีความรู้ความสามารถสูงและมีศักยภาพในการปฏิบัติหน้าที่อยู่ในระดับต้นๆ ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ อีกทั้งยังเป็นองค์กรที่ถือได้ว่าบุคลากรภายในองค์กรนั้น มีวินัยในการปฏิบัติหน้าที่ มีความเคารพในระดับสายการบังคับบัญชาและประพฤติตนตามกฎระเบียบ ข้อกฎหมายที่วางไว้อย่างเคร่งครัด ด้านทรัพยากร จากการที่กองบัญชาการตำรวจนครบาลนั้นเป็นองค์กรที่มีพื้นที่รับผิดชอบ คือ กรุงเทพมหานคร จึงทำให้เกิดความสะดวกในด้านการจัดสรรอุปกรณ์ หรือนาเทคโนโลยีที่มีความทันสมัยและสามารถนำมาประยุกต์เพื่อใช้ในการปฏิบัติภารกิจหน้าที่ได้ และยังเป็นองค์กรที่ถือได้ว่าเป็นต้นแบบในการได้รับการสนับสนุนทรัพยากรในการปฏิบัติงานก่อนกองบัญชาการอื่นๆ นอกจากนี้การที่พื้นที่รับผิดชอบนั้นตั้งอยู่ในกรุงเทพมหานคร จึงทำให้การเดินทางในการปฏิบัติภารกิจหน้าที่นั้นเป็นไปอย่างสะดวกและมีความหลากหลายในด้านรูปแบบการคมนาคม ด้านการปฏิบัติหน้าที่ กองบัญชาการตำรวจนครบาลนั้นถือได้ว่ามีศักยภาพในการปฏิบัติหน้าที่ในการป้องกันปราบปรามอาชญากรรม ที่สามารถคลี่คลายคดีต่างๆ ที่มี

ความสลับซับซ้อนได้อย่างมีประสิทธิภาพและการวางแผนนโยบายการปฏิบัติงานอย่างตรงเป้าหมาย จึงทำให้ผลการปฏิบัติงานนั้นเป็นที่ยอมรับขององค์กรอื่นๆ และประชาชนในสังคม จุดอ่อน ด้านองค์กร กองบัญชาการตำรวจนครบาลนั้นถือได้ว่าเป็นกองบัญชาการที่ต้องแบกรับภาระหน้าที่ คือการปฏิบัติการกิจหน้าที่ ในการรักษาความสงบเรียบร้อย และการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมที่จะเกิดขึ้นกับทรัพย์สินของประชาชนมากกว่ากองบัญชาการอื่นๆ นอกจากนี้ การแต่งตั้งโยกย้ายข้าราชการตำรวจกองบัญชาการตำรวจนครบาลยังขาดหลักความเป็นเอกเทศ ด้านบุคคล อัตราากำลังพลของกองบัญชาการตำรวจนครบาลนั้น ยังมีจำนวนไม่เพียงพอต่อการกิจหน้าที่ที่เกิดขึ้นในสภาพปัญหาของสังคมในปัจจุบัน ด้านทรัพยากร ในด้านของปัจจัยทางทรัพยากรในการสนับสนุนการทำงานของข้าราชการตำรวจกองบัญชาการตำรวจนครบาล เพื่อใช้ในการปฏิบัติงานยังเกิดความขาดแคลนเป็นอย่างมาก ทั้งในด้านสวัสดิการด้านที่พักอาศัย, ด้านของอัตราเงินเดือนและการสนับสนุนทางด้านการส่งเสริมการเรียนรู้อันเป็นแนวทางในการพัฒนาบุคลากรในองค์กรก็ยังคงมีน้อย และไม่ได้รับการสนับสนุนอย่างเต็มที่ และที่สำคัญอีกประการหนึ่งคือความไม่คล่องตัวในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ จากบทบัญญัติทางกฎหมาย ด้านการปฏิบัติหน้าที่ การปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจกองบัญชาการตำรวจนครบาลมีลักษณะที่ได้รับมอบหมายภารกิจมาก การสั่งการจากผู้บังคับบัญชาเป็นแบบผลักระ และถูกเร่งรัดผลการปฏิบัติ ทำให้เกิดภาวะตึงเครียด

กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการตรวจสอบเอกสาร แนวคิด และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังกล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยได้นำมา กำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้



ภาพที่ 2 ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

จากการตรวจสอบเอกสาร แนวคิด และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังกล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัย ได้กำหนดตัวแปรเพื่อใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ โดยแบ่งออกเป็นตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม ดังนี้

ตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่
 - 1.1 เพศ
 - 1.2 อายุ
 - 1.3 สถานภาพสมรส
 - 1.4 ระดับการศึกษา
 - 1.5 รายได้ต่อเดือน
 - 1.6 ประเภทของบุคลากร
2. ปัจจัยด้านลักษณะงาน
 - 2.1 ความท้าทายของงาน
 - 2.2 ความก้าวหน้าของงาน
 - 2.3 ความยากง่ายของงาน
3. ปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงาน
 - 3.1 ความรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญ (ความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กร)
 - 3.2 ความรู้สึกว่าคุณการเป็นที่พึงพิงได้
 - 3.3 ความยุติธรรมในการพิจารณาความดีความชอบ
 - 3.4 ทัศนคติที่ดีต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร
 - 3.5 การยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร

ตัวแปรตาม คือ ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรภายในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ กรุงเทพมหานคร 22

1. ความผูกพันต่อองค์กร

- 1.1 ความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร
- 1.2 การยอมรับเป้าหมาย นโยบายการบริหารขององค์กร
- 1.3 ความพยายามในการทุ่มเทการปฏิบัติงานเพื่อองค์กร
- 1.4 ความปรารถนาที่จะดำรงความเป็นสมาชิกของ องค์กร

2. ผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

- 2.1 สามารถดำเนินงานตามที่ได้รับมอบหมาย
- 2.2 จำนวนงานที่ค้างของเจ้าหน้าที่ในแต่ละปีงบประมาณ
- 2.3 การร้องเรียนของผู้เสียภาษี
- 2.4 ผลการดำเนินงานขององค์กร
- 2.5 การย้ายเข้าย้ายออกของข้าราชการ

สมมติฐานในการวิจัย

จากแนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สามารถกำหนด สมมติฐานของการวิจัยได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 บุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

1.1 บุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 ที่มี เพศ ต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

1.2 บุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 ที่มี อายุ ต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

1.3 บุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 ที่มี สถานภาพสมรส ต่างกันมีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน

1.4 บุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 ที่มี ระดับการศึกษา ต่างกันมีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน

1.5 บุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 ที่มี รายได้ต่อเดือน ต่างกันมีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน

1.6 บุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 ที่มี ประเภทตำแหน่ง ต่างกันมีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ มีความสัมพันธ์ กับความผูกพันองค์การของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22

2.1 ความท้าทายของงาน มีความสัมพันธ์ กับ ความผูกพันองค์การของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22

2.2 ความก้าวหน้าของงาน มีความสัมพันธ์ กับ ความผูกพันองค์การของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22

2.3 ความยากง่ายของงาน มีความสัมพันธ์ กับ ความผูกพันองค์การของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงาน มีความสัมพันธ์ กับ ความผูกพันองค์การของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22

3.1 ความรู้สึกที่ตัวเองมีความสำคัญกับองค์การ มีความสัมพันธ์ กับ ความผูกพันองค์การของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22

3.2 ความรู้สึกว่าองค์กรเป็นที่พึ่งพิงได้ มีความสัมพันธ์ กับ ความผูกพันองค์กรของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22

3.3 ความยุติธรรมในการพิจารณาความดีความชอบ มีความสัมพันธ์ กับ ความผูกพันองค์กรของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22

3.4 ทักษะที่ดีต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร มีความสัมพันธ์ กับ ความผูกพันองค์กรของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22

3.5 การยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร มีความสัมพันธ์ กับ ความผูกพันองค์กรของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22

สมมติฐานที่ 4 ความผูกพันองค์กร มีความสัมพันธ์ กับ ผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22

4.1 ความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร มีความสัมพันธ์ กับ ผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22

4.2 การยอมรับเป้าหมาย และนโยบายการบริหารขององค์กร มีความสัมพันธ์ กับ ผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22

4.3 ความพยายามในการทุ่มเทการปฏิบัติงานเพื่อองค์กร มีความสัมพันธ์ กับ ผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22

4.4 ความปรารถนาที่จะดำรงความเป็นสมาชิกขององค์กร มีความสัมพันธ์ กับ ผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22

บทที่ 3

วิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่อศึกษาความผูกพันต่อองค์กรกับผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22, เขตบางรัก โดยระเบียบวิธีการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. การเลือกกลุ่มตัวอย่าง
3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยและการให้คะแนน
4. การทดสอบความแม่นยำและความน่าเชื่อถือได้
5. การเก็บรวบรวมข้อมูล
6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 จำนวน 298 คน ซึ่งประกอบด้วย (ข้อมูล เดือน สิงหาคม 2556)

1. ข้าราชการ
2. พนักงานราชการ
3. ลูกจ้างประจำ
4. ลูกจ้างชั่วคราว
5. พนักงานบริษัท

การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ขั้นตอนที่ 1 คำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมสำหรับการวิจัยโดยใช้หลักการคำนวณของ Yamane ดังนี้

สูตร
$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

โดย n = จำนวนขนาดตัวอย่าง

N = จำนวนรวมทั้งหมดของประชากรที่ใช้ในการศึกษา

e = ความผิดพลาดที่ยอมรับได้ (ในการศึกษานี้กำหนดให้ = 0.05)

$$n = \frac{298}{1 + 298 (0.05)^2}$$

$$n = 170.77$$

จากสูตรของ Yamane ใช้ค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 5 หรือ 0.05 ซึ่งจำนวนตัวอย่างทั้งสิ้น 170 คน

ขั้นตอนที่ 2 สุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) โดยการเลือกประชากรตามกลุ่มงานที่สังกัด จากนั้นถึงสุ่มตัวอย่างแบบสัดส่วน (Proportional Stratified Random Sampling) โดยใช้สูตร ดังนี้

สูตร

$$\text{จำนวนตัวอย่างในแต่ละกลุ่มงาน} = \frac{\text{จำนวนตัวอย่างทั้งสิ้น} \times \text{จำนวนประชากรในกลุ่มงาน}}{\text{จำนวนประชากรทั้งหมด}}$$

ตารางที่ 1 จำนวนประชากรและจำนวนตัวอย่าง จำแนกตามกลุ่มงาน

กลุ่มงาน	จำนวนประชากร	จำนวนตัวอย่าง
ข้าราชการ	241	137
พนักงานราชการ	4	3
ลูกจ้างประจำ	9	5
ลูกจ้างชั่วคราว	37	21
พนักงานบริษัท	7	4
รวมทั้งสิ้น	298	170

ขั้นตอนที่ 3 ผู้วิจัยได้ทำการสุ่มตัวอย่างตามสัดส่วนที่ได้คำนวณมาโดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) แบบไม่มีการทดแทน (Without Replacement) เพื่อแจกแบบสอบถาม

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยและการให้คะแนน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยสร้างขึ้นมาจากการศึกษาแนวคิด ผลงานวิจัยและเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วยข้อมูลทั่วไปของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน สถานภาพสมรส และ โดยเป็นคำถามแบบให้เลือกตอบเพียงคำตอบเดียว

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะงานที่ปฏิบัติของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 มีลักษณะของคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยแบ่งคำถามเป็นเชิงบวกทั้งหมด มีหลักเกณฑ์การให้คะแนน คือ

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5	คะแนน
เห็นด้วย	4	คะแนน
ไม่แน่ใจ	3	คะแนน
ไม่เห็นด้วย	2	คะแนน
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1	คะแนน

จากนั้นรวบรวมคะแนนทั้งหมดเพื่อหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้การอ้างอิงเกณฑ์ ทั้งในกรณีการแปลความข้อมูลตามรายชื่อและการแปลความข้อมูลในภาพรวม (ค่าเฉลี่ยรวม) โดยใช้หลักการพิจารณา ดังนี้

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับ}} = \frac{5 - 1}{3} = 1.33$$

จากหลักเกณฑ์ดังกล่าว ผู้วิจัยกำหนดการแปลความหมายของปัจจัยด้านลักษณะงานที่ส่งผลต่อความผูกพันของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 ได้ดังนี้

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.67 – 5.00 หมายถึง ปัจจัยด้านลักษณะงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 อยู่ในระดับสูง

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.34 – 3.66 หมายถึง ปัจจัยด้านลักษณะงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 อยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 2.33 หมายถึง ปัจจัยที่ด้านลักษณะงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 อยู่ในระดับต่ำ

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 มีลักษณะของคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยแบ่งคำถามเป็นเชิงบวกทั้งหมด มีหลักเกณฑ์การให้คะแนน คือ

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5	คะแนน
เห็นด้วย	4	คะแนน
ไม่แน่ใจ	3	คะแนน
ไม่เห็นด้วย	2	คะแนน
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1	คะแนน

จากนั้นรวบรวมคะแนนทั้งหมดเพื่อหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้การอ้างอิงเกณฑ์ ทั้งในกรณีการแปลความข้อมูลตามรายชื่อและการแปลความข้อมูลในภาพรวม (ค่าเฉลี่ยรวม) โดยใช้หลักการพิจารณา ดังนี้

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับ}} = \frac{5 - 1}{3} = 1.33$$

จากหลักเกณฑ์ดังกล่าว ผู้วิจัยกำหนดการแปลความหมายของปัจจัยด้านลักษณะงานที่ส่งผลต่อความผูกพันองค์การของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 ได้ดังนี้

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.67 – 5.00 หมายถึง ปัจจัยด้านลักษณะงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 อยู่ในระดับสูง

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.34 – 3.66 หมายถึง ปัจจัยด้านลักษณะงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 อยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 2.33 หมายถึง ปัจจัยที่ด้านลักษณะงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 อยู่ในระดับต่ำ

ส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันองค์การของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 มีลักษณะของคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยแบ่งคำถามเป็นเชิงบวกและเชิงลบในอัตราที่เท่ากัน มีหลักเกณฑ์การให้คะแนน คือ

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5	คะแนน
เห็นด้วย	4	คะแนน
ไม่แน่ใจ	3	คะแนน
ไม่เห็นด้วย	2	คะแนน
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1	คะแนน

จากนั้นรวบรวมคะแนนทั้งหมดเพื่อหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้การอ้างอิงเกณฑ์ ทั้งในกรณีการแปลความข้อมูลตามรายชื่อและการแปลความข้อมูลในภาพรวม (ค่าเฉลี่ยรวม) โดยใช้หลักการพิจารณา ดังนี้

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับ}} = \frac{5 - 1}{3} = 1.33$$

จากหลักเกณฑ์ดังกล่าว ผู้วิจัยกำหนดการแปลความหมายของปัจจัยด้านลักษณะงานที่ส่งผลต่อความผูกพันองค์การของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 ได้ดังนี้

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.67 – 5.00 หมายถึง ปัจจัยด้านลักษณะงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 อยู่ในระดับสูง

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.34 – 3.66 หมายถึง ปัจจัยด้านลักษณะงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 อยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 2.33 หมายถึง ปัจจัยที่ด้านลักษณะงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 อยู่ในระดับต่ำ

ส่วนที่ 5 แบบสอบถามความคิดเห็นของผู้บังคับบัญชาที่มีต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 โดยคำถามในส่วนนี้มีลักษณะการให้ข้อมูลแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มาปรับใช้ในลักษณะของข้อความที่เป็นเชิงบวกทั้งหมด โดยมีหลักเกณฑ์การให้คะแนน 3 ระดับ ดังนี้

ระดับความคิดเห็น	คะแนน
สูงกว่าเป้าหมาย	3
เท่ากับเป้าหมาย	2
ต่ำกว่าเป้าหมาย	1

เมื่อรวบรวมข้อมูลและแจกแจงความถี่แล้ว จะได้คะแนนเฉลี่ยของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 โดย บุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 มีผลการปฏิบัติงานตามความเห็นของผู้บังคับบัญชา แบ่งเป็น 3 ระดับ คือ ต่ำ ปานกลาง และสูง โดยมีวิธีการคำนวณหาความกว้างของชั้น ดังนี้

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับ}} = \frac{3 - 1}{3} = 1$$

จากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้น สามารถแปลความหมายของผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 ได้ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 2.01 – 3.00 หมายถึง ผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 อยู่ในระดับ สูงกว่าเป้าหมาย

ค่าเฉลี่ย 1.01 – 2.00 หมายถึง ผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 อยู่ในระดับ เท่ากับเป้าหมาย

ค่าเฉลี่ย 0.00 – 1.00 หมายถึง ผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 อยู่ในระดับ ต่ำกว่าเป้าหมาย

การทดสอบความแม่นยำตรงและความเชื่อถือได้

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นมาสำหรับการวิจัยไปทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) และความเชื่อมั่น (Reliability) ดังนี้

1. การหาความเที่ยงตรง (Validity) โดยนำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีตลอดจนข้อมูลที่เกี่ยวข้องไปเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ เพื่อทำการตรวจสอบความถูกต้องเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ของคำถามในแต่ละข้อว่าตรงตามจุดมุ่งหมายของการวิจัยครั้งนี้หรือไม่ หลังจากนั้นนำมาปรับปรุงเพื่อดำเนินการในขั้นต่อไป

2. การหาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยผู้วิจัยหาความเชื่อมั่นโดยนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try-out) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีคุณสมบัติใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการจะศึกษา แต่ไม่ได้นำมาเป็นตัวอย่าง คือ บุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 จำนวน 30 คน จากนั้นนำแบบสอบถามมาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นรวม โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Reliability Coefficient) สำหรับกรณีที่มีตั้งแต่ 2 คำตอบขึ้นไป เพื่อทดสอบค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นของมาตราตัวแปรแต่ละตัว ซึ่งผลการวิเคราะห์เป็นรายด้าน ดังนี้

ผลการวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันในองค์กรและส่งผลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ด้วยค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา ผลปรากฏว่าแบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันในองค์กร กับผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 ได้ค่าความเชื่อมั่นโดยแบ่งเป็นรายด้าน ดังนี้

ผลการทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22, เขตบางรัก เท่ากับ 0.829

ผลการทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเกี่ยวกับประสบการณ์ในการทำงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22, เขตบางรัก เท่ากับ 0.906

ผลการทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22, เขตบางรัก เท่ากับ 0.835

ผลการทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22, เขตบางรัก เท่ากับ 0.762

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยนำแบบสอบถามที่ผ่าน การตรวจสอบแก้ไขปรับปรุงและสมบูรณ์แล้ว ไปแจกให้แก่บุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่ กรุงเทพมหานคร 22 ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างได้ตอบแบบสอบถาม ภายหลังจากได้รับแบบสอบถามคืนครบทุกชุดแล้ว ผู้วิจัยตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนของข้อมูล ทั้ง 5 ส่วน ของแบบสอบถามและนำไปวิเคราะห์ เพื่อหาข้อสรุปต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

ทำการวิเคราะห์และรวบรวมข้อมูลที่ได้จากการจัดเก็บข้อมูลสนามลงในคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ และนำผลจากการประมวลผลจัดทำตารางวิเคราะห์ทางสถิติ เพื่อเสนอเป็นผลการวิจัยตามลำดับ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการนำเสนอข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน มีดังนี้

1. ค่าร้อยละ (Percentage) ใช้อธิบายข้อมูลลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง
2. ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
3. การทดสอบที (t-test) ใช้ในการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของตัวแปรตามที่มีการแบ่งตัวแปรอิสระออกเป็น 2 กลุ่ม
4. การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) ใช้เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของตัวแปรตามที่มีการแบ่งตัวแปรอิสระตั้งแต่ 3 กลุ่มขึ้นไป และทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีของ Scheffe
5. การสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อใช้ในการทดสอบสมมติฐานในการวิจัยที่เกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและ

ตัวแปรตาม โดยผู้วิจัยได้กำหนดหลักเกณฑ์การแปลความหมายของระดับความสัมพันธ์ความผูกพัน
ต่อองค์กรกับผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 ตามการ
กำหนดเกณฑ์การแปลความหมายของสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของ Cohen (1988) ดังนี้

ค่า r 0.10–0.29 หมายถึงความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์ กับผลการปฏิบัติงานของ
สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 เขตบางรัก ในระดับน้อย

ค่า r 0.30–0.49 หมายถึงความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์ กับผลการปฏิบัติงานของ
สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 เขตบางรัก ในระดับปานกลาง

ค่า r 0.50–1.00 หมายถึงความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์ กับผลการปฏิบัติงานของ
สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 เขตบางรัก ในระดับมาก

