

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา
ต.แสนสุข อ.เมือง จ.ชลบุรี 20131

ความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่ฉะเชิงเทรา

นิติพงษ์ บุปผาชาติ

TH 00.51.00.00

21 ธ.ค. 2560

369568

งานนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน

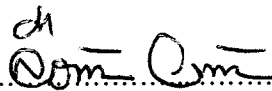
วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา

มีนาคม 2558


ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

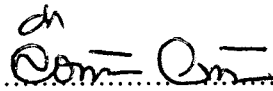
อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์และคณะกรรมการสอบงานนิพนธ์ได้พิจารณางานนิพนธ์
ของ นิติพงษ์ บุปผาชาติ ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต กลุ่มวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน ของมหาวิทยาลัยบูรพา
ได้

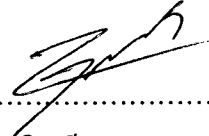
อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์


.....อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก
(อาจารย์ ดร.ลือชัย วงษ์ทอง)

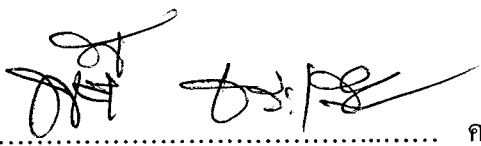
คณะกรรมการสอบงานนิพนธ์


.....ประธาน
(อาจารย์ ดร.กิจจุเชต ไกรวาส)


.....กรรมการ
(อาจารย์ ดร.ลือชัย วงษ์ทอง)


.....กรรมการ
(อาจารย์ยุทธกิจ เจียรสุวรรณภาส)

วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจอนุมัติให้รับงานนิพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต กลุ่มวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน ของ
มหาวิทยาลัยบูรพา


..... คณบดีวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พัชนีัย ธารเสนา)

วันที่...26...เดือน.....มีนาคม.....พ.ศ....2558.....

กิตติกรรมประกาศ

งานนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยดีเนื่องจากได้รับความกรุณาอย่างสูงจาก ดร.ลือชัย วงษ์ทอง อาจารย์ที่ปรึกษา ที่กรุณาให้คำแนะนำปรึกษาตลอดจนปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยความเอาใจใส่อย่างดียิ่ง ผู้วิจัยตระหนักถึงความตั้งใจจริงและความทุ่มเทของอาจารย์ และขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ขอขอบพระคุณผู้ตรวจเครื่องมือแบบทดสอบ ดร.กฤษฎา นันทเพ็ชร อาจารย์วิทยาลัย การบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา และผู้บังคับบัญชา นางอัมพร ภัทรयरรอง นักวิชาการ สรรพากรชำนาญการพิเศษ ผู้ช่วยสรรพากรพื้นที่ฉะเชิงเทรา และนางดารณี ศรีมณี นิติกร ชำนาญการ หัวหน้าส่วนกฎหมายและเร่งรัดภาษีอากรค้าง สำนักงานสรรพากรพื้นที่ฉะเชิงเทรา

ขอขอบพระคุณ นางสาวอิทธิณี โชคศิริสวัสดิ์ นักวิชาการสรรพากรชำนาญการพิเศษ ผู้ช่วยสรรพากรพื้นที่ฉะเชิงเทรา ส่วนบริหารงานทั่วไป สำนักงานสรรพากรพื้นที่ฉะเชิงเทรา ที่อนุญาตให้เก็บข้อมูลแบบสอบถาม และขอขอบพระคุณข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่ ฉะเชิงเทราทุกท่านที่กรุณาเสียสละเวลาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม จนทำให้ งานนิพนธ์สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

หวังว่างานนิพนธ์นี้จะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาต่อหน่วยงาน และเป็นประโยชน์ ในการพัฒนางานวิจัย ต่อไป

นิติพงษ์ บุษบผาชาติ

55930039: สาขาวิชา: การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน; รป.ม. (การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน)

คำสำคัญ: ความผูกพัน/ สำนักงานสรรพากรพื้นที่ฉะเชิงเทรา

นิติพนธ์ บุษผาชาติ: ความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่ฉะเชิงเทรา (ORGANIZATIONAL LOYALTY OF THE GOVERNMENT OFFICERS IN CHACHERNGSAO AREA REVENUE OFFICE) อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์: ลือชัย วงษ์ทอง, ปร.ค. 94 หน้า. ปี พ.ศ. 2558.

งานวิจัยเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่ฉะเชิงเทรา มีวัตถุประสงค์คือ เพื่อศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่ฉะเชิงเทรา ประการที่สองคือ เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่ฉะเชิงเทรา จำแนกตามปัจจัยข้อมูลทั่วไป ใช้กลุ่มประชากร จำนวน 122 คน โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา คือ ค่าร้อยละ และความถี่ และข้อมูลเกี่ยวกับการเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่ฉะเชิงเทรา ใช้สถิติค่าเฉลี่ย (μ) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (σ)

ผลการศึกษา ความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่ฉะเชิงเทรา พบว่า โดยภาพรวม ข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่ฉะเชิงเทรา มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับมาก ส่วนข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความมีอิสระในการปฏิบัติงาน ด้านความท้าทายในการปฏิบัติงาน ด้านความก้าวหน้า และความสำเร็จในการปฏิบัติงาน พบว่า ในภาพรวม มีความผูกพันอยู่ในระดับมาก ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านการพัฒนาความรู้ความสามารถ ด้านความมั่นคงต่อการปฏิบัติงาน พบว่า ในภาพรวม มีความผูกพันอยู่ในระดับมาก

ผลการศึกษาการเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่ฉะเชิงเทรา พบว่า เพศชาย มีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าเพศหญิง อายุระหว่าง 26-35 ปี มีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่ากลุ่มอายุอื่น ๆ สถานภาพสมรส มีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าสถานภาพอื่น ๆ ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีมากกว่าการศึกษาในระดับอื่น ๆ ระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่ำกว่า 5 ปี มีความผูกพันมากกว่ากลุ่มระยะเวลาในการปฏิบัติงานอื่น ๆ รายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 15,000 บาท มีความผูกพันมากกว่ากลุ่มรายได้อื่น ๆ โดยเสนอแนะ ให้สำนักงานสรรพากรพื้นที่ฉะเชิงเทรา เปิดโอกาสให้ข้าราชการระดับปฏิบัติการ ทุกสายงานมีสิทธิเข้าสู่กระบวนการสอบคัดเลือกในระดับตำแหน่งที่สูงขึ้น ส่งเสริมให้ข้าราชการมีโอกาสได้ศึกษาในระดับที่สูงขึ้นเพื่อรองรับการพัฒนาขององค์กร

55930039: MAJOR: PUBLIC AND PRIVATE MANAGEMENT; M.P.A.

(PUBLIC AND PRIVATE MANAGEMENT)

KEYWORDS: LOYALTY/ CHACHERNGSAO AREA REVENUE OFFICE

NITIPONG BUBPHACHAT: ORGANIZATIONAL LOYALTY OF THE
GOVERNMENT OFFICERS IN CHACHERNGSAO AREA REVENUE OFFICE. ADVISOR:
LUECHAI WONGTHONG, Ph.D. 94 P. 2015.

This study aimed to identify the loyalty of government officers in Chacherngsao Area Revenue Office, and to compare their loyalty based on general factors. The sample group consisted of 122 officers in the Office, and the statistics used in the study were percentage, frequency, means and standard deviation.

The study revealed a high level of overall loyalty among the officers. When each factor was studied, those related to work freedom, work challenges, work promotion, and achievement were found to be at a high level. The study also revealed a high level of loyalty on factors related to work environment, relations with supervisors, relations with co-workers, knowledge and capability improvement, and work security.

The study also revealed a higher level of loyalty among male officers, among those officers between 26-35 years of age, among married officers, those with an education lower than bachelors degree, those who had fewer than 5 years of work experience, and those whose salaries are lower than 15,000 baht per month. The suggestions posited in the study were equal opportunity for officers in operation units to enter screening test processes for job promotion, and support from the Revenue Office for officers to further their study to accommodate the organization's growth and development.