สำหรับค่านัยสำคัญทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ครั้งนี้ กำหนดไว้ที่ระดับ 0.05

บทที่ 4

ผลการวิจัยและข้อวิจารณ์

ผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษา ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรและผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 เขตบางรัก

โดยจะเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการวิจัยในครั้งนี้ เป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคล ลักษณะงานที่ปฏิบัติปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการทำงานความผูกพันต่อองค์กร และความคิดเห็นของผู้บังคับบัญชาที่มีต่อการปฏิบัติงาน แบ่งออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรภายในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 เขตบางรัก ซึ่งเป็นประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และประเภทตำแหน่ง

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะงานที่ปฏิบัติของบุคลากรภายในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 เขตบางรัก ซึ่งเป็นประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย ความท้าทายของงาน ความก้าวหน้าของงาน และความยากง่ายของงาน

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรภายในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 เขตบางรัก ซึ่งเป็นประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย ความรู้สึกที่ตัวเองมีความสำคัญกับองค์กร ความรู้สึกที่องค์กรเป็นที่พึ่งพิงได้ ความยุติธรรมในการพิจารณาความดีความชอบ ทักษะที่ดีต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร และการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรภายในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 เขตบางรัก ซึ่งเป็นประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย ความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร การยอมรับเป้าหมาย นโยบายบริหารขององค์กร ความพยายามที่จะทุ่มเทการปฏิบัติงานเพื่อองค์กร และความปรารถนาที่จะดำรงความเป็นสมาชิกขององค์กร

ส่วนที่ 5 ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้บังคับบัญชาที่มีต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรภายในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 เขตบางรัก ซึ่งเป็นประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย ผลการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชา ผลการดำเนินงานขององค์กร ความร่วมมือในโครงการและกิจกรรมต่างๆ ของโครงการ และปริมาณการย้ายเข้า-ย้ายออก

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน ในการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 4 สมมติฐานหลัก และ 19 สมมติฐานย่อย

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคล ลักษณะงานที่ปฏิบัติปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงานความผูกพันต่อองค์กร และความคิดเห็นของผู้บังคับบัญชาที่มีต่อการปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ปัจจัยด้านบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วยข้อมูลทั่วไปของบุคลากรภายในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส เงินเดือนและค่าตอบแทน ระยะเวลาการทำงานของเจ้าหน้าที่ภายในองค์กร กรณีศึกษา: สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 (เขตบางรัก)

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามปัจจัยด้านบุคคล

(n = 170)

ปัจจัยด้านบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	31	18.2
หญิง	139	81.8
2. อายุ		
ต่ำกว่า 25 ปี		
25 – 35 ปี	8	4.7
36-45 ปี	92	54.2
46 ขึ้นไป	47	27.6
	23	13.5
3. สถานภาพสมรส		
โสด	121	71.2
สมรส/หม้าย/หย่าร้าง	49	28.8
4. ระดับการศึกษา		
อนุปริญญา		
ปริญญาตรี/สูงกว่าปริญญาตรี	18	10.6
	152	89.4
5. รายได้ต่อเดือน		
ต่ำกว่า 15,000 บาท		
15,001 – 30,000 บาท	37	21.8
30,001 บาทขึ้นไป	131	77.1
	2	1.1
6. ประเภทตำแหน่ง		
ข้าราชการ	137	80.6
พนักงานราชการ	3	1.8
ลูกจ้างประจำ	5	3
ลูกจ้างชั่วคราว	21	12.3
พนักงานบริษัท	4	2.3

จากตารางที่ 2 สามารถอธิบายลักษณะส่วนบุคคลได้ดังนี้

1. เพศ กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ มีเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 81.8 และเพศชายคิดเป็นร้อยละ 18.2
2. อายุ กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 25-35 ปี คิดเป็นร้อยละ 54.2 รองลงมาคืออายุ 36-45 ปี คิดเป็นร้อยละ 27.6 ตามด้วย อายุ 46 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 13.5 และอายุต่ำกว่า 25 ปี เป็นกลุ่มที่มีจำนวนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 4.7
3. สถานภาพสมรส กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ ส่วนใหญ่มีสถานะโสด คิดเป็นร้อยละ 71.2 และสมรส/หม้าย/หย่าร้าง คิดเป็นร้อยละ 28.8
4. ระดับการศึกษา กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี หรือสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 89.4 และมีการศึกษาระดับอนุปริญญา คิดเป็นร้อยละ 10.6
5. รายได้ กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ ส่วนใหญ่ มีรายได้ต่อเดือน 15,001 – 30,000 คิดเป็นร้อยละ 77.1 รองลงมาคือรายได้ต่ำกว่า 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 21.8 และมีรายได้ 30,001 บาทขึ้นไปเป็นกลุ่มที่มีจำนวนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 1.1
6. ประเภทตำแหน่ง กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ ส่วนใหญ่มีตำแหน่งเป็นข้าราชการ คิดเป็นร้อยละ 80.6 รองลงมาเป็นผู้จ้างชั่วคราว คิดเป็นร้อยละ 12.3 ลูกจ้างประจำ คิดเป็นร้อยละ 3 พนักงานบริษัท คิดเป็นร้อยละ 2.3 และเป็นพนักงานราชการเป็นกลุ่มที่มีจำนวนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 1.8

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะงานที่ปฏิบัติของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะงานที่ปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ภายในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 เขตบางรัก ซึ่งเป็นประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย ความท้าทายของงาน ความก้าวหน้าของงาน และความยากง่ายของงาน

ตารางที่ 3 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของลักษณะงานที่ปฏิบัติของบุคลากรภายในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 (เขตบางรัก)

(n = 170)

ข้อความ	ความคิดเห็น					— x	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น
	เห็น ด้วย	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่ เห็น ด้วย	ไม่ เห็น ด้วย			
	อย่างยิ่ง				อย่างยิ่ง			
1. ความท้าทายของงาน								
1.1 ท่านมีอิสระในการกำหนดเป้าหมายและวิธีการทำงานในหน้าที่ของตนเอง	17 (10)	96 (56.5)	41 (24.1)	14 (8.2)	2 (1.2)	3.66	.815	ปานกลาง
1.2 ท่านสามารถใช้ วิจารณญาณของท่านในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้ทันที	19 (11.2)	109 (64.1)	35 (20.6)	5 (2.9)	2 (1.2)	3.81	.713	สูง
1.3 งานที่ท่านรับผิดชอบยังเป็นงานที่น่าสนใจและท้าทายความสามารถสำหรับท่านอยู่	35 (20.6)	95 (55.9)	33 (19.4)	7 (4.1)	0	3.93	.750	สูง
1.4 ท่านสามารถระบุงานที่ท่านรับผิดชอบได้อย่างชัดเจน	25 (14.7)	122 (71.8)	22 (12.9)	1 (0.6)	0	4.01	.549	สูง

ตารางที่ 3 (ต่อ)

(n = 170)

ข้อความ	ความคิดเห็น					$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น
	เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่ เห็น ด้วย	ไม่ เห็น ด้วย อย่างยิ่ง			
1.5 ท่านมีอิสระในการ กำหนดเป้าหมาย และวิธีการทำงาน ในหน้าที่ของตนเอง	17 (10)	96 (56.5)	41 (24.1)	14 (8.2)	2 (1.2)	3.66	.815	ปานกลาง
1.6 ท่านสามารถใช้ วิจารณญาณของ ท่านในการแก้ไข ปัญหาที่เกิดขึ้นได้ ทันที	19 (11.2)	109 (64.1)	35 (20.6)	5 (2.9)	2 (1.2)	3.81	.713	สูง
1.7 งานที่ท่านรับผิดชอบ ยังเป็นงานที่น่า สนใจ และท้าทาย ความสามารถ สำหรับท่านอยู่	35 (20.6)	95 (55.9)	33 (19.4)	7 (4.1)	0	3.93	.750	สูง
1.8 ท่านสามารถระบุ งานที่ท่าน รับผิดชอบได้อย่าง ชัดเจน	25 (14.7)	122 (71.8)	22 (12.9)	1 (0.6)	0	4.01	.549	สูง
1.9 ผู้ร่วมงานมีความ เต็มใจและ กระตือรือร้นใน การปฏิบัติงาน ร่วมกับท่าน	32 (18.8)	104 (61.2)	32 (18.8)	2 (1.2)	0	3.98	.652	สูง
2. ความก้าวหน้าของงาน						3.91		สูง
2.1 ผู้บังคับบัญชาให้ ท่านมีส่วนร่วมใน การตัดสินใจ เมื่อมี ปัญหา	26 (15.3)	106 (62.4)	29 (17.1)	7 (4.1)	2 (1.2)	3.86	.761	สูง

ตารางที่ 3 (ต่อ)

(n = 170)

ข้อความ	ความคิดเห็น					$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น
	เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่ เห็น ด้วย	ไม่ เห็น ด้วย อย่างยิ่ง			
2.2 ท่านมีโอกาสพัฒนา ความรู้และ ประสบ การณ์ใน การทำงานโดยการ สัมมนาและการเข้า รับการฝึกอบรม ตามที่หน่วยงาน ต้องการ	45 (26.5)	92 (54.1)	25 (14.7)	3 (1.8)	5 (2.9)	3.99	.867	สูง
2.3 การพัฒนา การ เรียนรู้ และ ประสบการณ์ของ ท่านส่งผลต่อ ความก้าวหน้าใน สายอาชีพของท่าน	41 (24.1)	104 (61.2)	20 (11.8)	4 (2.4)	1 (0.6)	4.06	.711	สูง
2.4 หลังการประเมิน ผลการปฏิบัติงาน ท่านมีโอกาสทราบ ว่าตนเองปฏิบัติ งานได้ดีเพียงใด	22 (12.9)	103 (60.6)	42 (24.7)	3 (1.8)	0	3.85	.653	สูง
2.5 ผู้บังคับบัญชาให้ ท่านมีส่วนร่วมใน การตัดสินใจ เมื่อมี ปัญหา	26 (15.3)	106 (62.4)	29 (17.1)	7 (4.1)	2 (1.2)	3.86	.761	สูง

ตารางที่ 3 (ต่อ)

(n = 170)

ข้อความ	ความคิดเห็น					$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น
	เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่ เห็น ด้วย	ไม่ เห็น ด้วย อย่างยิ่ง			
2.6 ท่านมีโอกาส พัฒนาความรู้และ ประสบการณ์ใน การทำงานโดยการ สัมมนาและการเข้า รับการฝึกอบรม ตามที่หน่วยงาน ต้องการ	45 (26.5)	92 (54.1)	25 (14.7)	3 (1.8)	5 (2.9)	3.99	.867	สูง
2.7 การพัฒนา การ เรียนรู้ และ ประสบการณ์ของ ท่านส่งผลต่อ ความก้าวหน้าใน สายอาชีพของท่าน	41 (24.1)	104 (61.2)	20 (11.8)	4 (2.4)	1 (0.6)	4.06	.711	สูง
2.8 หลังการประเมิน ผลการปฏิบัติงาน ท่านมีโอกาสทราบ ว่าตนเอง ปฏิบัติงานได้ดี เพียงใด	22 (12.9)	103 (60.6)	42 (24.7)	3 (1.8)	0	3.85	.653	สูง
3. ความยากง่ายของงาน						4.14		สูง
3.1 งานของท่าน จำเป็นต้องใช้ ทักษะความรู้ ความ ชำนาญหลายด้าน	57 (33.5)	89 (52.4)	20 (11.8)	2 (1.2)	2 (1.2)	4.16	.764	สูง

ตารางที่ 3 (ต่อ)

(n = 170)

ข้อความ	ความคิดเห็น					$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น
	เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่ เห็น ด้วย	ไม่ เห็น ด้วย อย่างยิ่ง			
3.2 งานที่ท่านปฏิบัติ จำเป็นต้องศึกษา ข้อมูลพัฒนา ความรู้ของตัวท่าน เองอยู่ตลอดเวลา	55 (32.4)	95 (55.9)	17 (10.0)	2 (1.2)	1 (0.6)	4.18	.702	สูง
3.3 งานที่ท่านปฏิบัติ ต้องใช้ความ ละเอียดรอบคอบ ไม่สามารถ ผิดพลาดได้	55 (32.4)	100 (58.8)	8 (4.7)	6 (3.5)	1 (0.6)	4.19	.730	สูง
3.4 ท่านปฏิบัติงานที่ รับผิดชอบได้ทุก ขั้นตอนนับตั้งแต่ เริ่มต้นจนเสร็จสิ้น กระบวนการ	37 (21.8)	106 (62.4)	24 (14.1)	3 (1.8)	0	4.04	.656	สูง
ค่าเฉลี่ยรวม						4.31		สูง

ตารางที่ 3 แสดงให้เห็นว่า ลักษณะงานที่ปฏิบัติของบุคลากรภายในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 เขตบางรัก โดยมีจำแนกเป็นรายชื่อ พบว่า จาก 13 ข้อ มีเพียง 1 ข้อเท่านั้นที่แสดงถึงลักษณะงานที่ปฏิบัติในระดับปานกลาง นอกนั้นอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 4.19 คือ ด้านความยากง่ายของงาน ซึ่งอยู่ในข้อ 3.3 งานที่ท่านปฏิบัติ ต้องใช้ความละเอียดรอบคอบ ไม่สามารถผิดพลาดได้ ทั้งนี้ ลักษณะงานที่ปฏิบัติน้อยสุด 3.66 ในด้านความท้าทายของงาน ซึ่งอยู่ในข้อ 1.1 ท่านมีอิสระในการกำหนดเป้าหมาย และวิธีการทำงานในหน้าที่ของตนเอง

เมื่อแยกวิเคราะห์ลักษณะงานที่ปฏิบัติของบุคลากรภายในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 เขตบางรัก เป็นรายด้านและโดยรวม ได้ตามตารางที่ 4 ดังนี้

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ลักษณะงานที่ปฏิบัติของบุคลากรภายในสำนักงาน
สรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 เขตบางรัก เป็นรายด้านและโดยรวม

(n = 170)

ลักษณะงานที่ปฏิบัติ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านความท้าทายของงาน	3.88	0.696	สูง
2. ด้านความก้าวหน้าของงาน	3.94	0.748	สูง
3. ด้านความยากง่ายของงาน	4.14	0.715	สูง
รวม	4.31	0.719	สูง

จากตารางที่ 4 แสดงให้เห็นว่า บุคลากรภายในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 เขตบางรัก มีความคิดเห็นต่อลักษณะงานที่ปฏิบัติโดยรวมในระดับสูง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31) หมายความว่า บุคลากรภายในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 เขตบางรักมีความคิดเห็นต่อลักษณะงานที่ปฏิบัติมาก และเมื่อแยกพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ลักษณะงานที่ปฏิบัติทุกด้านเอื้ออำนวยต่อการทำงานมากนัก กล่าวคือ

ด้านความท้าทายของงาน บุคลากรภายในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 เขตบางรัก ในระดับสูง (มีค่าเฉลี่ย 3.88) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่สามารถระบุงานที่ท่านรับผิดชอบได้อย่างชัดเจนมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.01 รองลงมา ผู้ร่วมงานมีความเต็มใจและกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานร่วมกับท่าน มีค่าเฉลี่ย 3.98 งานที่ท่านรับผิดชอบยังเป็นงานที่น่าสนใจ และท้าทายความสามารถสำหรับท่านอยู่ มีค่าเฉลี่ย 3.93 สามารถใช้วิจารณญาณของท่านในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้ทันที มีค่าเฉลี่ย 3.81 และมีอิสระในการกำหนดเป้าหมายและวิธีการทำงานในหน้าที่ของตนเองน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.66 ตามลำดับ

ด้านความก้าวหน้าของงาน บุคลากรภายในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 เขตบางรัก ในระดับสูง (มีค่าเฉลี่ย 3.94) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ต้องการให้มีการพัฒนา การเรียนรู้ และประสบการณ์ของท่านส่งผลต่อความก้าวหน้าในสายอาชีพมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.06 รองลงมาต้องการให้มีโอกาสพัฒนาความรู้และประสบการณ์ในการทำงานโดยการสัมมนาและการเข้ารับการฝึกอบรมตามที่หน่วยงานต้องการ มีค่าเฉลี่ย 3.99 ต้องการให้ผู้บังคับบัญชาให้ท่านมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ เมื่อมีปัญหา มีค่าเฉลี่ย 3.86 และต้องการให้หลังการประเมินผลการปฏิบัติงานมีโอกาสรอบว่าตนเองปฏิบัติงานได้ดีเพียงใดน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.85 ตามลำดับ

ด้านความยากง่ายของงาน บุคลากรภายในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 เขตบางรัก ในระดับสูง (มีค่าเฉลี่ย 4.14) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่างานที่ปฏิบัติ ต้องใช้ความละเอียดรอบคอบ ไม่สามารถผิดพลาดได้มากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.19 รองลงมา มีความคิดเห็นว่างานที่ปฏิบัติจำเป็นต้องศึกษาข้อมูลพัฒนาความรู้อยู่ตลอดเวลา มีค่าเฉลี่ย 4.18 งานมีความจำเป็นต้องใช้ทักษะความรู้ความชำนาญหลายด้าน มีค่าเฉลี่ย 4.16 และกลุ่มตัวอย่าง มีความคิดเห็นว่างานสามารถรับผิดชอบงานได้ทุกขั้นตอนตั้งแต่เริ่มต้นจนเสร็จสิ้นกระบวนการน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.04 ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการทำงานของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรภายในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 เขตบางรัก ซึ่งเป็นประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย ความรู้สึกที่ตัวเองมีความสำคัญกับองค์กร ความรู้สึกที่องค์กรเป็นที่พึ่งพิงได้ ความยุติธรรมในการพิจารณาความดีความชอบ ทักษะที่ดีต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร และการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร

ตารางที่ 5 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรภายในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 (เขตบางรัก) (n = 170)

ข้อความ	ความคิดเห็น					$\bar{x}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง			
1. ความรู้สึกที่ตัวเองมีความสำคัญกับองค์กร						3.50		ปานกลาง
1.1 งานของท่านเป็นงานสำคัญได้รับเกียรติเป็นที่ยอมรับของบุคคลภายนอก	26 (15.3)	83 (48.8)	49 (28.8)	11 (6.5)	1 (0.6)	3.72	.823	สูง
1.2 ผลงานของท่านมักได้รับความสนใจจากเพื่อนร่วมงานเสมอ	12 (7.1)	59 (34.7)	87 (51.2)	8 (4.7)	4 (2.4)	3.39	.778	ปานกลาง

ตารางที่ 5 (ต่อ)

(n = 170)

ข้อความ	ความคิดเห็น					$\bar{x}$	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่ เห็น ด้วย	ไม่ เห็นด้วย อย่างยิ่ง			
1.3 ผลการปฏิบัติงานของ ท่านมักได้รับการชื่นชม จากผู้บังคับบัญชาเสมอ	10 (5.9)	62 (36.5)	85 (50)	9 (5.3)	4 (2.4)	3.38	.777	ปานกลาง
2. ความรู้สึกร่องการเป็นที่พึงพิงได้						3.21		ปานกลาง
2.1 ท่านได้รับเงินเดือน/ ค่าตอบแทนที่เหมาะสม กับความรู้ความสามารถ	13 (7.6)	68 (40)	55 (32.4)	24 (14.1)	10 (5.9)	3.29	1.001	ปานกลาง
2.2 ท่านได้รับสวัสดิการต่างๆ นอกเหนือจากเงินเดือน/ ค่าตอบแทนตามความ เหมาะสม	17 (10)	53 (31.2)	47 (27.6)	47 (27.6)	6 (3.5)	3.16	1.053	ปานกลาง
2.3 ท่านได้รับความสะดวก รวดเร็ว ในการใช้สิทธิ เบิกค่าสวัสดิการต่างๆ เช่น ค่ารักษาพยาบาล ค่า เช่าบ้าน เป็นต้น	21 (12.4)	55 (32.4)	41 (24.1)	41 (24.1)	13 (7.1)	3.19	1.146	ปานกลาง
3. ความยุติธรรมในการพิจารณาความดีความชอบ						3.45		ปานกลาง
3.1 การประเมินความรู้ ความสามารถ เพื่อเข้าสู่ ตำแหน่งต่างๆ อยู่บน พื้นฐานแห่งความ ถูกต้อง เหมาะสม มี ความยุติธรรม และ สามารถเชื่อมั่นในเกณฑ์ การประเมินได้	16 (9.4)	80 (47.1)	55 (32.4)	11 (6.5)	8 (4.7)	3.50	.925	ปานกลาง

ตารางที่ 5 (ต่อ)

(n = 170)

ข้อความ	ความคิดเห็น					$\bar{x}$	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่ เห็น ด้วย	ไม่ เห็นด้วย อย่างยิ่ง			
3.2 การประเมิน ประสิทธิภาพ ผลงาน ความสามารถ และความ ดีความชอบของบุคลากร ในหน่วยงานอยู่บน พื้นฐานแห่งความ ถูกต้อง เหมาะสม มี ความยุติธรรม และ สามารถเชื่อมั่นในเกณฑ์ การประเมินได้	19 (11.2)	69 (40.6)	62 (36.5)	13 (7.6)	7 (4.1)	3.47	.937	ปานกลาง
3.3 ตำแหน่งงานของท่านมี โอกาสเลื่อน ตำแหน่ง ได้ สูงขึ้นและก้าวหน้า	17 (10)	85 (50)	42 (24.7)	16 (9.4)	10 (5.9)	3.49	.998	ปานกลาง
3.4 ระบบการเลื่อนขั้น เงินเดือนมีความ เหมาะสมและยุติธรรม	17 (10)	85 (50)	42 (24.7)	16 (9.4)	10 (5.9)	3.34	.979	ปานกลาง
4. ทักษะที่ดีต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร						3.99		สูง
4.1 ท่านรู้สึกอบอุ่นในการ ต้อนรับการเป็นสมาชิก จากหน่วยงานที่ทำอยู่ใน ปัจจุบัน	34 (20)	107 (62.9)	28 (16.5)	1 (0.6)	0	4.02	.624	สูง
4.2 เพื่อนร่วมงานให้ความ สนับสนุน ให้ความ ช่วยเหลือ หรือ สนับสนุนในการปฏิบัติ ภารกิจ หน้าที่ และ ผลงาน	29 (17.1)	118 (69.4)	21 (12.4)	1 (0.6)	0	4.04	.566	สูง

ตารางที่ 5 (ต่อ)

(n = 170)

ข้อความ	ความคิดเห็น					$\bar{x}$	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่ เห็น ด้วย	ไม่ เห็นด้วย อย่างยิ่ง			
4.3 ท่านสามารถทำงานเป็น ทีม เพื่อให้เกิดความ ร่วมมือและทำงานที่มี คุณภาพ	37 (21.8)	117 (68.8)	15 (8.8)	1 (0.6)	0	4.12	.563	สูง
4.4 ท่านได้มีโอกาสพัฒนา ความรู้ประสบการณ์ใน การทำงาน โดยการเข้า รับการฝึกอบรม/ สัมมนา หรือกิจกรรม การจัดการความรู้ต่างๆ ขององค์กร	31 (18.2)	116 (68.2)	19 (11.2)	4 (2.4)	0	4.02	.624	สูง
4.5 สถานที่ภายในองค์กร สะดวกสบาย สะอาด เป็นสัดส่วนและเป็น ระเบียบเรียบร้อย ทำให้ คล่องตัวในการทำงาน	32 (18.8)	110 (64.7)	21 (12.4)	7 (4.1)	0	3.98	.692	สูง
4.6 ท่านรู้สึกปลอดภัยใน ชีวิตและทรัพย์สิน ตลอดเวลาที่ปฏิบัติงาน ภายในหน่วยงาน	42 (24.7)	101 (59.4)	21 (12.4)	4 (2.4)	2 (1.2)	4.04	.756	สูง
4.7 วัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการ ทำงานมีจำนวนเพียงพอ และสะดวกในการนำมาใช้	29 (17.1)	87 (51.2)	40 (23.5)	13 (7.6)	1 (0.6)	3.76	.845	สูง
4.8 ระบบเทคโนโลยี สารสนเทศของหน่วยงาน มีส่วนช่วยให้ท่าน ปฏิบัติงานได้อย่างมี ประสิทธิภาพมากขึ้น	32 (18.8)	107 (62.9)	18 (10.6)	13 (7.6)	0	3.93	.774	สูง

ตารางที่ 5 (ต่อ)

(n = 170)

ข้อความ	ความคิดเห็น					$\bar{x}$	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ เห็น ใจ	ไม่ เห็น ด้วย	ไม่ เห็นด้วย อย่างยิ่ง			
5. การยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร						3.77		สูง
5.1 ท่านคิดว่าองค์กรของ ท่านมีนโยบายในการ บริหารองค์การที่ดี	19 (11.2)	100 (58.8)	41 (24.1)	8 (4.7)	2 (1.2)	3.74	.764	สูง
5.2 ท่านคิดว่าสาขาการ บังคับบัญชาในองค์กร จัดไว้อย่างชัดเจนและมี ระบบดีแล้ว	18 (11.2)	94 (55.3)	49 (28.8)	6 (3.5)	2 (1.2)	3.72	.755	สูง
5.3 ท่านเต็มใจและยินดีจะ ปฏิบัติตามนโยบายของ องค์กร	20 (11.8)	114 (67.1)	26 (15.3)	10 (5.9)	0	3.85	.697	สูง
ค่าเฉลี่ยรวม						3.58		ปานกลาง

ตารางที่ 5 ปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรภายในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 เขตบางรัก โดยมีจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า มี 12 ข้อที่แสดงถึงระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรภายในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 (เขตบางรัก) ในระดับสูง ได้แก่ ข้อ 1.1, 4.1, 4.2, 4.3, 4.4, 4.5, 4.6, 4.7, 4.8, 5.1, 5.2 และ 5.3 โดยมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 4.12 คือด้านทัศนคติที่ดีต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร ซึ่งอยู่ในข้อ 4.3 ท่านสามารถทำงานเป็นทีมเพื่อให้เกิดความร่วมมือและทำงานที่มีคุณภาพ ทั้งนี้ ปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการทำงานน้อยสุด 3.16 ในด้านความรู้สึกรู้สึกว่าองค์กรเป็นที่พึงพิงได้ ซึ่งอยู่ในข้อ 2.2 ท่านได้รับสวัสดิการต่างๆ นอกเหนือจากเงินเดือนค่าตอบแทนตามความเหมาะสม

เมื่อแยกวิเคราะห์ปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรภายในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 เขตบางรัก เป็นรายด้านและโดยรวม ได้ตามตารางที่ 6 ดังนี้

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการทำงานของเจ้าหน้าที่
ภายในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 เขตบางรัก เป็นรายด้านและ
โดยรวม

(n = 170)

ปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการทำงาน(ด้าน)	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ความรู้สึกว่าตัวเองมีความสำคัญกับองค์กร	3.50	0.792	ปานกลาง
2. ความรู้สึกว่าองค์กรเป็นที่พึ่งพิงได้	3.21	1.066	ปานกลาง
3. ความยุติธรรมในการพิจารณาความดีความชอบ	3.45	0.959	ปานกลาง
4. ทัศนคติที่ดีต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร	3.99	0.680	สูง
5. การยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร	3.77	0.738	สูง
รวม	3.58	0.847	ปานกลาง

จากตารางที่ 6 แสดงให้เห็นว่า บุคลากรภายในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 เขตบางรัก มีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58) เมื่อแยกพิจารณาในแต่ละด้าน

ด้านความรู้สึกว่าตัวเองมีความสำคัญกับองค์กร บุคลากรภายในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 เขตบางรัก มีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการทำงาน ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า งานของท่านเป็นงานสำคัญได้รับเกียรติเป็นที่ยอมรับของบุคคลภายนอกมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.72 รองลงมา กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่าผลงานของท่านมักได้รับความสนใจจากเพื่อนร่วมงานเสมอ มีค่าเฉลี่ย 3.39 และผลการปฏิบัติงานของท่านมักได้รับการชื่นชมจากผู้บังคับบัญชาเสมอ น้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.38

ด้านความรู้สึกว่าองค์กรเป็นที่พึ่งพิงได้ บุคลากรภายในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 เขตบางรัก มีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการทำงาน ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.21) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความ

คิดเห็นว่า ได้รับเงินเดือน/ค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.29 รองลงมา กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นว่าได้รับความสะดวกรวดเร็ว ในการใช้สิทธิเบิกค่าสวัสดิการต่างๆ เช่น ค่ารักษาพยาบาล ค่าเช่าบ้าน เป็นต้น มีค่าเฉลี่ย 3.19 และมีความคิดเห็นว่าได้รับสวัสดิการต่างๆ นอกเหนือจากเงินเดือนค่าตอบแทนตามความเหมาะสมน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.16

ด้านความยุติธรรมในการพิจารณาความดีความชอบ บุคลากรภายในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 เขตบางรัก มีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการทำงาน ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.21) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเรื่องการประเมินความรู้ ความสามารถ เพื่อเข้าสู่ตำแหน่งต่างๆ อยู่บนพื้นฐานแห่งความถูกต้อง เหมาะสม มีความยุติธรรม และสามารถเชื่อมั่นในเกณฑ์การประเมินได้มากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.50 รองลงมา กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่าตำแหน่งงานของท่านมีโอกาสเลื่อน ตำแหน่งได้ สูงขึ้น และก้าวหน้า มีค่าเฉลี่ย 3.49 การประเมินประสิทธิภาพ ผลงาน ความสามารถ และความดีความชอบของบุคลากรในหน่วยงานอยู่บนพื้นฐานแห่งความถูกต้อง เหมาะสม มีความยุติธรรม และสามารถเชื่อมั่นในเกณฑ์การประเมินได้ มีค่าเฉลี่ย 3.47 และมีความคิดเห็นเรื่องระบบการเลื่อนขึ้นเงินเดือน มีความเหมาะสมและยุติธรรมน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.34 ตามลำดับ

ด้านทัศนคติที่ดีต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร บุคลากรภายในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 เขตบางรัก มีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการทำงาน ในระดับสูง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า ท่านสามารถทำงานเป็นทีม เพื่อให้เกิดความร่วมมือและทำงานที่มีคุณภาพ มีค่าเฉลี่ย 4.12 รองลงมา มีความคิดเห็นว่า เพื่อนร่วมงานให้ความสนทนสนม ให้ความช่วยเหลือ หรือสนับสนุนในการปฏิบัติภารกิจ หน้าที่ และผลงาน และมีความรู้สึกลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สินตลอดเวลาที่ปฏิบัติงานภายในหน่วยงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 มีความรู้สึกรับรู้ในการต้อนรับการเป็นสมาชิกจากหน่วยงานที่ทำอยู่ในปัจจุบันและได้มีโอกาสพัฒนาความรู้ประสิทธิภาพในการทำงาน โดยการเข้ารับการฝึกอบรม/สัมมนา หรือกิจกรรมการจัดการความรู้ต่างๆขององค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 สถานที่ภายในองค์กรสะดวกสบาย สะอาด เป็นสัดส่วนและเป็นระเบียบเรียบร้อย ทำให้คล่องตัวในการทำงาน มีค่าเฉลี่ย 3.98 ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของหน่วยงาน มีส่วนช่วยให้ท่านปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น มีค่าเฉลี่ย 3.93 และมีความคิดเห็นว่าวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการทำงานมีจำนวนเพียงพอและสะดวกในการนำมาใช้น้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.76 ตามลำดับ

ด้านการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร บุคลากรภายในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 เขตบางรัก มีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการทำงาน ในระดับสูง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเต็มใจและยินดีจะปฏิบัติตามนโยบายขององค์กร มีค่าเฉลี่ย 3.85 รองลงมา มีความคิดว่าองค์กรของท่านมีนโยบายในการบริหารองค์กรที่ดี มีค่าเฉลี่ย 3.74 และมีความคิดว่าสายการบังคับบัญชาในองค์กรจัดไว้อย่างชัดเจนและมีระบบดีแล้วน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.72 ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร

ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันของบุคลากรภายในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 (เขตบางรัก) ที่มีต่อองค์กร

ตารางที่ 7 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันของบุคลากรภายในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 (เขตบางรัก) ที่มีต่อองค์กร

(n = 170)								
ข้อความ	ความคิดเห็น					$\bar{x}$	S.D.	ระดับความผูกพัน
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง			
1. ความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร						3.69		สูง
1.1 ท่านเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆขององค์กรอย่างสม่ำเสมอ	26 (15.3)	109 (64.1)	31 (18.2)	1 (0.6)	2 (1.2)	3.92	.683	สูง
12 ท่านมีความภาคภูมิใจอย่างมากที่จะบอกกับคนอื่นว่าท่านทำงานกับองค์กรนี้	23 (13.5)	101 (59.4)	35 (20.6)	7 (4.1)	4 (2.4)	3.78	.820	สูง
1.3 ท่านเต็มใจและทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ ในการทำงานเพื่อความสำเร็จขององค์กร	29 (17.1)	111 (65.3)	21 (12.4)	5 (2.9)	3 (1.8)	3.93	.757	สูง

ตารางที่ 7 (ต่อ)

(n = 170)

ข้อความ	ความคิดเห็น					— x	S.D.	ระดับ ความ ผูกพัน
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่ เห็นด้วย	ไม่ เห็นด้วย อย่างยิ่ง			
1.4 ท่านรู้สึกว่าการมี ท่านและองค์กรมี ความคล้ายคลึงกัน	11 (6.5)	85 (50)	61 (35.9)	9 (5.3)	4 (2.4)	3.53	.793	ปานกลาง
1.5 การเปลี่ยนแปลงเพียง เล็กน้อยในสภาพการ ทำงานที่มีผลกระทบ ต่อท่าน ถือว่าเป็น สาเหตุให้ท่านลาออก/ ขอย้ายได้	12 (7.1)	71 (41.8)	45 (26.5)	36 (21.2)	6 (3.5)	3.28	.991	ปานกลาง
2. การยอมรับเป้าหมาย นโยบายการบริหารขององค์กร						3.70		สูง
2.1 บ่อยครั้งที่ท่านรู้สึกไม่ เห็นด้วยกับนโยบาย ขององค์กรเสมอ	21 (12.4)	63 (37.1)	60 (35.3)	26 (15.3)	0	3.46	.898	ปานกลาง
2.2 ท่านมีความสนใจและ ห่วงใยต่ออนาคตของ องค์กรเสมอ	23 (13.5)	100 (58.8)	39 (22.9)	4 (2.4)	4 (2.4)	3.79	.793	สูง
2.3 ท่านเต็มใจอย่างยิ่งที่จะ ปฏิบัติตามนโยบายของ องค์กรอย่างเคร่งครัด	23 (13.5)	109 (64.1)	29 (17.1)	7 (4.1)	2 (1.2)	3.85	.746	สูง
3. ความพยายามที่จะทุ่มเทการปฏิบัติงานเพื่อองค์กร						3.97		สูง
3.1 ท่านจะปฏิบัติงานที่ ได้รับมอบหมายอย่างเต็ม ความรู้ความสามารถ เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย และความสำเร็จของ องค์กร	33 (19.4)	116 (68.2)	19 (11.2)	1 (0.6)	1 (0.6)	4.05	.618	สูง

ตารางที่ 7 (ต่อ)

(n = 170)

ข้อความ	ความคิดเห็น					— x	S.D.	ระดับ ความ ผูกพัน
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่ เห็นด้วย	ไม่ เห็นด้วย อย่างยิ่ง			
3.2 เมื่อพบปัญหาอุปสรรค ในการทำงาน ท่านมี การสรุปแผนงาน และ วางแผนที่จะพัฒนาการ ทำงานให้ดียิ่งขึ้น	27 (15.9)	107 (62.9)	32 (18.8)	4 (2.4)	0	3.92	.662	สูง
3.3 ท่านคิดริเริ่มวิธีการ ต่างๆ เพื่อใช้ในการ ปรับปรุงการทำงานให้ ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง ตลอดเวลา	19 (11.2)	116 (68.2)	29 (17.1)	4 (2.4)	2 (1.2)	3.86	.682	สูง
3.4 ท่านเต็มใจที่จะทำงาน ต่อให้เสร็จ ถึงแม้ว่าจะ ใช้เวลาเลิกงานไปแล้ว หรือนำงานไปทำต่อที่ บ้าน	44 (25.9)	97 (57.1)	22 (12.9)	2 (1.2)	5 (2.9)	4.02	.839	สูง
3.5 ท่านนำความรู้ที่ได้จาก การเรียนรู้การ แลกเปลี่ยนเรียนรู้ทั้ง ภายในและภายนอก องค์กรมาใช้ในการ พัฒนางานและปรับปรุง ให้ดียิ่งขึ้น	30 (17.6)	114 (67.1)	24 (14.1)	2 (1.2)	0	4.01	.606	สูง
4. ความปรารถนาที่จะดำรงความเป็นสมาชิกขององค์กร						3.54		ปานกลาง
4.1 ท่านตั้งใจที่จะ ปฏิบัติงานกับองค์กร นี้จนกว่าจะเกษียณอายุ ราชการ	29 (17.1)	72 (42.2)	52 (30.6)	11 (6.5)	6 (3.5)	3.63	.960	ปานกลาง

ตารางที่ 7 (ต่อ)

(n = 170)

ข้อความ	ความคิดเห็น					— x	S.D.	ระดับ ความ ผูกพัน
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่ เห็นด้วย	ไม่ เห็นด้วย อย่างยิ่ง			
4.2 ท่านไม่คิดจะไป ปฏิบัติงานกับองค์กร อื่น แม้ว่าจะได้รับ ตำแหน่ง หรือ เงินเดือน ที่ดีกว่า	20 (11.8)	53 (31.2)	73 (42.9)	16 (9.4)	8 (4.7)	3.36	.970	ปานกลาง
4.3 ท่านรู้สึกมีความมั่นคงที่ จะทำงานอยู่ในองค์กร นี้ต่อไปให้นานที่สุด	19 (11.2)	67 (39.4)	67 (39.4)	16 (9.4)	1 (0.6)	3.51	.837	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม						3.73		สูง

ตารางที่ 7 ความผูกพันของบุคลากรภายในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 เขตบางรัก โดยมีจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า มี 10 ข้อที่แสดงถึงระดับความคิดเห็นต่อความผูกพันของบุคลากรภายในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 (เขตบางรัก) ในระดับสูง ได้แก่ ข้อ 1.1, 1.2, 1.3, 2.2, 2.3, 3.1, 3.2, 3.3 และ 3.4 โดยมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 4.05 คือความพยายามที่จะทุ่มเท การปฏิบัติงานเพื่อองค์กร ซึ่งอยู่ในข้อ 3.1ท่านจะปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มความรู้ความสามารถ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายและความสำเร็จขององค์กรทั้งนี้ ความผูกพันน้อยสุด 3.36 ในด้านความปรารถนาที่จะดำรงความเป็นสมาชิกขององค์กรซึ่งอยู่ในข้อ 4.2 ท่านไม่คิดจะไปปฏิบัติงานกับองค์กรอื่น แม้ว่าจะได้รับตำแหน่ง หรือ เงินเดือนที่ดีกว่า

เมื่อแยกวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันของบุคลากรภายในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 เขตบางรัก เป็นรายด้านและโดยรวม ได้ตามตารางที่ 8 ดังนี้

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความผูกพันของบุคลากรภายในสำนักงานสรรพากร
พื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 เขตบางรัก เป็นรายด้านและโดยรวม

(n = 170)

ปัจจัยด้านความผูกพันองค์กร	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความผูกพัน
1. ความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร	3.69	0.808	สูง
2. การยอมรับเป้าหมาย นโยบายการบริหารขององค์กร	3.70	0.812	สูง
3. ความพยายามที่จะทุ่มเทการปฏิบัติงานเพื่อองค์กร	3.97	0.681	สูง
4. ความปรารถนาที่จะดำรงความเป็นสมาชิกของ องค์กร	3.54	0.908	ปานกลาง
รวม	3.73	0.802	สูง

จากตารางที่ 8 แสดงให้เห็นว่า บุคลากรภายในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 เขตบางรัก มีความคิดเห็นต่อความผูกพันโดยรวมในระดับสูง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73) เมื่อแยกพิจารณาในแต่ละด้าน

ความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร บุคลากรภายในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 เขตบางรัก มีความคิดเห็นต่อความผูกพัน อยู่ในระดับสูง (ค่าเฉลี่ย 3.69) โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความเต็มใจและทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ ในการทำงานเพื่อความสำเร็จขององค์กรมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.93 รองลงมา กลุ่มตัวอย่างมีความต้องการเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆขององค์กรอย่างสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ย 3.92 มีความภาคภูมิใจอย่างมากที่จะบอกกับคนอื่นว่าท่านทำงานกับองค์กรนี้ มีค่าเฉลี่ย 3.78 มีความรู้สึกว่าคุณค่าของงานและองค์กรมีความคล้ายคลึงกัน มีค่าเฉลี่ย 3.53 และมีความคิดเห็นต่อการเปลี่ยนแปลงเพียงเล็กน้อยในสภาพการทำงานที่มีผลกระทบต่อกลุ่มตัวอย่าง ก็อาจเป็นสาเหตุให้ลาออก/ขอย้ายได้น้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.28 ตามลำดับ