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ฅ
สารบัญภาพ	ฉ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
กรอบแนวคิดในการวิจัย	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	5
ขอบเขตของการวิจัย	5
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	6
2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	8
แนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร	8
ทฤษฎีเกี่ยวกับการความผูกพันต่อองค์กร.....	24
ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสำนักงานสรรพากรพื้นที่ยะเชิงเทรา.....	27
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	30
3 วิธีดำเนินการวิจัย	37
วิธีการวิจัย.....	37
ประชากร	37
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	38
การสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ.....	39
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	39
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	40
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	40
เกณฑ์การแปลผล.....	41

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิจัย.....	42
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล.....	42
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการสำนักงานสรรพากร พื้นที่ฉะเชิงเทรา	45
ตอนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการสำนักงาน สรรพากรพื้นที่ฉะเชิงเทรา จำแนกตามข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล	60
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	79
สรุปผลการวิจัย	79
อภิปรายผล	83
ข้อเสนอแนะ	85
บรรณานุกรม	86
ภาคผนวก	88
ประวัติย่อของผู้วิจัย	94

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	ความผูกพันต่อองค์การในระดับต่าง ๆ	12
2	ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล	42
3	จำนวน คำร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็น และอันดับ ความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่จะเชิงเทรา ด้านความมีอิสระในการปฏิบัติงาน	45
4	จำนวน คำร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็น และอันดับ ความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่จะเชิงเทรา ด้านความท้าทายในการปฏิบัติงาน	47
5	จำนวน คำร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็น และอันดับ ความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่จะเชิงเทรา ด้านความก้าวหน้าและความสำเร็จในการปฏิบัติงาน	48
6	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็น และอันดับ ความผูกพันต่อองค์การ ของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่จะเชิงเทรา ภาพรวมข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะ ของงานที่ปฏิบัติ	50
7	จำนวน คำร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็น และอันดับ ความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่จะเชิงเทรา ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา.....	51
8	จำนวน คำร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็น และอันดับ ความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่จะเชิงเทรา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน.....	52
9	จำนวน คำร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็น และอันดับ ความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่จะเชิงเทรา ด้านการพัฒนาความรู้ความสามารถ	54
10	จำนวน คำร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็น และอันดับ ความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่จะเชิงเทรา ด้านความมั่นคงต่อการปฏิบัติงาน	56

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
11 คำเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็น และอันดับ ความผูกพันต่อ องค์การของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่ฉะเชิงเทรา ภาพรวมข้อมูลเกี่ยวกับ สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน	58
12 คำเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็น และอันดับ ความผูกพันต่อ องค์การของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่ฉะเชิงเทรา ภาพรวมทุกด้าน	59
13 เปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่ ฉะเชิงเทรา จำแนกตามเพศ.....	60
14 เปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่ ฉะเชิงเทรา จำแนกตามอายุ.....	63
15 เปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่ ฉะเชิงเทรา จำแนกตามสถานภาพ	67
16 เปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่ ฉะเชิงเทรา จำแนกตามระดับการศึกษา	70
17 เปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่ ฉะเชิงเทรา จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน.....	73
18 เปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่ ฉะเชิงเทรา จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	76

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	4
2 กรอบแนวคิดความผูกพันต่อองค์กรของ Hunt, Chonko and Wood.....	21

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

กรมสรรพากร (The revenue department) เป็นส่วนราชการระดับกรม สังกัดกระทรวงการคลังที่เริ่มก่อตั้งในสมัยรัชกาลที่ 5 เมื่อวันที่ 7 ตุลาคม พ.ศ. 2433 มีหน้าที่ในการจัดเก็บภาษีจากฐานรายได้และฐานการบริโภคภายในประเทศ ตามประมวลรัษฎากร และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นรายได้ให้รัฐบาล เพื่อนำมาใช้พัฒนาประเทศได้แก่ ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ภาษีเงินได้นิติบุคคล ภาษีเงินได้ปิโตรเลียม ภาษีมูลค่าเพิ่ม อากรแสตมป์ และอากรรังนกนางแอ่น