การยอมรับเป้าหมาย นโยบายการบริหารขององค์กร บุคลากรภายในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 เขตบางรัก มีความคิดเห็นต่อความผูกพันอยู่ในระดับสูง (ค่าเฉลี่ย 3.70) โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความเต็มใจอย่างยิ่งที่จะปฏิบัติตาม

นโยบายขององค์การอย่างเคร่งครัด มีค่าเฉลี่ย 3.85 รองลงมา กลุ่มตัวอย่างมีความสนใจและห่วงใยต่ออนาคตขององค์การเสมอ มีค่าเฉลี่ย 3.79 และบ่อยครั้งที่ท่านรู้สึกไม่เห็นด้วยกับนโยบายขององค์การเสมอ มีผลกระทบต่อกลุ่มตัวอย่างน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.46 ตามลำดับ

ความพยายามที่จะทุ่มเทการปฏิบัติงานเพื่อองค์การ บุคลากรภายในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 เขตบางรัก มีความคิดเห็นต่อความผูกพันอยู่ในระดับสูง (ค่าเฉลี่ย 3.97) โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จะปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มความรู้ความสามารถ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายและความสำเร็จขององค์การ มีค่าเฉลี่ย 4.05 รองลงมา กลุ่มตัวอย่างเต็มใจที่จะทำงานต่อให้เสร็จ ถึงแม้ว่าจะเลยเวลาเลิกงานไปแล้ว หรือนำงานไปทำต่อที่บ้าน มีค่าเฉลี่ย 4.02 กลุ่มตัวอย่างนำความรู้ที่ได้จากการเรียนรู้การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทั้งภายในและภายนอกองค์การมาใช้ในการพัฒนางานและปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ย 4.01 เมื่อพบปัญหาอุปสรรคในการทำงาน ท่านมีการสรุปแผนงาน และวางแผนที่จะพัฒนาการทำงานให้ดียิ่งขึ้น มีค่าเฉลี่ย 3.92 และกลุ่มตัวอย่างมีความคิดริเริ่มวิธีการต่างๆ เพื่อใช้ในการปรับปรุงการทำงานให้ดียิ่งขึ้นอย่างต่อเนื่องตลอดเวลาอันน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.86 ตามลำดับ

ความปรารถนาที่จะดำรงความเป็นสมาชิกขององค์การ บุคลากรภายในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 เขตบางรัก มีความคิดเห็นต่อความผูกพันอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.54) โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จะตั้งใจที่จะปฏิบัติงานกับองค์การนี้ จนกว่าจะเกษียณอายุราชการ มีค่าเฉลี่ย 3.63 รองลงมา กลุ่มตัวอย่างมีความรู้สึกมั่นคงที่จะทำงานอยู่ในองค์การนี้ต่อไปให้นานที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.51 และกลุ่มตัวอย่างไม่คิดจะไปปฏิบัติงานกับองค์การอื่น แม้ว่าจะได้รับตำแหน่งหรือเงินเดือนที่ดีกว่า มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ 3.36

ส่วนที่ 5 ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้บังคับบัญชาที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากร

ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้บังคับบัญชาเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

ตารางที่ 9 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคิดเห็นของ
ผู้บังคับบัญชาเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของบุคลากร

(n = 19)						
ข้อความ	ความคิดเห็น			$\bar{x}$	S.D.	ระดับ ความเห็น
	สูงกว่า	เท่ากับ	ต่ำกว่า			
	เป้าหมาย	เป้าหมาย	เป้าหมาย			
1. ผลการปฏิบัติงานของผู้บังคับบัญชา						
1.1 ปริมาณผลงาน (พิจารณาจากปริมาณผลงาน เปรียบเทียบกับเป้าหมาย ข้อตกลง หรือมาตรฐานของงาน)	6 (31.6)	13 (68.4)	0	2.32	0.478	สูงกว่า เป้าหมาย
1.2 คุณภาพของงาน (พิจารณาจากความถูกต้อง ความครบถ้วน ความสมบูรณ์ และความประณีต หรือคุณภาพอื่นๆ)	2 (10.5)	17 (89.5)	0	2.11	0.315	สูงกว่า เป้าหมาย
1.3 ความทันเวลา (พิจารณาจากเวลาที่ ใช้ปฏิบัติงาน เปรียบเทียบกับ เวลาที่กำหนดไว้สำหรับการ ปฏิบัติงาน หรือ ภารกิจอื่นๆ)	6 (31.6)	13 (68.4)	0	2.32	0.478	สูงกว่า เป้าหมาย
1.4 ความคุ้มค่าของการใช้ทรัพยากร (พิจารณาจากความสัมพันธ์ ระหว่างทรัพยากรที่ใช้กับผลของ งาน หรือโครงการต่างๆ)	10 (52.6)	9 (47.4)	0	2.53	0.513	สูงกว่า เป้าหมาย
2. ผลการดำเนินงานขององค์กร						
2.1 ผลการจัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่ม เปรียบเทียบกับปีก่อน	3 (15.8)	16 (84.2)	0	2.16	0.375	สูงกว่า เป้าหมาย
2.2 ผลการจัดเก็บภาษีเงินได้นิติ บุคคลเปรียบเทียบกับปีก่อน	7 (36.8)	12 (63.2)	0	2.37	0.496	สูงกว่า เป้าหมาย
2.3 ผลการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคล ธรรมดาเปรียบเทียบกับปีก่อน	5 (26.3)	14 (73.7)	0	2.26	0.452	สูงกว่า เป้าหมาย

ตารางที่ 9 (ต่อ)

(n = 19)						
ข้อความ	ความคิดเห็น			x̄	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น
	สูงกว่า เป้าหมาย	เท่ากับ เป้าหมาย	ต่ำกว่า เป้าหมาย			
3. ความร่วมมือในโครงการและกิจกรรมต่างๆ ของโครงการ						
3.1 การเข้าร่วมสัมมนาโครงการ คุณภาพชีวิตของเจ้าหน้าที่ ภายในสำนักงาน	17 (89.5)	2 (10.5)	0	2.89	0.315	สูงกว่า เป้าหมาย
3.2 การให้ความร่วมมือและการ ประสานงานใน “โครงการ E-Marketing ” ของสำนักงาน	10 (52.6)	9 (47.4)	0	2.53	0.513	สูงกว่า เป้าหมาย
3.3 การเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ภายใต้ชื่อของสำนักงาน เพื่อ เป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดี กับองค์กร	12 (63.2)	7 (36.8)	0	2.63	0.496	สูงกว่า เป้าหมาย
4. ปริมาณการย้ายเข้า-ย้ายออก						
4.1 ปริมาณการย้ายเข้ามาทำงาน ในสำนักงานของข้าราชการ และเจ้าหน้าที่	0	15 (78.9)	4 (21.1)	1.79	0.419	เท่ากับ เป้าหมาย
4.2 ปริมาณการย้ายออกจาก สำนักงานของข้าราชการและ เจ้าหน้าที่	3 (15.8)	11 (57.9)	5 (26.3)	1.89	0.658	เท่ากับ เป้าหมาย
ค่าเฉลี่ยรวม				2.52	0.501	สูงกว่า เป้าหมาย

ตารางที่ 9 ความคิดเห็นของผู้บังคับบัญชาเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของบุคลากรภายในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 เขตบางรัก โดยมีจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า มี 10 ข้อที่แสดงถึงระดับความคิดเห็นของผู้บังคับบัญชาเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของบุคลากรภายในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 (เขตบางรัก) ในระดับสูงกว่าเป้าหมาย ได้แก่ ข้อ 1.1, 1.2, 1.3, 1.4, 2.1, 2.2, 2.3, 3.1, 3.2 และ 3.3 โดยมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 2.89 คือ ความร่วมมือในโครงการและกิจกรรมต่างๆ ของโครงการซึ่งอยู่ในข้อ 3.1 การเข้าร่วมสัมมนาโครงการคุณภาพชีวิตของบุคลากรภายในสำนักงานทั้งนี้ ความคิดเห็นของผู้บังคับบัญชาเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของบุคลากรน้อยสุด 1.79

ในด้านปริมาณการย้ายเข้า-ย้ายออก ซึ่งอยู่ในข้อ 4.1 ปริมาณการย้ายเข้ามาทำงานในสำนักงานของข้าราชการและบุคลากร

เมื่อแยกวิเคราะห์ความคิดเห็นผู้บังคับบัญชาเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของบุคลากรภายในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 เขตบางรัก เป็นรายด้านและโดยรวม ได้ตามตารางที่ 10 ดังนี้

ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความผูกพันของบุคลากรภายในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 เขตบางรัก เป็นรายด้านและโดยรวม

(n = 19)

ปัจจัยด้านผลการปฏิบัติงาน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ผลการปฏิบัติงานของผู้บังคับบัญชา	2.32	.446	สูงกว่าเป้าหมาย
2. ผลการดำเนินงานขององค์กร	2.26	.441	สูงกว่าเป้าหมาย
3. ความร่วมมือในโครงการและกิจกรรมต่างๆ ของโครงการ	2.68	.441	สูงกว่าเป้าหมาย
4. ปริมาณการย้ายเข้า-ย้ายออก	1.84	.538	เท่ากับเป้าหมาย
รวม	2.27	.466	สูงกว่าเป้าหมาย

จากตารางที่ 10 แสดงให้เห็นว่า ความคิดเห็นผู้บังคับบัญชาเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของบุคลากรภายในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 เขตบางรักโดยรวมในระดับสูงกว่าเป้าหมาย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.27) เมื่อแยกพิจารณาในแต่ละด้าน

ผลการปฏิบัติงานของผู้บังคับบัญชา ความคิดเห็นผู้บังคับบัญชาเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของบุคลากรภายในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 เขตบางรัก อยู่ในระดับสูงกว่าเป้าหมาย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.32)

ผลการดำเนินงานขององค์การความคิดเห็นผู้บังคับบัญชาเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของบุคลากรภายในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 เขตบางรัก อยู่ในระดับสูงกว่าเป้าหมาย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.26)

ความร่วมมือในโครงการและกิจกรรมต่างๆ ของโครงการความคิดเห็นผู้บังคับบัญชาเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของบุคลากรภายในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 เขตบางรัก อยู่ในระดับสูงกว่าเป้าหมาย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.68)

ปริมาณการย้ายเข้า-ย้ายออก ความคิดเห็นผู้บังคับบัญชาเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของบุคลากรภายในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 เขตบางรัก อยู่ในระดับ เป้าหมาย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.84)

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์เปรียบเทียบและหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม ซึ่งได้แก่ ความผูกพันต่อองค์กรทั้ง 4 ด้าน เพื่อที่จะได้ทราบว่าตัวแปรอิสระตัวแปรใดที่มีอิทธิพลกับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรภายในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 เขตบางรัก สถิติที่นำมาใช้ในการศึกษาวิเคราะห์ดังกล่าว ได้แก่ การวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของตัวแปร 2 กลุ่ม (T-Test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ในการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของตัวแปรมากกว่า 2 กลุ่ม และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ใช้หาค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม สำหรับค่านัยสำคัญทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ กำหนดไว้ที่ระดับ 0.05 ซึ่งผลการทดสอบสมมติฐานที่ตั้งไว้ ปรากฏผล ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 บุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

สมมติฐาน 1.1 บุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 ที่มี เพศ ต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรต่างกัน

ตารางที่ 11 ตารางแสดงการเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กร จำแนกตามเพศ

(n = 170)

เพศ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	t	Sig.
ชาย	31	52.29	4.34	.007	.485
หญิง	139	51.58	5.17		

จากตารางที่ 11 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่ กรุงเทพมหานคร 22 ที่มีเพศแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กร ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

เมื่อแยกวิเคราะห์ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่ กรุงเทพมหานคร 22 ที่มีเพศต่างกัน ออกเป็นด้านต่างๆ ปรากฏผลตามตารางที่ 12 ดังนี้

ตารางที่ 12 เปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่ กรุงเทพมหานคร 22 ในแต่ละด้านจำแนกตามเพศ

(n = 170)

ความผูกพันต่อองค์กร (ด้าน)	จำนวน (คน)	ค่าเฉลี่ย	S.D.	t	P
1. ด้านความท้าทายของงาน					
ชาย	31	19.90	1.92	1.455	0.167
หญิง	139	19.26	2.26		
2. ด้านความก้าวหน้าของงาน					
ชาย	31	15.87	2.23	0.305	0.676
หญิง	139	15.74	2.12		
3. ด้านความยากง่ายของงาน					
ชาย	31	16.51	1.48	-0.153	0.019
หญิง	139	16.58	2.32		

จากตารางที่ 12 เปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่ กรุงเทพมหานคร 22 ในแต่ละด้านจำแนกตามเพศ พบว่า บุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่ กรุงเทพมหานคร 22 ที่มีเพศต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กร ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐาน 1.2 บุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 ที่มี อายุ ต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรต่างกัน

ตารางที่ 13 เปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่
กรุงเทพมหานคร 22 จำแนกตามอายุ

(n = 170)

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	3	55.581	13.895	.544	.704
ความแตกต่างภายในกลุ่ม	165	4214.866	25.545		
รวม	168	4270.447			

จากตารางที่ 13 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า บุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่ กรุงเทพมหานคร 22 ที่มีอายุแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กร *ไม่แตกต่างกัน* ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

เมื่อแยกวิเคราะห์ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่ กรุงเทพมหานคร 22 ที่มีอายุต่างกัน ออกเป็นด้านต่างๆ ปรากฏผลตามตารางที่ 14 ดังนี้

ตารางที่ 14 เปรียบเทียบความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร
สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 จำแนกตามอายุ

ความผูกพันต่อองค์กร	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
1. ด้านความท้าทายของงาน						
	ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	3	38.443	9.611	2.013	0.095
	ความแตกต่างภายในกลุ่ม	165	787.704	4.774		
	รวม	168	826.147			
2. ด้านความก้าวหน้าของงาน						
	ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	3	7.327	1.832	0.394	0.813
	ความแตกต่างภายในกลุ่ม	165	767.261	4.650		
	รวม	168	774.588			
3. ด้านความยากง่ายของงาน						
	ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	3	21.576	5.394	1.126	0.346
	ความแตกต่างภายในกลุ่ม	165	790.077	4.788		
	รวม	168	811.653			

จากตารางที่ 14 เปรียบเทียบความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 ในแต่ละด้าน จำแนกตามอายุ พบว่า บุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 ที่มีอายุต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กร ไม่แตกต่างกันในทุกๆ ด้าน

สมมติฐาน 1.3 บุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 ที่มี สถานภาพสมรสต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรต่างกัน

ตารางที่ 15 ตารางแสดงการเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กร จำแนกตามสถานภาพสมรส

(n = 170)

สถานภาพสมรส	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	t	P
โสด	121	51.7934	4.58061	.308	.759
สมรส/หม้าย/หย่าร้าง	49	51.5306	6.03843		

จากตารางที่ 15 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 ที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กร ไม่แตกต่างกัน

เมื่อแยกวิเคราะห์ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 ที่มีสถานภาพสมรส ต่างกัน ออกเป็นด้านต่างๆ ปรากฏผลตามตารางที่ 16 ดังนี้

ตารางที่ 16 เปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 ในแต่ละด้านจำแนกตามสถานภาพสมรส

(n = 170)

ความผูกพันต่อองค์กร (ด้าน)	จำนวน (คน)	ค่าเฉลี่ย	S.D.	t	P
1. ด้านความท้าทายของงาน					
โสด	121	19.23	2.12	-1.403	0.388
สมรส/หม้าย/หย่าร้าง	49	19.75	2.40		
2. ด้านความก้าวหน้าของงาน					
โสด	121	15.91	2.03	1.466	0.370
สมรส/หม้าย/หย่าร้าง	49	15.38	2.35		
3. ด้านความยากง่ายของงาน					
โสด	121	16.64	2.09	0.691	0.983
สมรส/หม้าย/หย่าร้าง	49	16.38	2.43		

จากตารางที่ 16 เปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 ในแต่ละด้านจำแนกตามสถานภาพสมรส พบว่า บุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 ที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กร ไม่แตกต่างกัน ในทุกๆ ด้าน

สมมติฐาน 1.4 บุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรต่างกัน

ตารางที่ 17 เปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 จำแนกตามระดับการศึกษา

(n = 170)

ระดับการศึกษา	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	t	P
อนุปริญญา	18	64.6667	4.61455	4.007	.045
ปริญญาตรี-สูงกว่าปริญญาตรี	151	63.4570	8.55316		

จากตารางที่ 17 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า บุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กร ไม่แตกต่างกัน

เมื่อแยกวิเคราะห์ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน ออกเป็นด้านต่างๆ ปรากฏผลตามตารางที่ 18 ดังนี้

ตารางที่ 18 เปรียบเทียบความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 จำแนกตามระดับการศึกษา

(n = 170)

ความผูกพันต่อองค์กร (ด้าน)	จำนวน (คน)	ค่าเฉลี่ย	S.D.	t	P
1. ด้านความท้าทายของงาน					
อนุปริญญา	18	19.56	2.12	0.015	0.902
ปริญญาตรี-สูงกว่าปริญญาตรี	151	19.36	2.22		
2. ด้านความก้าวหน้าของงาน					
อนุปริญญา	18	15.83	1.85	1.394	0.239
ปริญญาตรี-สูงกว่าปริญญาตรี	151	15.76	2.17		

ตารางที่ 18 (ต่อ)

(n = 170)

ความผูกพันต่อองค์กร (ด้าน)	จำนวน (คน)	ค่าเฉลี่ย	S.D.	t	P
3. ด้านความยากง่ายของงาน					
อนุปริญญา	18	16.50	1.42	4.153	0.043
ปริญญาตรี-สูงกว่าปริญญาตรี	151	16.58	2.26		

จากตารางที่ 18 เปรียบเทียบความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 ในแต่ละด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่าบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กร ไม่แตกต่างกัน ในทุกๆ ด้าน

สมมติฐาน 1.5 บุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 ที่มี รายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรต่างกัน

ตารางที่ 19 เปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

(n = 170)

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	2	39.379	19.689	0.777	0.461
ความแตกต่างภายในกลุ่ม	167	4231.068	25.336		
รวม	169	4270.447			

จากตารางที่ 19 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า บุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 ที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กร ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

เมื่อแยกวิเคราะห์ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 ที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน ออกเป็นด้านต่างๆ ปรากฏผลตามตารางที่ 20 ดังนี้

ตารางที่ 20 เปรียบเทียบความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร
สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ความผูกพันต่อองค์กร	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
1. ด้านความท้าทายของงาน						
	ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	2	28.158	14.079	2.946	0.055
	ความแตกต่างภายในกลุ่ม	167	797.989	4.778		
	รวม	169	826.147			
2. ด้านความก้าวหน้าของงาน						
	ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	2	21.385	10.692	2.371	0.097
	ความแตกต่างภายในกลุ่ม	167	753.203	4.510		
	รวม	169	774.588			
3. ด้านความยากง่ายของงาน						
	ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	2	19.393	9.696	2.044	0.133
	ความแตกต่างภายในกลุ่ม	167	792.260	4.744		
	รวม	169	811.653			

จากตารางที่ 20 เปรียบเทียบความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 ในแต่ละด้าน จำแนกตามรายได้ต่อเดือน พบว่าบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 ที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กร ไม่แตกต่างกัน ในทุกๆ ด้าน

สมมติฐาน 1.6 บุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 ที่มีประเภทตำแหน่งต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

ตารางที่ 21 เปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่
กรุงเทพมหานคร 22 จำแนกตามประเภทตำแหน่ง

(n = 170)

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	4	217.330	54.333	2.212	0.070
ความแตกต่างภายในกลุ่ม	165	4052.117	24.564		
รวม	169	4270.447			

จากตารางที่ 21 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า บุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่ กรุงเทพมหานคร 22 ที่มีประเภทตำแหน่งแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กร ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

เมื่อแยกวิเคราะห์ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่ กรุงเทพมหานคร 22 ที่มีประเภทตำแหน่งต่างกัน ออกเป็นด้านต่างๆ ปรากฏผลตามตารางที่ 22 ดังนี้

ตารางที่ 22 เปรียบเทียบความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร
สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 จำแนกตามประเภทตำแหน่ง

(n = 170)

ความผูกพันต่อองค์กร	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
1. ด้านความท้าทายของงาน						
	ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	4	90.317	22.579	5.063	0.001*
	ความแตกต่างภายในกลุ่ม	165	735.830	4.460		
	รวม	169	826.147			
2. ด้านความก้าวหน้าของงาน						
	ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	4	64.581	16.145	3.752	0.006*
	ความแตกต่างภายในกลุ่ม	165	710.008	4.303		
	รวม	169	826.147			
3. ด้านความยากง่ายของงาน						
	ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	4	7.194	1.799	0.369	0.831
	ความแตกต่างภายในกลุ่ม	165	804.459	4.876		
	รวม	169	811.653			
รวม		507	2463.947			

*มีนัยสัมพันธ์ทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 22 เปรียบเทียบความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 ในแต่ละด้าน จำแนกตามประเภทตำแหน่ง พบว่าบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 ที่มีประเภทตำแหน่งแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การไม่แตกต่างกันในภาพรวม แต่แตกต่างกันในด้านความท้าทายของงานและด้านความก้าวหน้าของงาน ส่วนด้านความยากง่ายของงานไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22

ตารางที่ 23 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติกับความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 เป็นรายด้านและโดยรวม (n = 170)

ลักษณะงานที่ปฏิบัติ (ด้าน)	ความผูกพันต่อองค์การ	
	r	P
1. ความท้าทายของงาน	0.514	0.000*
2. ความก้าวหน้าของงาน	0.526	0.000*
3. ความยากง่ายของงาน	0.155	0.045*
รวม	0.398	0.015*

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 23 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า รวม มีค่า 0.398 ซึ่งหมายความว่าลักษณะงานที่ปฏิบัติมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 โดยรวมในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งแสดงให้เห็นว่า ยิ่ง 100 ลักษณะงานที่ปฏิบัติเอื้ออำนวยต่อการทำงานมากเท่าใด ก็ยิ่งทำให้บุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 มีความผูกพันต่อองค์การมากขึ้นเท่านั้น ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22

ตารางที่ 24 ความสัมพันธ์ระหว่างประสพการณ์ในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของ
บุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 เป็นรายด้านและโดยรวม

(n = 170)

ประสพการณ์ในการทำงาน	ความผูกพันต่อองค์กร	
	r	P
1. ความรู้สึกว่าตัวเองมีความสำคัญกับองค์กร	0.644	0.000*
2. ความรู้สึกว่าองค์กรเป็นที่พึ่งพิงได้	0.572	0.000*
3. ความยุติธรรมในการพิจารณาความดีความชอบ	0.679	0.000*
4. ทักษะที่ดีต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร	0.679	0.000*
5. การยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร	0.688	0.000*
รวม	0.652	0.000*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 24 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า รวม มีค่า 0.652 ซึ่งหมายความว่า ประสพการณ์ในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 โดยรวมในระดับสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งแสดงให้เห็นว่า ยิ่งบุคลากรมีประสพการณ์ในการทำงานในการทำงานมากเท่าใด ก็ยิ่งทำให้บุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 มีความผูกพันต่อองค์กรมากขึ้นเท่านั้น ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 4 ความผูกพันองค์กร มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22

ตารางที่ 25 ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันองค์กรกับผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงาน
สรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 เป็นรายด้านและโดยรวม

(n = 19)

ความผูกพันองค์กร	ผลการปฏิบัติงาน	
	r	P
1. ความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร	0.612	0.000*
2. การยอมรับเป้าหมาย นโยบายการบริหารขององค์กร	0.676	0.000*
3. ความพยายามในการทุ่มเทการปฏิบัติงานเพื่อองค์กร	0.652	0.000*
4. ความปรารถนาที่จะดำรงความเป็นสมาชิกขององค์กร	0.678	0.000*
รวม	0.655	0.000*

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 25 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ค่า r รวม มีค่า 0.655 หมายถึง ความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์ กับผลการปฏิบัติงานของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 เขตบางรัก ในระดับ สูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งแสดงให้เห็นว่า ยิ่งบุคลากรมีความผูกพันต่อองค์กรมากเท่าใด ก็ยิ่งทำให้บุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 มีผลการปฏิบัติงานดีขึ้นตามไปด้วย ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ข้อวิจารณ์

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ความผูกพันต่อองค์กรกับผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22” ผู้วิจัยได้ทำการศึกษากลุ่มตัวอย่างจำนวน 170 คน โดยจากการทดสอบสมมติฐานที่ตั้งไว้ทั้งหมด จำนวน 4 สมมติฐานหลัก และ 19 สมมติฐานย่อย ปรากฏว่า ผลการศึกษาเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ สมมติฐาน 4 หลักและ 19 สมมติฐาน ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

สมมติฐานที่ 1 บุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันจะมีความผูกพันต่อองค์กรที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.1 บุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 ที่มีเพศต่างกันจะมีความผูกพันต่อองค์กรที่แตกต่างกัน ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า บุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 ที่มีเพศแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน ซึ่ง

ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 ให้ความเท่าเทียมและยอมรับในความสามารถของข้าราชการทั้งเพศชายและเพศหญิง รวมถึงความก้าวหน้าในหน้าที่การงานที่สูงขึ้นอย่างเสมอภาคกัน ด้วยเหตุดังกล่าวจึงอาจทำให้ข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 ที่มีเพศต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน

ผลการทดสอบดังกล่าว สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ Sorensen (1985) ที่ศึกษากลุ่มบุคลากรในโรงพยาบาลทหารจำนวน 790 คน พบว่า ไม่มีความแตกต่างระหว่างเพศชายและเพศหญิงต่อความผูกพันต่อองค์กร และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ จีราวรรณ หาดทรายทอง (2539) ที่ศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์กร: ศึกษากรณีการประปานครหลวง พบว่า ความแตกต่างเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลด้านเพศ ไม่ก่อให้เกิดความแตกต่างกันของความผูกพันต่อองค์กร

สมมติฐานที่ 1.2 บุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 ที่มีอายุต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรต่างกัน ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า บุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 ที่มีอายุแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ผลการทดสอบดังกล่าว สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ วิชัย โสสุวรรณจินดา (2535: 63) ซึ่งได้กล่าวไว้ว่า ถ้าสมาชิกขององค์กรมีอายุมากขึ้น ก็จะยิ่งมีความผูกพันองค์กรมากขึ้น เนื่องจากอายุทำให้คนตระหนักว่าทางเลือกในการทำงานของตนลดลง เพราะเมื่อคนอายุมากขึ้น มักจะมีตำแหน่งหน้าที่การงานสูง และสิ่งจูงใจที่จะทำให้ลาออกไปทำงานในองค์กรอื่นก็ต้องสูงเพียงพอที่จะทำให้ย้ายออกไป และสิ่งจูงใจที่จะทำให้แรงดึงดูดใจของบุคคลที่มีต่อหน่วยงานอื่นลดลง ดังนั้น การเคลื่อนไหวระหว่างองค์กรจะลดลงเมื่อคนมีอายุมากขึ้น คนจึงอยู่กับองค์กรมากขึ้นและทำให้มีความผูกพันต่อองค์กรมากขึ้นตามไปด้วย

สมมติฐานที่ 1.3 บุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 ที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรต่างกัน ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า บุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 ที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะข้าราชการที่สมรสแล้วจะทำงานให้กับองค์กรมาตั้งแต่ยังเป็นโสด และเมื่อเปลี่ยนสถานภาพเป็นสมรส ก็ไม่มีความสัมพันธ์ต่อองค์กรที่เปลี่ยนแปลงไป นอกจากนี้องค์กรก็ไม่ได้ปฏิบัติต่อข้าราชการที่มีสถานภาพการ

สมรสทั้งสองอย่างแตกต่างกัน ประกอบกับลักษณะงานของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 ไม่ได้มุ่งเน้นที่สถานภาพการสมรส แต่มุ่งเน้นผลสำเร็จของงาน ซึ่งทั้งคนโสดและคนที่สมรสแล้วต่างก็มีเป้าหมายของการทำงานให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กรได้เหมือนกัน ด้วยเหตุดังกล่าวจึงอาจทำให้ข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 ที่มีสถานภาพการสมรสต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน

ผลการทดสอบดังกล่าว สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ จีราวรรณ หาดทรายทอง (2539) ที่ศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์กร: ศึกษากรณีการประปานครหลวง พบว่า ความแตกต่างเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลด้านสถานภาพการสมรสไม่ก่อให้เกิดความแตกต่างกันของความผูกพันต่อองค์กร

สมมติฐานที่ 1.4 บุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรต่างกัน ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า บุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะข้าราชการทุกระดับการศึกษามองว่า ลักษณะงานขององค์กรเป็นงานราชการ ซึ่งเป็นงานที่มีเกียรติ มีความมั่นคง จึงเกิดความภาคภูมิใจในการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร อีกทั้งสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 เป็นหน่วยงานที่ให้ความสำคัญกับข้าราชการที่ดำรงตำแหน่งงานเหมือนกันอย่างเท่าเทียมกัน แม้จะมีระดับการศึกษาต่างกัน โดยมุ่งเน้นที่ความสามารถและความตั้งใจในการทำงาน ด้วยเหตุดังกล่าวจึงอาจทำให้ข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน

ผลการทดสอบดังกล่าว สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ จีราวรรณ หาดทรายทอง (2539) ที่ศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์กร: ศึกษากรณีการประปานครหลวง พบว่า ความแตกต่างเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา ไม่ก่อให้เกิดความแตกต่างกันของความผูกพันต่อองค์กร และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ พร้อมพันธ์ บัณฑิตกิจภูมิล (2541) ที่ทำการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรและความผูกพันต่อวิชาชีพของพยาบาลโรงพยาบาลศิริราช พบว่า ปัจจัยด้านระดับการศึกษาไม่ทำให้มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.5 บุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 ที่มีเงินเดือนและค่าตอบแทนต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรต่างกัน ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า บุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 ที่มีเงินเดือนและค่าตอบแทนแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะอัตราเงินเดือนโดยรวมของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 มีจำนวนไม่แตกต่างกันมากนักและมีสวัสดิการให้กับข้าราชการมีจำนวนไม่แตกต่างกันมากนักและมีสวัสดิการให้กับข้าราชการอย่างเหมาะสม นอกจากนี้อาชีพรับราชการก็เป็นอาชีพที่มีความมั่นคงในการทำงานสูงมาก ด้วยเหตุดังกล่าวจึงอาจทำให้บุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 ที่มีอัตราเงินเดือนต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.6 บุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 ที่มีประเภทตำแหน่งต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรต่างกัน ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า บุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 ที่มีประเภทตำแหน่งแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ผลการทดสอบดังกล่าว สอดคล้องกับผลงานวิจัย อรพินท์ สุขสถาพร (2542) กล่าวคือ ผู้ที่มีระดับตำแหน่งสูงกว่ามีความคิดเห็นหรือความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าผู้ที่มีระดับตำแหน่งต่ำกว่า เพราะผู้ที่มีระดับตำแหน่งสูง ย่อมมีระยะเวลาในการรับราชการมากกว่า มีประสบการณ์การทำงานในองค์กรมากกว่าผู้ที่มีระดับตำแหน่งต่ำ ย่อมรับทราบการทำงาน ปัญหา อุปสรรคในการทำงานมากจึงมีความคิดเห็นและความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างจากผู้มีระดับตำแหน่งต่ำกว่า

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติมีความสัมพันธ์กับความผูกพันองค์กรของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ลักษณะงานที่ปฏิบัติมีความสัมพันธ์กับความผูกพันองค์กรของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 ในทางบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ กล่าวคือ ยิ่งลักษณะงานที่ปฏิบัติมีความสำคัญต่อการทำงานมากเท่าใด ก็ยิ่งทำให้บุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 มีความผูกพันต่อองค์กรมากขึ้นเท่านั้น โดยลักษณะงานที่ปฏิบัติ หมายถึง สภาพของงานที่แต่ละบุคคลรับผิดชอบอยู่ เช่น ความท้าทายของงาน ความก้าวหน้าของงาน และความยากง่ายของงาน ซึ่งเป็นปัจจัยเบื้องต้นที่เป็นองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร (เนตินา โพธิ์ประเสริฐ, 2541: 30)

ผลการทดสอบดังกล่าว สอดคล้องกับงานวิจัยของนวลศรี กาญจนรัตน์ (2543) ศึกษาเรื่อง ความผูกพันของพนักงาน สำนักงานกองทุนสงเคราะห์การทำสวนยางที่มีต่อองค์กร พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กรในภาพรวมอยู่ในระดับสูง ซึ่งเมื่อแยกพิจารณาพบว่าพนักงานส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นในเรื่องความตระหนักห่วงใยในอนาคตขององค์กรอยู่ในระดับสูงสุด ส่วนเรื่องความต้องการที่จะรักษาความเป็นสมาชิกในองค์กรของตน มีระดับความคิดเห็นต่ำปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาปฏิบัติงาน ระดับ ตำแหน่ง และเงินเดือน ไม่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร ส่วนสถานภาพสมรส มีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรด้านความคิดเห็นต่อลักษณะงาน ได้แก่ ลักษณะงานที่ทำหาย ลักษณะงานที่หลากหลายมีเอกลักษณ์ในงาน ผลป้อนกลับของงาน โอกาสก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน งานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น และการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน ที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร ส่วนความมีอิสระในการปฏิบัติงานไม่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร ด้านความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพจากการปฏิบัติงานในองค์กร ได้แก่ ความคิดเห็นเกี่ยวกับทัศนคติของตนต่องานทัศนคติของกลุ่มผู้ร่วมงานต่อองค์กร ความรู้สึกว่าคุณค่าตนมีความสำคัญต่อองค์กร ระบบการพิจารณาความดีความชอบ ความมีชื่อเสียงขององค์กร ความรู้สึกว่าคุณค่าการเป็นที่พึ่งได้ และโครงสร้างองค์กรมีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันองค์กรของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันองค์กรของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 ในทางบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ กล่าวคือ ยิ่งบุคลากรมีประสิทธิภาพในการทำงานมากเท่าใด ก็ยิ่งทำให้บุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 มีความผูกพันต่อองค์กรมากขึ้นเท่านั้น

ผลการทดสอบดังกล่าว สอดคล้องกับ (Buchanan 1974, อ้างใน นภาพิณ โหมาศวิน, 2533) เห็นว่า ประสิทธิภาพในการทำงานเป็นส่วนสำคัญต่อความอยู่รอดและความมีประสิทธิภาพขององค์กร เพราะความรับผิดชอบในการรักษาองค์กรให้คงอยู่ในสถานะที่ดีนั้น มีความจำเป็นต่อการดำเนินงาน การบริหารที่มีประสิทธิผลถูกมองว่า มีความเกี่ยวข้องกับความรู้อับผิดชอบและการอุทิศตนเพื่อเกื้อกูลให้องค์กรอยู่ในสภาพที่สามารถปฏิบัติงานต่อไปได้ นอกจากนี้ Steer (1997: 44) ยังให้ความเห็นว่า ความผูกพันต่อองค์กร สามารถสะท้อนถึงผลโดยทั่วไปที่บุคคลสนองตอบ

ต่อองค์กรโดยส่วนรวม โดยใช้ปัจจัยเกี่ยวกับประสบการณ์ในการทำงาน เป็นปัจจัยเบื้องต้นที่เป็นองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงาน หมายถึง การรับรู้ของสมาชิกที่ปฏิบัติงานอยู่ในองค์กร ว่าได้สร้างสิ่งแวดล้อมตอบสนองต่อความต้องการของตนได้มากน้อยเพียงใด และสอดคล้องกับ Hall and Schneider (1972 อ้างใน ศิริพร ทรัพย์พัฒนา, 2544: 57) ได้ศึกษาถึงความผูกพันต่อองค์กรของพระนิายโรมันคาทอลิก และพนักงานป่าไม้ของอเมริกา พบว่า การปฏิบัติงานมาเป็นเวลานานจะทำให้บุคคลเกิดความเข้าใจงาน ซึ่งถือว่าเป็นองค์ประกอบหนึ่งที่ทำให้เกิดความผูกพันในงาน เนื่องจากกลุ่มบุคคลดังกล่าวจะใช้เวลาทั้งหมด หรือโดยส่วนใหญ่ในการประกอบอาชีพอยู่ในองค์กรที่มีลักษณะเดียวกันทั้งองค์กร และสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิศิษฐศักดิ์ เสวตนันท์ (2543: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารออมสินในสำนักงานใหญ่ พบว่า พนักงานธนาคารออมสินในสำนักงานใหญ่ มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง และจากผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ ตัวแปรเพศ ระดับตำแหน่งไม่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กร ส่วนลักษณะงาน ได้แก่ ตัวแปรความมีอิสระในการทำงาน ความหลากหลายของงาน ความเข้าใจในกระบวนการทำงาน งานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น ผลป้อนกลับของงาน ความคาดหวัง ส่วนประสบการณ์ในการทำงาน ได้แก่ ตัวแปร ความมั่นคงและน่าเชื่อถือขององค์กร ความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กร ความพึงพอใจขององค์กร ทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร พบว่า มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กร

สมมติฐานที่ 4 ความผูกพันองค์กร มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 การทดสอบสมมติฐาน พบว่าความผูกพันองค์กร มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 ซึ่งแสดงให้เห็นว่า ยิ่งบุคลากรมีความผูกพันต่อองค์กรมากเท่าใด ก็ยิ่งทำให้บุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 มีผลการปฏิบัติงานดีขึ้นตามไปด้วย ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องจาก พนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง จะเต็มใจใช้ความพยายามอย่างมากในการทำงานให้กับองค์กร ซึ่งในหลายๆ กรณี ความพยายามดังกล่าวมีผลทำให้การปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูงกว่าคนอื่น โดยเหตุที่บุคคลมีความผูกพันต่อองค์กรและเลื่อมใสศรัทธาในเป้าหมายขององค์กร บุคคลที่มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูงจะรู้สึกมีส่วนร่วมมากขึ้นในองค์กร และพยายามหาแนวทางที่จะให้องค์กรบรรลุเป้าหมายได้สำเร็จมากขึ้น (Steer, 1981: 327)

ซึ่งผลการทดสอบดังกล่าว สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ Meyer *et al.* (1989) ได้ทำ การวิจัย เรื่องความผูกพันต่อองค์กร และผลการปฏิบัติงานได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างผลการปฏิบัติงานของผู้จัดการระดับแรก ของบริษัทบริการด้านอาหารขนาดใหญ่แห่งหนึ่ง กับความผูกพันด้านอารมณ์และความรู้สึก ความผูกพันด้านความต่อเนื่อง กับความพึงพอใจในงาน ผลการวิจัยพบว่า ความผูกพันด้านอารมณ์และความรู้สึก มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลการปฏิบัติงาน และ ความผูกพันด้านความต่อเนื่องมีความสัมพันธ์เชิงลบกับผลการปฏิบัติงาน ส่วนความพึงพอใจในงานไม่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับผลการปฏิบัติงาน



บทที่ 5

สรุปและข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ความผูกพันต่อองค์กรกับผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 (เขตบางรัก)” โดยศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา สถานภาพการรับราชการ เงินเดือนและค่าตอบแทน และระยะเวลาการทำงาน และปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับองค์กร ได้แก่ ลักษณะงานที่ปฏิบัติของกลุ่มตัวอย่าง ปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และความคิดเห็นของผู้บังคับบัญชาที่มีต่อการปฏิบัติงาน

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้กลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรที่ทำงานอยู่ในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 (เขตบางรัก) ซึ่งมีจำนวนทั้งหมด 298 คน โดยการใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิอย่างเป็นสัดส่วน (Proportional Stratified Random Sampling) ดังนั้นจำนวนกลุ่มตัวอย่างของบุคลากรที่ทำงานอยู่ในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 (เขตบางรัก) ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ 170 คน โดยได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล แล้วนำข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างไปทำการประมวลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรม SPSS for Windows Version 7.5 สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test สำหรับตัวแปรที่แบ่งเป็น 2 กลุ่ม One way ANOVA สำหรับตัวแปรที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม และใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ในการทดสอบสมมติฐานในการวิจัยที่เกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม ซึ่งผลการวิจัยที่ได้เสนอมาในบทที่ 4 สามารถสรุปได้ดังนี้

ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรที่ทำงานอยู่ในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 (เขตบางรัก) จำนวน 170 คน พบว่า

1. เพศ กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ มีเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 81.8 และเพศชายคิดเป็นร้อยละ 18.2

2. อายุ กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 25-35 ปี คิดเป็นร้อยละ 54.2 รองลงมาคืออายุ 36-45 ปี คิดเป็นร้อยละ 27.6 ตามด้วย อายุ 46 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 13.5 และอายุต่ำกว่า 25 ปี เป็นกลุ่มที่มีจำนวนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 4.7

3. สถานภาพสมรส กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ ส่วนใหญ่มีสถานะโสด คิดเป็นร้อยละ 71.2 และสมรส/หม้าย/หย่าร้าง คิดเป็นร้อยละ 28.8

4. ระดับการศึกษา กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี หรือสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 89.4 และมีการศึกษาระดับอนุปริญญา คิดเป็นร้อยละ 10.6

5. รายได้ กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ ส่วนใหญ่ มีรายได้ต่อเดือน 15,001 – 30,000 คิดเป็นร้อยละ 77.1 รองลงมาคือรายได้ต่ำกว่า 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 21.8 และมีรายได้ 30,001 บาทขึ้นไปเป็นกลุ่มที่มีจำนวนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 1.1

6. ประเภทตำแหน่ง กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ ส่วนใหญ่มีตำแหน่งเป็นข้าราชการ คิดเป็นร้อยละ 80.6 รองลงมาเป็นผู้จ้างชั่วคราว คิดเป็นร้อยละ 12.3 ลูกจ้างประจำ คิดเป็นร้อยละ 3 พนักงานบริษัท คิดเป็นร้อยละ 2.3 และเป็นพนักงานราชการเป็นกลุ่มที่มีจำนวนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 1.8

ปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ

โดยภาพรวมบุคลากรที่ทำงานอยู่ในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 (เขตบางรัก) ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับลักษณะงานที่ปฏิบัติอยู่ในระดับสูง (ค่าเฉลี่ยรวม 4.31) ซึ่งหมายความว่า บุคลากรที่ทำงานอยู่ในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 (เขตบางรัก) รู้สึกว่าลักษณะงานที่ปฏิบัติเอื้ออำนวยต่อการทำงานมาก เมื่อแยกพิจารณาในแต่ละด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่า

ด้านความยากง่ายของงาน บุคลากรภายในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 เขตบางรัก อยู่ในระดับสูง (มีค่าเฉลี่ย 4.14) หมายความว่า บุคลากรที่ทำงานอยู่ในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 (เขตบางรัก) รู้สึกว่าลักษณะงานที่ปฏิบัติด้านความยากง่ายของงานเอื้ออำนวยต่อการทำงานมาก

ด้านความก้าวหน้าของงาน บุคลากรภายในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 เขตบางรัก อยู่ในระดับสูง (มีค่าเฉลี่ย 3.94) หมายความว่า บุคลากรที่ทำงานอยู่ในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 (เขตบางรัก) รู้สึกว่าลักษณะงานที่ปฏิบัติด้านความก้าวหน้าของงานเอื้ออำนวยต่อการทำงานมาก

ด้านความท้าทายของงาน บุคลากรภายในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 เขตบางรัก อยู่ในระดับสูง (มีค่าเฉลี่ย 3.88) หมายความว่า บุคลากรที่ทำงานอยู่ในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 (เขตบางรัก) รู้สึกว่าลักษณะงานที่ปฏิบัติด้านความท้าทายของงานเอื้ออำนวยต่อการทำงานมาก

ดังนั้น สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 เขตบางรัก ควรให้ความสนใจกับลักษณะงานที่ปฏิบัติในด้านความท้าทายของงานเป็นพิเศษ เนื่องจากเป็นด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดในกลุ่ม ซึ่งหากองค์กรเร่งดำเนินการปรับปรุงแก้ไขในจุดนี้ ก็จะช่วยเสริมสร้างให้เกิดประสิทธิภาพต่องานที่ปฏิบัติมากขึ้น

ปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงาน

โดยภาพรวมบุคลากรที่ทำงานอยู่ในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 (เขตบางรัก) ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.58) ซึ่งหมายความว่า บุคลากรที่ทำงานอยู่ในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 (เขตบางรัก) รู้สึกว่าปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงานมีผลต่อการทำงานมาก เมื่อแยกพิจารณาในแต่ละด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่า

ด้านทัศนคติที่ดีต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร บุคลากรภายในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 เขตบางรัก มีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงาน ในระดับสูง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99) หมายความว่า บุคลากรที่ทำงานอยู่ในสำนักงานสรรพากรพื้นที่

กรุงเทพมหานคร 22 (เขตบางรัก) รู้สึกว่าปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการทำงานด้านทัศนคติที่ดีต่อเพื่อนร่วมงานและองค์การมีผลต่อการทำงานมาก

ด้านการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ บุคลากรภายในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 เขตบางรัก มีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการทำงาน ในระดับสูง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77) หมายความว่า บุคลากรที่ทำงานอยู่ในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 (เขตบางรัก) รู้สึกว่าปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการทำงานด้านการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การมีผลต่อการทำงานมาก

ด้านความรู้สึกว่าตัวเองมีความสำคัญกับองค์การ บุคลากรภายในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 เขตบางรัก มีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการทำงาน ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50) หมายความว่า บุคลากรที่ทำงานอยู่ในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 (เขตบางรัก) รู้สึกว่าปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการทำงานด้านความรู้สึกว่าตัวเองมีความสำคัญกับองค์การมีผลต่อการทำงานมาก

ด้านความยุติธรรมในการพิจารณาความดีความชอบ บุคลากรภายในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 เขตบางรัก มีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการทำงาน ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45) หมายความว่า บุคลากรที่ทำงานอยู่ในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 (เขตบางรัก) รู้สึกว่าปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการทำงานด้านความยุติธรรมในการพิจารณาความดีความชอบมีผลต่อการทำงานมาก

ด้านความรู้สึกว่าองค์การเป็นที่พึงพิงได้ บุคลากรภายในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 เขตบางรัก มีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการทำงาน ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.21) หมายความว่า บุคลากรที่ทำงานอยู่ในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 (เขตบางรัก) รู้สึกว่าปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการทำงานด้านความรู้สึกว่าองค์การเป็นที่พึงพิงได้มีผลต่อการทำงานมาก

ดังนั้น สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 เขตบางรัก ควรให้ความสนใจกับปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการทำงานในด้านความรู้สึกว่าองค์การเป็นที่พึงพิงได้และด้านความยุติธรรมในการพิจารณาความดีความชอบเป็นพิเศษ เนื่องจากเป็นด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดในกลุ่ม ซึ่งหากองค์การเร่งดำเนินการปรับปรุงแก้ไขในจุดนี้ ก็จะช่วยส่งเสริมให้บุคลากรมีความพึงพอใจ

ในการทำงานมากขึ้น จนไม่ต้องการเคลื่อนย้ายหรือเปลี่ยนแปลงงานใหม่ อันจะส่งผลดีต่อองค์กร ในที่สุด

ความผูกพันต่อองค์กร

โดยภาพรวมบุคลากรที่ทำงานอยู่ในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 (เขตบางรัก) ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับสูง (ค่าเฉลี่ย 3.73) ซึ่งหมายความว่า บุคลากรที่ทำงานอยู่ในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 (เขตบางรัก) รู้สึกว่าความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับสูงมีผลต่อการทำงานมาก เมื่อแยกพิจารณาในแต่ละด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่า

ความพยายามที่จะทุ่มเทการปฏิบัติงานเพื่อองค์กร บุคลากรภายในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 เขตบางรัก มีความคิดเห็นต่อความพยายามที่จะทุ่มเทการปฏิบัติงานเพื่อองค์กรอยู่ในระดับสูง (ค่าเฉลี่ย 3.97) หมายความว่า บุคลากรที่ทำงานอยู่ในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 (เขตบางรัก) รู้สึกว่าความผูกพันต่อองค์กรด้านความพยายามที่จะทุ่มเทการปฏิบัติงานเพื่อองค์กรมีผลต่อการทำงานมาก

การยอมรับเป้าหมาย นโยบายการบริหารขององค์กร บุคลากรภายในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 เขตบางรัก มีความคิดเห็นต่อการยอมรับเป้าหมายนโยบายบริการขององค์กรอยู่ในระดับสูง (ค่าเฉลี่ย 3.70) หมายความว่า บุคลากรที่ทำงานอยู่ในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 (เขตบางรัก) รู้สึกว่าความผูกพันต่อองค์กรด้านการยอมรับเป้าหมายนโยบายการบริหารขององค์กรมีผลต่อการทำงานมาก

ความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร บุคลากรภายในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 เขตบางรัก มีความคิดเห็นต่อความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร อยู่ในระดับสูง (ค่าเฉลี่ย 3.69) หมายความว่า บุคลากรที่ทำงานอยู่ในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 (เขตบางรัก) รู้สึกว่าความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรมีผลต่อการทำงานมาก

ความปรารถนาที่จะดำรงความเป็นสมาชิกขององค์กร บุคลากรภายในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 เขตบางรัก มีความคิดเห็นต่อความปรารถนาที่จะดำรงความเป็นสมาชิกขององค์กร อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.54) หมายความว่า บุคลากรที่ทำงานอยู่ในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 (เขตบางรัก) รู้สึกว่าความผูกพันต่อองค์กรด้านความปรารถนาที่จะดำรงความเป็นสมาชิกขององค์กรมีผลต่อการทำงานปานกลาง

ดังนั้น สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 เขตบางรัก ควรให้ความสนใจกับปัจจัยด้านความปรารถนาที่จะดำรงความเป็นสมาชิกขององค์กรเป็นพิเศษ เนื่องจากเป็นด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดในกลุ่ม ซึ่งหากองค์กรเร่งดำเนินการปรับปรุงแก้ไขในจุดนี้ ก็จะทำให้บุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 เขตบางรักมีความผูกพันต่อองค์กรมากยิ่งขึ้น เกิดความเต็มใจที่จะปฏิบัติตามนโยบายขององค์กร อันจะส่งผลดีต่อองค์กรต่อไป

ผลการทดสอบสมมติฐาน

การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างและความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่างๆ กับระดับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 เขตบางรัก ซึ่งมีด้วยกันทั้งหมด 4 สมมติฐาน พบว่า

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล

1.1 บุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 ที่มี เพศ ต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน

1.2 บุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 ที่มี อายุ ต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน

1.3 บุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 ที่มี สถานภาพสมรส ต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน

1.4 บุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 ที่มี ระดับการศึกษา ต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน

1.5 บุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 ที่มี เงินเดือน และค่าตอบแทนต่างกันมีความผูกพันต่อองค์การไม่แตกต่างกัน

1.6 บุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 ที่มี ประเภทตำแหน่ง ต่างกันมีความผูกพันต่อองค์การไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ มีความสัมพันธ์ กับความผูกพันองค์การของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22

2.1 ความท้าทายของงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันองค์การของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22

2.2 ความก้าวหน้าของงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันองค์การของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22

2.3 ความยากง่ายของงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันองค์การของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงาน มีความสัมพันธ์ กับ ความผูกพันองค์การของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22

3.1 ความรู้สึกว่าตัวเองมีความสำคัญกับองค์การ มีความสัมพันธ์กับความผูกพันองค์การของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22

3.2 ความรู้สึกว่าองค์การเป็นที่พึ่งพิงได้ มีความสัมพันธ์กับความผูกพันองค์การของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22

3.3 ความยุติธรรมในการพิจารณาความดีความชอบ มีความสัมพันธ์กับความผูกพันองค์การของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22

3.4 ทักษะที่ดีต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร มีความสัมพันธ์กับความผูกพันองค์กรของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22

3.5 การยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร มีความสัมพันธ์กับความผูกพันองค์กรของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22

สมมติฐานที่ 4 ความผูกพันองค์กร มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22

4.1 ความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22

4.2 การยอมรับเป้าหมาย และนโยบายการบริหารขององค์กร มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22

4.3 ความพยายามในการทุ่มเทการปฏิบัติงานเพื่อองค์กร มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22

4.4 ความปรารถนาที่จะดำรงความเป็นสมาชิกขององค์กร มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22

โดยการแสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างและความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่างๆ กับระดับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 เขตบางรัก ซึ่งมีด้วยกันทั้งหมด 4 สมมติฐาน สรุปได้ดังแสดงในตารางที่ 26

ตารางที่ 26 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ตัวแปรอิสระ	ค่านัยสำคัญ	ผลการทดสอบ	
		เป็นไปตาม สมมติฐาน	ไม่เป็นไปตาม สมมติฐาน
1. ปัจจัยส่วนบุคคล			
1.1 เพศ	0.485		✓
1.2 อายุ	0.704		✓
1.3 สถานภาพสมรส	0.759		✓
1.4 ระดับการศึกษา	0.759		✓
1.5 รายได้ต่อเดือน	0.704		✓
1.6 ประเภทตำแหน่ง	0.070		
2. ปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ			
2.1 ความท้าทายของงาน	0.000	✓	
2.2 ความก้าวหน้าของงาน	0.000	✓	
2.3 ความยากง่ายของงาน	0.045	✓	
3. ปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงาน			
3.1 ความรู้ที่ตัวเองมีความสำคัญกับองค์กร	0.000	✓	
3.2 ความรู้ที่องค์กรเป็นที่พึ่งพิงได้	0.000	✓	
3.3 ความยุติธรรมในการพิจารณาความดีความชอบ	0.000	✓	
3.4 ทักษะที่ดีต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร	0.000	✓	
3.5 การยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร	0.000		
4. ปัจจัยด้านความผูกพันองค์กร			
4.1 ความรู้ที่ตัวเองมีความสำคัญกับองค์กร	0.000	✓	
4.2 ความรู้ที่องค์กรเป็นที่พึ่งพิงได้	0.000	✓	
4.3 ความยุติธรรมในการพิจารณาความดีความชอบ	0.000	✓	
4.4 ทักษะที่ดีต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร	0.000	✓	
4.5 การยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร	0.000		
ค่าเฉลี่ยรวม	0.000	✓	

ตารางที่ 26 (ต่อ)

ตัวแปรอิสระ	ค่านัยสำคัญ	ผลการทดสอบ	
		เป็นไปตาม	ไม่เป็นไปตาม
		สมมติฐาน	สมมติฐาน
5. ผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22			
5.1 ความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร	0.923	✓	
5.2 การยอมรับเป้าหมาย และนโยบายการบริหารขององค์กร	0.229	✓	
5.3 ความพยายามในการทุ่มเทการปฏิบัติงานเพื่อองค์กร	0.998	✓	
5.4 ความปรารถนาที่จะดำรงความเป็นสมาชิกขององค์กร	0.230	✓	
ค่าเฉลี่ยรวม	0.595	✓	

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

จากผลการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร และผลการปฏิบัติงานของบุคลากรภายในองค์กร กรณีศึกษา: สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 (เขตบางรัก) ผู้วิจัยใคร่ขอเสนอข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่อาจจะเป็นประโยชน์ เพื่อเป็นแนวทางในการเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์กร ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับลักษณะงานที่ปฏิบัติ

จากการวิจัยพบว่าปัจจัยลักษณะงานที่ปฏิบัติมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ดังนั้นควรเสริมสร้างปัจจัยลักษณะงานให้มากยิ่งขึ้นดังนี้

1.1 ด้านความท้าทายของงาน ควรสนับสนุนให้บุคลากรมีอิสระในการกำหนดเป้าหมายและวิธีการทำงานในหน้าที่ของตนเองมากขึ้น ควรให้อำนาจในการตัดสินใจบางอย่างแก่บุคลากรเพื่อแก้ไขปัญหาในงานที่รับผิดชอบได้อย่างทันท่วงที ซึ่งเป็นผลดีต่อองค์กร

1.2 ด้านความก้าวหน้าของงาน ผู้บังคับบัญชาควรแจ้งให้บุคลากรทราบหลังการประเมินผลการปฏิบัติงาน เพื่อที่บุคลากรจะได้นำไปปรับปรุงและพัฒนาการทำงานให้ดีขึ้น

1.3 ความยากง่ายของงาน ควรเปิดโอกาสให้บุคลากรได้รับผิดชอบงานที่ปฏิบัติทุกขั้นตอนนับตั้งแต่เริ่มต้นจนเสร็จสิ้นกระบวนการ เพื่อที่ทำงานจะได้มีความเข้าใจและเกิดความรู้เร็วในการดำเนินงานมากยิ่งขึ้น

2. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน

จากการวิจัยพบว่าปัจจัยประสิทธิภาพการทำงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันองค์กร ดังนั้น ควรเสริมสร้างปัจจัยประสิทธิภาพการทำงานให้มากยิ่งขึ้น

2.1 ด้านความรู้สึกว่าตัวเองมีความสำคัญกับองค์กร ผู้บังคับบัญชาควรให้การสนับสนุนและชื่นชมบุคลากร เพื่อเป็นการให้กำลังใจแก่บุคลากรปฏิบัติงานที่ดีต่อไป

2.2 ด้านความรู้สึกว่าองค์กรเป็นที่พึ่งพิงได้ ควรมีการให้สวัสดิการต่างๆ นอกเหนือจากเงินเดือนและค่าตอบแทนตามความเหมาะสม เพื่อให้บุคลากรรู้สึกว่าได้รับการดูแลและเอาใจใส่ที่ดีจากองค์กร

2.3 ด้านความยุติธรรมในการพิจารณาความดีความชอบ ผู้บังคับบัญชาควรมีการพิจารณาระบบการเลื่อนขั้นเงินเดือนอย่างถี่ถ้วน และพิจารณาเงินเดือนของบุคลากรในองค์กรอย่างเหมาะสมและมีความยุติธรรม

2.4 ด้านทัศนคติที่ดีต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร องค์กรควรมีการเบิกจ่ายวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการทำงานให้มีจำนวนเพียงพอและสะดวกในการนำมาใช้งาน เพื่อให้การทำงานของบุคลากรมีความสะดวกสบายและมีความรวดเร็วมากยิ่งขึ้น

2.5 ด้านการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ควรมีการจัดสายการบังคับบัญชาขององค์กรไว้อย่างชัดเจนและมีความเป็นระบบมากยิ่งขึ้น

3. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความผูกพันองค์กร

จากการวิจัยพบว่าปัจจัยความผูกพันองค์กรมีความสัมพันธ์กับความผูกพันองค์กร ดังนั้นควรเสริมสร้างปัจจัยความผูกพันองค์กรให้ยิ่งกว่าเดิมดังนี้

3.1 ด้านความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร บุคลากรในองค์กรมีความสนใจในเรื่องการเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ขององค์กรอย่างสม่ำเสมอ เพราะถือได้ว่ากิจกรรมขององค์กรเป็นส่วนสำคัญที่ทำให้บุคลากรในองค์กรได้มีความใกล้ชิดและมีความสนิทสนมกัน ซึ่งก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรมากยิ่งขึ้น

3.2 ด้านการยอมรับเป้าหมาย นโยบายการบริหารขององค์กร ยังมีบุคลากรจำนวนไม่น้อยที่รู้สึกไม่เห็นด้วยกับนโยบายขององค์กร ดังนั้น ควรมีการเปิดโอกาสให้บุคลากรเสนอความคิดเห็นต่อนโยบายขององค์กร

3.3 ด้านความพยายามที่จะทุ่มเทการปฏิบัติงานเพื่อองค์กร ควรมีการจัดอบรมหรือสัมมนา เพื่อให้บุคลากรได้มีความรู้ใหม่ๆ เพื่อนำมาริเริ่มวิธีการต่างๆ เพื่อใช้ในการปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง

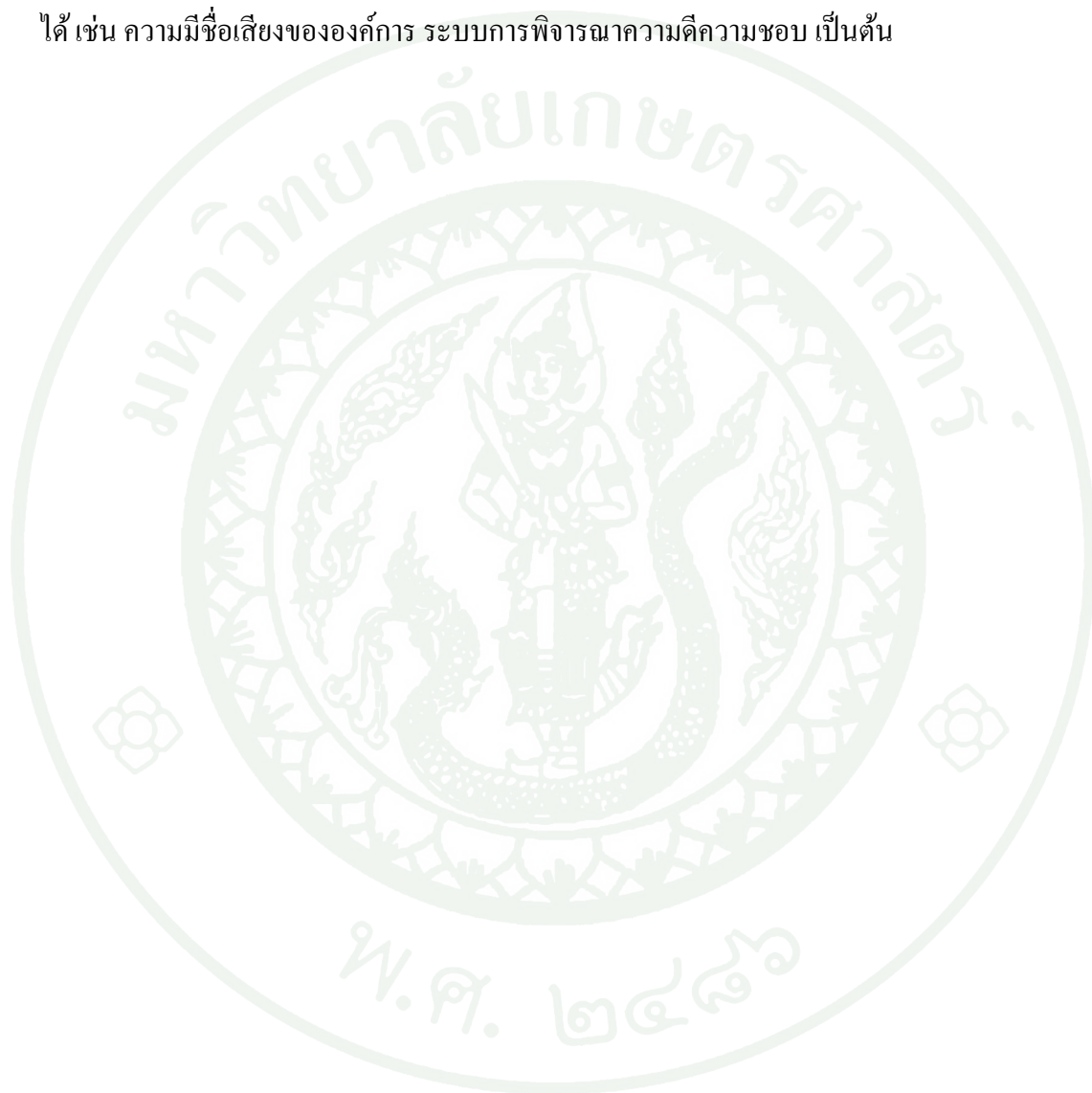
3.4 ด้านความปรารถนาที่จะดำรงความเป็นสมาชิกขององค์กร บุคลากรส่วนมากมีความมั่นใจในการทำงานกับองค์กรแห่งนี้และตั้งใจที่จะปฏิบัติงานกับองค์กรนี้จนกว่าจะเกษียณอายุราชการ ดังนั้นแล้ว ควรจะให้ความสำคัญและให้การสนับสนุนกับบุคลากรในองค์กรอย่างเหมาะสม ถูกต้อง และมีความยุติธรรม เพื่อที่บุคลากรจะได้มีความผูกพันต่อองค์กรแน่นแฟ้นมากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาวิจัยความผูกพันองค์กรกับผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่อื่นๆ เพื่อให้เห็นภาพรวมในด้านความผูกพันองค์กรกับผลการปฏิบัติงานมากขึ้น

2. การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามเชิงปริมาณเพียงอย่างเดียว ในการวิจัยครั้งนี้ต่อไปควรมีการเพิ่มแบบสอบถามเชิงคุณภาพ เช่น การสัมภาษณ์หรือการประชุมกับกลุ่มตัวอย่าง เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกและมีความชัดเจนมากยิ่งขึ้น

3. การศึกษาตัวแปรอื่นๆ ที่คาดว่าจะสามารถร่วมกันอธิบายระดับความผูกพันต่อองค์การได้ เช่น ความมีชื่อเสียงขององค์การ ระบบการพิจารณาความดีความชอบ เป็นต้น



เอกสารและสิ่งอ้างอิง

- กรกฎ พลพานิช. 2540. ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานบังคับบัญชาและพนักงานวิชาชีพการตลาด บริษัทปูนซิเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- กาญจนา นุใจกอง. 2542. ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์การ และพฤติกรรมการทำงานในพนักงานระดับปฏิบัติการ. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- จารุณี วงศ์คำแน่น. 2537. ความผูกพันต่อองค์การ: ศึกษาเฉพาะกรณี พนักงานสายงานสนับสนุนการปฏิบัติงาน การท่าอากาศยานแห่งประเทศไทย. สารนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- จิรากุล วะสันธุ์. 2544. ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับความผูกพันต่อองค์การ: ศึกษาเฉพาะกรณีบริษัท โอจี เปเปอร์ (ไทยแลนด์) จำกัด. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- จิราวรรณ หาดทรายทอง. 2537. ความผูกพันต่อองค์การ: ศึกษากรณีการประปานครหลวง. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ชวนชม กิจพันธ์. 2540. ความผูกพันต่อองค์การของเจ้าหน้าที่วิเคราะห์งบประมาณสำนักงานงบประมาณ. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ชาญกิจ สันติเกษม. 2542. ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การและความผูกพันต่อองค์การของเจ้าหน้าที่วิเคราะห์งบประมาณ สำนักงานงบประมาณ. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ชูศักดิ์ เทียงตรง. 2528. การประเมินผลการปฏิบัติงาน เอกสารทางวิชาการหมายเลข 19.
กรุงเทพมหานคร: คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

เชาวลิต ดนันทชัย. 2532. การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ: ศึกษา
เฉพาะกรณีศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนจังหวัด. วิทยานิพนธ์สังคมวิทยาและมานุษยวิทยา
สาขาสังคมวิทยาและมานุษยวิทยา, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ชนนัท ทะสุใจ. 2547. ความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการ สำนักศาลยุติธรรมประจำภาค 5.
ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

ธัญญลักษณ์ บรรจงแก้ว. 2548. ความผูกพันต่อองค์การ: ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานสรรพากร
พื้นที่กรุงเทพมหานคร 7. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์,
มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ธีรสุวัฒน์ มานะกิจ. 2543. ความผูกพันต่อองค์การ: ศึกษากรณีพนักงานบริษัทผลิตภัณฑ์และ
วัตถุดิบสร้างจำกัด. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์,
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ธีระ วีระธรรมสาริต. 2532. ความผูกพันต่อองค์การ: ศึกษาเฉพาะกรณีผู้บริหารระดับหัวหน้า
แผนก/เทียบเท่าของเครือซีเมนต์ไทย. สารนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์,
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

นงเยาว์ แก้วมรกต. 2542. ผลของการรับรู้บรรยากาศองค์การที่มีต่อความผูกพันต่อองค์การ
ของพนักงานของบุคคลในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. วิทยานิพนธ์
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

นภาพัญญ์ โหมาศวิน. 2533. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของสมาชิกในองค์การ: ศึกษา
เฉพาะกรณี สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

นันทนา ประกอบกิจ. 2537. **ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การ ศึกษากรณีฝ่ายพัฒนาชุมชน
สำนักงานเขต สังกัดกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาพัฒนาสังคม, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.**

เนตินา โพธิ์ประสระ. 2541. **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการมีส่วนร่วมและความผูกพันต่อองค์การของ
พนักงาน: ศึกษาเฉพาะกรณีบริษัท สิทธิผล 1919 จำกัด. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร
มหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.**

พรพรรณ รัตนะ. 2541. **มโนทัศน์ที่คลาดเคลื่อนทางการวิจัยการศึกษาของนักศึกษาปริญญาโท
คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิจัยและสถิติการศึกษา, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.**

พร้อมพรรณ ปิณฑกิจกุล. 2541. **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การและความผูกพันต่อ
วิชาชีพพยาบาล โรงพยาบาลศิริราช. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.**

ภรณ์ กิริติบุตร. 2529. **การประเมินประสิทธิผลขององค์การ. กรุงเทพมหานคร:
โอเอสพรีนติ้งเฮาส์.**

ภัตสร ดวงสุวรรณ. 2527. **ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของคณะกรรมการ
ดูงานในเขตจังหวัดพิษณุโลก. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาพัฒนาสังคม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.**

วันทนา ลิพิทักษ์วัฒนา. 2542. **ประเมินการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลศูนย์
เจ้าพระยายมราช จังหวัดสุพรรณบุรี. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาบริหารสาธารณสุข, มหาวิทยาลัยมหิดล.**

วาริกา รวีเหลือง. 2553. **“ความผูกพันของทรัพยากรมนุษย์ต่อองค์การภาครัฐของไทย”
วารสารข้าราชการ 55(3): 39-56**

วิบูลย์ แมนสิดิต. 2529. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของศึกษานิเทศก์
ในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา,
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

วิไล ทองทวี. 2544. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่สถาบัน
พระบรมราชชนก. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์,
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ศิริพงศ์ อินทรวดี. 2541. การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อการประเมินผลการปฏิบัติงาน
ทัศนคติต่อรางวัล และความผูกพันต่อองค์กร: กรณีศึกษาบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง.
กรุงเทพมหานคร: วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม
และองค์กร, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ศิริพร ทรัพย์พิพัฒนา. 2544. ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ฟุจิ
โด้ฟิล์ม (ประเทศไทย) จำกัด. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์,
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2541. พฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพมหานคร: Diamond in Business
World.

ศุภวรรณ พันธุ์บุรณะ. 2542. ความผูกพันต่อองค์กร: ศึกษากรณีกองสาธารณสุขภูมิภาค
กระทรวงสาธารณสุข. ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม,
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

สนธิยา ชูจร. 2546. ปัจจัยสู่ความสำเร็จของตัวแทนประกันชีวิต บริษัท ออยุธยา อลิอันซ์ ซี พี
ประกันชีวิต. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการ,
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

สะอาด วงศ์อนันต์นนท์. 2538. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ลักษณะงาน
ประสบการณ์ในการทำงาน บทบาททางวิชาชีพกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของ
พยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลของรัฐ. วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาการบริหารการพยาบาล, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สุนิจ ศรีวิหค. 2542. **ความผูกพันต่อองค์การภายใต้วิกฤตการณ์ทางสังคมของอาสาสมัคร
กลุ่มประเพณี ภัทรวงษ์ธรรม. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาสังคมวิทยาประยุกต์, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.**

สุพานี สฤณภูวนิช. 2552. **พฤติกรรมองค์การสมัยใหม่: แนวคิด ทฤษฎี. ปทุมธานี:
โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ สำนักพิมพ์ เสมาธรรม.**

อรประภากร รัตนศิริคุณ. 2542. **ความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์การของ
ข้าราชการกรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
สาขารัฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.**

อลงกรณ์ มีสุทธาและ สมิต สัจญกร. 2542. **การประเมินผลการปฏิบัติงาน. พิมพ์ครั้งที่ 3.
กรุงเทพมหานคร: บริษัท ประชาชน จำกัด.**

อวยชัย ประเพณีธรรม. 2537. **ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การของวิทยากรใน
วิทยาลัยพยาบาลภาคเหนือ. วิทยานิพนธ์สังคมวิทยาและมานุษยวิทยามหาบัณฑิต
สาขาสังคมวิทยาและมานุษยวิทยา, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.**

อักรินทร์ พาพเสวด. 2546. **ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัท
คาโออินดัสเทรียล (ประเทศไทย). วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการ,
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.**

อารินทร์ดา วุฒิระ. 2549. **ปัจจัยสู่ความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด
มหาชน. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการ,
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.**

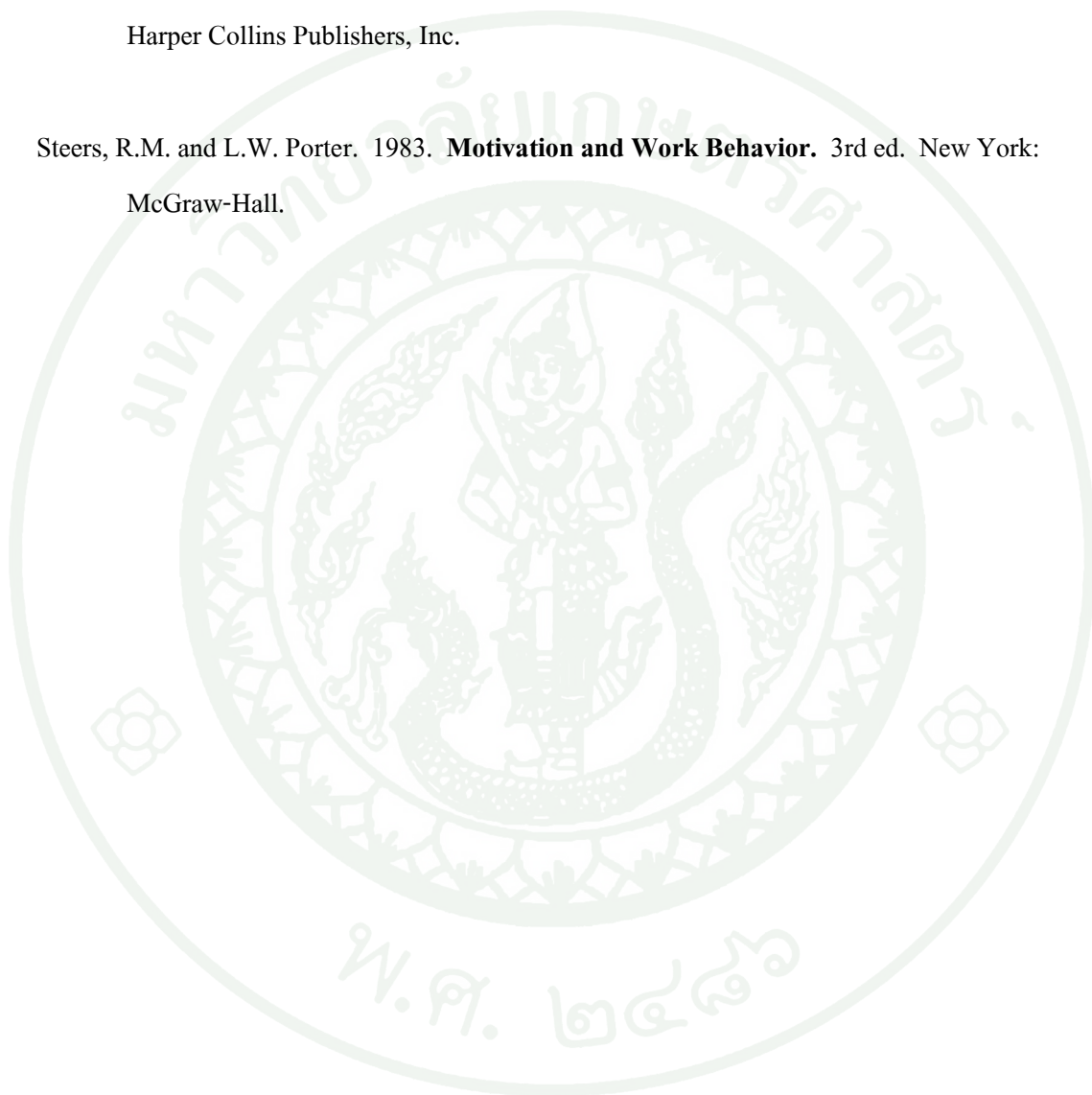
Meyer, J.P., N.J. Allen and C.A. Smith. 1993. "Commitment to Organizations and
Occupations: Extension and Test of a Three-Component Conceptualization".
Journal of Applied Psychology 78: 538-531.

Meyer, J.P., S.M. Paunonen, I.R. Gellatly, R.D. Goffin and D.N. Jackson. 1989. "Organizational Commitment and Job Performance : It's the Nature of Commitment That Counts".

Journal of Applied Psychology 74: 152-156.

Steers, R.M. 1991. **Introduction to Organization Behavior**. 4th ed. New York: Harper Collins Publishers, Inc.

Steers, R.M. and L.W. Porter. 1983. **Motivation and Work Behavior**. 3rd ed. New York: McGraw-Hall.







ภาคผนวก ก
แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย



แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง: ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร และผลการปฏิบัติงาน
ของเจ้าหน้าที่ภายในองค์กร

ผู้ดำเนินการวิจัย : นางสาวนงนาฏ พิธิษฐบรรณกร

นิสิตปริญญาโทสาขารัฐประศาสนศาสตรบัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษาวิจัยเท่านั้น ข้อมูลที่ท่านให้จะเก็บไว้เป็นความลับ ขอความกรุณาท่านโปรดตอบแบบสอบถามด้วยความซื่อสัตย์สุจริตและความคิดเห็นของท่านโดยท่านไม่ต้องแจ้งชื่อให้ทราบ โดยแบบสอบถามชุดนี้แบ่งเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2 คำถามความคิดเห็นเกี่ยวกับลักษณะงาน

ส่วนที่ 3 คำถามความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในงาน

ส่วนที่ 4 คำถามความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันของบุคลากรต่อองค์กร

ส่วนที่ 5 คำถามความคิดเห็นของผู้บังคับบัญชาเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

ส่วนที่ 1: ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงใน () และเติมข้อความลงในช่องว่างซึ่งตรงกับ

ลักษณะเฉพาะของท่านตามความเป็นจริงในปัจจุบัน

1. เพศ

☐ 1.ชาย

☐ 2.หญิง

2. อายุ.....ปี

3. สถานภาพ

☐ 1. โสด☐ 2. สมรสรวมทั้ง หม้ายหย่าร้างหรือแยกกันอยู่

4. ระดับการศึกษา

☐ 1. อนุปริญญา☐ 2. ปริญญาตรี - ปริญญาตรีขึ้นไป

5. รายได้..... บาท/เดือน

6. ประเภทตำแหน่ง

☐ 1. ข้าราชการ☐ 2. พนักงานราชการ☐ 3. ลูกจ้างประจำ☐ 4. ลูกจ้างชั่วคราว☐ 5. พนักงานบริษัท

ส่วนที่ 2: คำถามความคิดเห็นเกี่ยวกับลักษณะงาน

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความรู้สึกหรือความคิดเห็นของท่าน
มากที่สุดเพียงข้อละ 1 คำตอบ

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
1.ความท้าทายของงาน					
1.1 ท่านมีอิสระในการกำหนดเป้าหมาย และวิธีการทำงานในหน้าที่ของตนเอง					
1.2 ท่านสามารถใช้วิจารณ์งานของท่านในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้ทันที					
1.3 งานที่ท่านรับผิดชอบยังป็นงานที่น่าสนใจ และท้าทายความสามารถสำหรับท่านอยู่					
1.4 ท่านสามารถระบุงานที่ท่านรับผิดชอบได้อย่างชัดเจน					
1.5 ผู้ร่วมงานมีความเต็มใจและกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานร่วมกับท่าน					

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
2. ความก้าวหน้าของงาน					
2.1 ผู้บังคับบัญชาให้ท่านมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ เมื่อมีปัญหา					
2.2 ท่านมีโอกาสพัฒนาความรู้และประสบการณ์ในการทำงานโดยการสัมมนาและการเข้ารับการฝึกอบรมตามที่หน่วยงานต้องการ					
2.3 การพัฒนา การเรียนรู้ และประสบการณ์ของท่าน ส่งผลต่อความก้าวหน้าในสายอาชีพของท่าน					
2.4 หลังการประเมินผลการปฏิบัติงานท่านมีโอกาสทราบว่าตนเองปฏิบัติงานได้ดีเพียงใด					
3. ความยากง่ายของงาน					
3.1 งานของท่านจำเป็นต้องใช้ทักษะความรู้ ความชำนาญหลายด้าน					
3.2 งานที่ท่านปฏิบัติจำเป็นต้องศึกษาข้อมูลพัฒนาความรู้ของตัวท่านเองอยู่ตลอดเวลา					
3.3 งานที่ท่านปฏิบัติ ต้องใช้ความละเอียดรอบคอบ ไม่สามารถผิดพลาดได้					
3.4 ท่านปฏิบัติงานที่รับผิดชอบได้ทุกขั้นตอน นับตั้งแต่เริ่มต้นจนเสร็จสิ้นกระบวนการ					

ส่วนที่ 3 คำถามความคิดเห็นเกี่ยวกับประสบการณ์ในการทำงาน

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความรู้สึกหรือความคิดเห็นของท่าน
มากที่สุดเพียงข้อละ 1 คำตอบ

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง
1. ความรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญกับองค์กร					
1.1 งานของท่านเป็นงานสำคัญได้รับเกียรติเป็นที่ยอมรับ ของบุคคลภายนอก					
1.2 ผลงานของท่านมักได้รับความสนใจจากเพื่อนร่วมงาน เสมอ					
1.3 ผลการปฏิบัติงานของท่านมักได้รับการชื่นชมจาก ผู้บังคับบัญชาเสมอ					
2. ความรู้สึกว่าคุณการเป็นที่พึงพิงได้					
2.1 ท่านได้รับเงินเดือน/ค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับความรู้ ความสามารถ					
2.2 ท่านได้รับสวัสดิการต่างๆ นอกเหนือจากเงินเดือน ค่าตอบแทนตามความเหมาะสม					
2.3 ท่านได้รับความสะดวกรวดเร็ว ในการใช้สิทธิเบิกค่า สวัสดิการต่างๆ เช่น ค่ารักษาพยาบาล ค่าเช่าบ้าน เป็นต้น					
3. ความยุติธรรมในการพิจารณาความดีความชอบ					
3.1 การประเมินความรู้ ความสามารถ เพื่อเข้าสู่ตำแหน่ง ต่างๆ อยู่บนพื้นฐานแห่งความถูกต้อง เหมาะสม มี ความยุติธรรม และสามารถเชื่อมั่นในเกณฑ์การ ประเมินได้					
3.2 การประเมินประสิทธิภาพ ผลงาน ความสามารถ และ ความดีความชอบของบุคลากรในหน่วยงานอยู่บน พื้นฐานแห่งความถูกต้อง เหมาะสม มีความยุติธรรม และสามารถเชื่อมั่นในเกณฑ์การประเมินได้					

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยยิ่ง
3.3 ตำแหน่งงานของท่านมีโอกาสเลื่อน ตำแหน่งได้สูงขึ้นและก้าวหน้า					
3.4 ระบบการเลื่อนขั้นเงินเดือนมีความเหมาะสมและยุติธรรม					
4. ทักษะที่ดีต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร					
4.1 ท่านรู้สึกอบอุ่นในการต้อนรับการเป็นสมาชิกจากหน่วยงานที่ทำอยู่ในปัจจุบัน					
4.2 เพื่อนร่วมงานให้ความสนิทสนม ให้ความช่วยเหลือหรือสนับสนุนในการปฏิบัติงาน หน้าที่ และผลงาน					
4.3 ท่านสามารถทำงานเป็นทีม เพื่อให้เกิดความร่วมมือและทำงานที่มีคุณภาพ					
4.4 ท่านได้มีโอกาสพัฒนาความรู้ประสบการณ์ในการทำงาน โดยการเข้ารับการฝึกอบรม/สัมมนา หรือกิจกรรมการจัดการความรู้ต่างๆขององค์กร					
4.5 สถานที่ภายในองค์กรสะดวกสบาย สะอาด เป็นสัดส่วนและเป็นระเบียบเรียบร้อย ทำให้คล่องตัวในการทำงาน					
4.6 ท่านรู้สึกปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สินตลอดเวลาที่ปฏิบัติงานภายในหน่วยงาน					
4.7 วัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการทำงานมีจำนวนเพียงพอและสะดวกในการนำมาใช้					
4.8 ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของหน่วยงาน มีส่วนช่วยให้ท่านปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น					
5. การยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร					
5.1 ท่านคิดว่าองค์กรของท่านมีนโยบายในการบริหารองค์กรที่ดี					
5.2 ท่านคิดว่าสายการบังคับบัญชาในองค์กรจัดไว้อย่างชัดเจนและมีระบบดีแล้ว					
5.3 ท่านเต็มใจและยินดีจะปฏิบัติตามนโยบายขององค์กร					

ส่วนที่ 4 คำถามความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันของบุคลากรต่อองค์กร

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความรู้สึกหรือความคิดเห็นของท่าน
มากที่สุดเพียงข้อละ 1 คำตอบ

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
1. ความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร					
1.1 ท่านเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆขององค์กรอย่าง สม่ำเสมอ					
1.2 ท่านมีความภาคภูมิใจอย่างมากที่จะบอกกับ คน อื่นว่าท่านทำงานกับองค์กรนี้					
1.3 ท่านเต็มใจและทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ ใน การทำงานเพื่อความสำเร็จขององค์กร					
1.4 ท่านรู้สึกว่าค่านิยมของท่านและองค์กรมีความ คล้ายคลึงกัน					
1.5 การเปลี่ยนแปลงเพียงเล็กน้อยในสภาพการ ทำงานที่มีผลกระทบต่อท่าน ก็อาจเป็นสาเหตุให้ ท่านลาออก/ขอย้าย ได้					
2. การยอมรับเป้าหมาย นโยบายการบริหารของ องค์กร					
2.1 บ่อยครั้งที่ท่านรู้สึกไม่เห็นด้วยกับนโยบายของ องค์กรเสมอ					
2.2 ท่านมีความสนใจและห่วงใยต่ออนาคตของ องค์กรเสมอ					
2.3 ท่านเต็มใจอย่างยิ่งที่จะปฏิบัติตามนโยบายของ องค์กรอย่างเคร่งครัด					
3. ความพยายามที่จะทุ่มเทการปฏิบัติงานเพื่อองค์กร					
3.1 ท่านจะปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็ม ความรู้ความสามารถ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายและ ความสำเร็จขององค์กร					

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
3.4 ท่านเต็มใจที่จะทำงานต่อให้เสร็จ ถึงแม้ว่าจะเลยเวลาเลิกงานไปแล้ว หรือนำงานไปทำต่อที่บ้าน					
3.5 ท่านนำความรู้ที่ได้จากการเรียนรู้การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทั้งภายในและภายนอกองค์กรมาใช้ในการพัฒนางานและปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นอย่างต่อเนื่อง					
4. ความปรารถนาที่จำดำรงความเป็นสมาชิกขององค์กร					
4.1 ท่านตั้งใจที่จะปฏิบัติงานกับองค์กรนี้จนกว่าจะเกษียณอายุราชการ					
4.2 ท่านไม่คิดจะไปปฏิบัติงานกับองค์กรอื่น แม้ว่าจะได้รับตำแหน่ง หรือ เงินเดือนที่ดีกว่า					
4.3 ท่านรู้สึกมีความมั่นคงที่จะทำงานอยู่ในองค์กรนี้ต่อไปให้นานที่สุด					
4.4 ท่านรู้สึกว่าท่านตัดสินใจถูกที่เลือกทำงานกับองค์กรแห่งนี้					

ส่วนที่ 5 โดยแบบสอบถามชุดนี้จะทำการศึกษาความคิดเห็นของผู้บังคับบัญชาเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความรู้สึกหรือความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงข้อละ 1 คำตอบ

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น		
	สูงกว่าเป้าหมาย	เท่ากับเป้าหมาย	ต่ำกว่าเป้าหมาย
1. ผลการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชาของ			
1.1 ปริมาณผลงาน (พิจารณาจากปริมาณผลงาน เปรียบเทียบกับเป้าหมาย ข้อตกลง หรือมาตรฐานของงาน)			
1.2 คุณภาพของงาน (พิจารณาจากความถูกต้อง ความครบถ้วน ความสมบูรณ์ และความประณีต หรือคุณภาพอื่นๆ)			
1.3 ความทันเวลา (พิจารณาจากเวลาที่ใช้ปฏิบัติงาน เปรียบเทียบกับเวลาที่กำหนดไว้สำหรับการปฏิบัติงาน หรือ ภารกิจอื่นๆ)			
1.4 ความคุ้มค่าของการใช้ทรัพยากร (พิจารณาจากความสัมพันธ์ระหว่างทรัพยากรที่ใช้กับผลของงาน หรือโครงการต่างๆ)			
2. ผลการดำเนินงานขององค์กร			
2.1 ผลการจัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่มเปรียบเทียบกับปีก่อน			
2.2 ผลการจัดเก็บภาษีเงินได้นิติบุคคลเปรียบเทียบกับปีก่อน			
2.3 ผลการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาเปรียบเทียบกับปีก่อน			
3. ความร่วมมือในโครงการและกิจกรรมต่างๆของโครงการ			
3.1 การเข้าร่วมสัมมนาโครงการคุณภาพชีวิตของเจ้าหน้าที่ภายในสำนักงาน			
3.2 การให้ความร่วมมือและการประสานงานใน “โครงการ E-Marketing ” ของสำนักงาน			
3.3 การเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆภายใต้ชื่อของสำนักงาน เพื่อเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีกับองค์กร			
4. ปริมาณการย้ายเข้า – ย้ายออก			
4.1 ปริมาณการย้ายเข้ามาทำงานในสำนักงานของข้าราชการและเจ้าหน้าที่			
4.2 ปริมาณการย้ายออกจากสำนักงานของข้าราชการและเจ้าหน้าที่			

ข้อเสนอแนะ.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....





ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม

การหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ผู้ศึกษาวิจัยได้ทดสอบโดยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปทดสอบก่อนที่จะทำการเก็บข้อมูลจริงกับกลุ่มประชากรจำนวน 30 ราย และนำข้อมูลที่ได้มาหาค่าความเชื่อมั่นด้วยการวิเคราะห์เป็นรายข้อ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ดังนี้

ตารางผนวกที่ 1 ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟ่าของผลการทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22, เขตบางรัก

Item-Total Statistics				
	Scale Mean If Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
1. ความท้าทายของงาน	49.30	25.734	.473	.853
1.1 ท่านมีอิสระในการกำหนดเป้าหมาย และวิธีการทำงานในหน้าที่ของ ตนเอง				
1.2 ท่านสามารถใช้วิจารณญาณของท่าน ในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้ทันที	49.10	29.197	.211	.864
1.3 งานที่ท่านรับผิดชอบยังเป็นงานที่ น่าสนใจ และท้าทายความสามารถ สำหรับท่านอยู่	49.37	23.275	.746	.832
1.4 ท่านสามารถระบุงานที่ท่าน รับผิดชอบได้อย่างชัดเจน	49.23	27.702	.437	.853
1.5 ผู้ร่วมงานมีความเต็มใจและ กระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน ร่วมกับท่าน	49.20	25.614	.705	.838
2. ความก้าวหน้าของงาน	49.27	25.926	.637	.842
2.1 ผู้บังคับบัญชาให้ท่านมีส่วนร่วมใน การตัดสินใจ เมื่อมีปัญหา				

ตารางผนวกที่ 1 (ต่อ)

Item-Total Statistics				
	Scale Mean If Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
2.2 ท่านมีโอกาสพัฒนาความรู้และ ประสบการณ์ในการทำงานโดยการ สัมมนาและการเข้ารับการฝึกอบรม ตามที่หน่วยงานต้องการ	49.13	25.775	.641	.841
2.3 การพัฒนา การเรียนรู้ และ ประสบการณ์ของท่านส่งผลต่อ ความก้าวหน้าในสายอาชีพของท่าน	49.17	29.316	.210	.863
2.4 หลังการประเมินผลการปฏิบัติงาน ท่านมีโอกาสทราบว่าตนเอง ปฏิบัติงานได้ดีเพียงใด	49.27	27.582	.482	.851
3. ความยากง่ายของงาน	49.47	23.844	.698	.836
3.1 งานของท่านจำเป็นต้องใช้ทักษะ ความรู้ ความชำนาญหลายด้าน				
3.2 งานที่ท่านปฏิบัติจำเป็นต้องศึกษา ข้อมูลพัฒนาความรู้ของตัวท่านเอง อยู่ตลอดเวลา	49.43	25.495	.617	.842
3.3 งานที่ท่านปฏิบัติ ต้องใช้ความ ละเอียดรอบคอบ ไม่สามารถ ผิดพลาดได้	49.20	26.097	.524	.848
3.4 ท่านปฏิบัติงานที่รับผิดชอบได้ทุก ขั้นตอน นับตั้งแต่เริ่มต้นจนเสร็จสิ้น กระบวนการ	49.27	27.995	.317	.860
Reliability Statistics				
Cronbach's Alpha		N of Items		
.829		13		

ตารางผนวกที่ 2 ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของผลการทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเกี่ยวกับ
ประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่
กรุงเทพมหานคร 22, เขตบางรัก

	Item-Total Statistics			
	Scale Mean	Scale Variance	Corrected	Cronbach's
	if Item Deleted	if Item Deleted	Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
1. ความรู้สึกที่ตัวเองมีความสำคัญกับ องค์กร	79.13	87.775	.583	.899
1.1 งานของท่านเป็นงานสำคัญได้รับ เกียรติเป็นที่ยอมรับของ บุคคลภายนอก				
1.2 ผลงานของท่านมักได้รับความสนใจ จากเพื่อนร่วมงานเสมอ	79.43	88.806	.698	.896
1.3 ผลการปฏิบัติงานของท่านมักได้รับ การชื่นชมจากผู้บังคับบัญชาเสมอ	79.37	90.654	.628	.898
2. ความรู้สึกว่างค์การเป็นที่พึงพิงได้	79.23	88.668	.650	.897
2.1 ท่านได้รับเงินเดือน/ค่าตอบแทนที่ เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ				
2.2 ท่านได้รับสวัสดิการต่างๆ นอกเหนือจากเงินเดือนค่าตอบแทน ตามความเหมาะสม	79.50	83.569	.685	.896
2.3 ท่านได้รับความสะดวกรวดเร็ว ใน การใช้สิทธิเบิกค่าสวัสดิการต่างๆ เช่น ค่ารักษาพยาบาล ค่าเช่าบ้าน เป็นต้น	79.57	82.116	.713	.895

ตารางผนวกที่ 2 (ต่อ)

	Item-Total Statistics			
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
3. ความยุติธรรมในการพิจารณาความดีความชอบ	79.20	94.097	.251	.907
3.1 การประเมินความรู้ความสามารถเพื่อเข้าสู่ตำแหน่งต่างๆ อยู่บนพื้นฐานแห่งความถูกต้อง เหมาะสม มีความยุติธรรม และสามารถเชื่อมั่นในเกณฑ์การประเมินได้				
3.2 การประเมินประสิทธิภาพ ผลงานความสามารถ และความดีความชอบของบุคลากรในหน่วยงานอยู่บนพื้นฐานแห่งความถูกต้อง เหมาะสม มีความยุติธรรม และสามารถเชื่อมั่นในเกณฑ์การประเมินได้	79.20	89.821	.459	.902
3.3 ตำแหน่งงานของท่านมีโอกาสเลื่อนตำแหน่งได้ สูงขึ้นและก้าวหน้า	79.73	86.616	.488	.903
3.4 ระบบการเลื่อนขั้นเงินเดือนมีความเหมาะสมและยุติธรรม	79.13	88.671	.623	.898
4. ทัศนคติที่ดีต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร	78.87	89.775	.586	.899
4.1 ท่านรู้สึกอบอุ่นในการต้อนรับการเป็นสมาชิกจากหน่วยงานที่ทำอยู่ในปัจจุบัน				
4.2 เพื่อนร่วมงานให้ความสนิทสนม ให้ความช่วยเหลือ หรือสนับสนุนในการปฏิบัติงาน หน้าที่ และผลงาน	79.00	93.586	.418	.903
4.3 ท่านสามารถทำงานเป็นทีม เพื่อให้เกิดความร่วมมือและทำงานที่มีคุณภาพ	78.77	90.185	.682	.897

ตารางผนวกที่ 2 (ต่อ)

	Item-Total Statistics			
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
4.4 ท่านได้มีโอกาสพัฒนาความรู้ ประสบการณ์ในการทำงาน โดยการ เข้ารับการฝึกอบรม/สัมมนา หรือ กิจกรรมการจัดการความรู้ต่างๆของ องค์กร	79.00	87.793	.746	.895
4.5 สถานที่ภายในองค์กรสะดวกสบาย สะอาด เป็นสัดส่วนและเป็นระเบียบ เรียบร้อย ทำให้คล่องตัวในการ ทำงาน	79.07	90.616	.489	.901
4.6 ท่านรู้สึกปลอดภัยในชีวิต และ ทรัพย์สินตลอดเวลาที่ปฏิบัติงาน ภายในหน่วยงาน	78.80	93.545	.443	.902
4.7 วัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการทำงานมี จำนวนเพียงพอและสะดวกในการ นำมาใช้	79.20	89.476	.418	.904
4.8 ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของ หน่วยงาน มีส่วนช่วยให้ท่าน ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ มากขึ้น	79.00	94.552	.265	.906
5. การยอมรับเป้าหมายและค่านิยมของ องค์กร	79.23	91.495	.574	.900
5.1 ท่านคิดว่าองค์กรของท่านมีนโยบาย ในการบริหารองค์กรที่ดี				
5.2 ท่านคิดว่าสายการบังคับบัญชาใน องค์กรจัดไว้อย่างชัดเจนและมี ระบบดีแล้ว	79.20	90.441	.631	.898

ตารางผนวกที่ 2 (ต่อ)

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
5.3 ท่านเต็มใจและยินดีจะปฏิบัติตาม นโยบายขององค์กร	79.03	93.551	.355	.904

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.906	21

ตารางผนวกที่ 3 ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของผลการทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเกี่ยวกับ
ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่
กรุงเทพมหานคร 22, เขตบางรัก

	Item-Total Statistics			
	Scale Mean	Scale Variance	Corrected	Cronbach's
	if Item Deleted	if Item Deleted	Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
1. ความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร	62.97	46.861	.699	.851
1.1 ท่านเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆของ องค์กรอย่างสม่ำเสมอ				
1.2 ท่านมีความภาคภูมิใจอย่างมากที่จะ บอกกับ คนอื่นว่าท่านทำงานกับ องค์กรนี้	63.20	50.303	.435	.861
1.3 ท่านเต็มใจและทุ่มเทความพยายาม อย่างเต็มที่ ในการทำงานเพื่อ ความสำเร็จขององค์กร	62.93	48.616	.538	.857
1.4 ท่านรู้สึกว่าคุณค่าของคุณและ องค์กรมีความคล้ายคลึงกัน	63.37	47.275	.688	.852
1.5 การเปลี่ยนแปลงเพียงเล็กน้อยใน สภาพการทำงานที่มีผลกระทบต่อ ท่าน ก็อาจเป็นสาเหตุให้ท่านลาออก/ ขอย้าย ได้	63.77	45.151	.543	.857
2. การยอมรับเป้าหมาย นโยบายการ บริหารขององค์กร	63.43	44.530	.674	.849
2.1 บ่อยครั้งที่ท่านรู้สึกไม่เห็นด้วยกับ นโยบายขององค์กรเสมอ				
2.2 ท่านมีความสนใจและห่วงใยต่อ อนาคตขององค์กรเสมอ	63.17	48.626	.467	.860
2.3 ท่านเต็มใจอย่างยิ่งที่จะปฏิบัติตาม นโยบายขององค์กรอย่างเคร่งครัด	63.03	48.240	.636	.854

ตารางผนวกที่ 3 (ต่อ)

	Item-Total Statistics			
	Scale Mean	Scale Variance	Corrected	Cronbach's
	if Item Deleted	if Item Deleted	Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
3. ความพยายามที่จะทุ่มเทการปฏิบัติงานเพื่อองค์กร	63.10	51.197	.259	.867
3.1 ท่านจะปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มความรู้ความสามารถ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายและความสำเร็จขององค์กร				
3.2 เมื่อพบปัญหาอุปสรรคในการทำงาน ท่านมีการสรุปแผนงาน และวางแผนที่จะพัฒนาการทำงานให้ดียิ่งขึ้น	62.93	48.133	.595	.855
3.3 ท่านคิดริเริ่มวิธีการต่างๆ เพื่อใช้ในการปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา	63.00	48.276	.685	.853
3.4 ท่านเต็มใจที่จะทำงานต่อให้เสร็จ ถึงแม้ว่าจะเลิเวลาเลิกงานไปแล้ว หรือนำงานไปทำต่อที่บ้าน	62.97	52.447	.128	.871
3.5 ท่านนำความรู้ที่ได้จากการเรียนรู้การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทั้งภายในและภายนอกองค์กรมาใช้ในการพัฒนา และปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นอย่างต่อเนื่อง	63.07	50.616	.354	.864
4. ความปรารถนาที่จำดำรงความเป็นสมาชิกขององค์กร	63.70	47.045	.398	.866
4.1 ท่านตั้งใจที่จะปฏิบัติงานกับองค์กรนี้จนกว่าจะเกษียณอายุราชการ				
4.2 ท่านไม่คิดจะไปปฏิบัติงานกับองค์กรอื่น แม้ว่าจะได้รับตำแหน่ง หรือ เงินเดือนที่ดีกว่า	63.70	45.321	.488	.861

ตารางผนวกที่ 3 (ต่อ)

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
4.3 ท่านรู้สึกมีความมั่นคงที่จะทำงานอยู่ในองค์กรนี้ต่อไปให้นานที่สุด	63.53	46.257	.564	.855
4.4 ท่านรู้สึกว่าท่านตัดสินใจถูกที่เลือกทำงานกับองค์กรแห่งนี้	63.33	48.368	.394	.864

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.835	17

ประวัติการศึกษาและการทำงาน

ชื่อ นามสกุล	นงนาฏ พิธิษฐบรรณกร
เกิดวันที่	11 กรกฎาคม 2532
สถานที่เกิด	กรุงเทพมหานคร
ประวัติการศึกษา	บริหารธุรกิจบัณฑิต (การจัดการธุรกิจระหว่างประเทศ) มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
สถานที่ทำงาน	สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 กรมสรรพากร กระทรวงการคลัง