นอกจากนั้นยังพิจารณาปรับปรุงตัวบทกฎหมาย และระบบการบริหารจัดเก็บภาษีเพื่อส่งเสริมการออม การลงทุนและการแข่งขันในการผลิตและการส่งออกกับนานาประเทศ ตลอดจนสร้างความเป็นธรรมในการกระจายรายได้ และเสริมสร้างความสมัครใจในการเสียภาษี และยังทำความตกลงระหว่างประเทศเพื่อจัดการเก็บภาษีซ้ำซ้อนระหว่างกัน เพื่อสนับสนุนการค้า และการลงทุนระหว่างประเทศ (กรมสรรพากร, 2557)

กรมสรรพากร เป็นหน่วยงานหลักในการจัดเก็บรายได้ภาษีให้ภาครัฐ เพื่อเป็นรายได้ให้รัฐบาลนำมาใช้พัฒนาประเทศ กำกับ/ ตรวจสอบการปฏิบัติตามภาษีตามมาตรฐาน ติดตาม และเร่งรัดภาษีอากรค้าง เป็นตัวแทนฝ่ายรัฐในการรักษาความเป็นธรรมและรักษาสภาพบังคับใช้กฎหมายภาษี พิจารณาปรับปรุงตัวบทกฎหมาย และระบบการบริหารจัดเก็บภาษีเพื่อส่งเสริมการออม การลงทุนและการแข่งขันในการผลิตและการส่งออกกับนานาประเทศ ตลอดจนสร้างความเป็นธรรมในการกระจายรายได้ และเสริมสร้างความสมัครใจในการเสียภาษี (กระทรวงการคลัง, 2553) ซึ่งถือเป็นส่วนราชการในสังกัดกระทรวงการคลัง มีภารกิจหลักที่สำคัญ คือ

1. การจัดเก็บภาษีอากรตามประมวลรัษฎากรและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย ภาษีทางตรง (ได้แก่ ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ภาษีเงินได้นิติบุคคล) และภาษีทางอ้อม (ได้แก่ ภาษีมูลค่าเพิ่ม ภาษีสรรพสามิตเฉพาะ ภาษีปิโตรเลียม และอากรแสตมป์)
2. เสนอแนะนโยบายการจัดเก็บภาษีอากร และแก้ไขกฎหมายภาษีอากร เพื่อส่งเสริมให้มีการแข่งขันในระดับสากล และเพื่อบรรเทาภาระภาษีของประชาชน
3. ปรับเปลี่ยนกลยุทธ์เพื่อสร้างโอกาสในการบริหารจัดการเก็บภาษีอากร ภายใต้ข้อจำกัดด้านรายได้ และค่าใช้จ่าย พร้อมใช้ช่องทางต่าง ๆ จัดเก็บภาษี โดยเฉพาะจัดเก็บจากกลุ่มธุรกิจข้ามชาติ ซึ่งเป็นกลุ่มธุรกิจที่มีศักยภาพสูงในการชำระภาษี

โดยกรมสรรพากรอาศัยหลักการบริหารอย่างมีวิสัยทัศน์เป็นหลักสำคัญที่จะนำองค์การให้ก้าวหน้า และพร้อมสรรพด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาเสริมประสิทธิภาพในการทำงาน พร้อมให้บริการที่ดีและมีไมตรีจิต เพื่อให้ผู้เสียภาษีและประชาชนได้รับความสะดวกมากที่สุด นับเป็นหัวใจสำคัญของกรมสรรพากรในการก้าวเข้าสู่ศตวรรษที่ 21 เพื่อเป็นการปรับตัวองค์การให้ก้าวทันความเจริญของโลก และผลของการจัดเก็บจะสามารถนำเม็ดเงินที่ได้ไปพัฒนาตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ นำพาประเทศไปสู่ความเจริญรุ่งเรืองและความอยู่ดีกินดีของประชาชนชาวไทย ทำให้เกิดการพัฒนาประเทศในด้านต่าง ๆ ตามมาอีกมากมาย กรมสรรพากรได้ดำเนินการจัดเก็บภาษีอากรตามประมวลรัษฎากรและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งเสนอแนะนโยบายการจัดเก็บภาษีอากร เพื่อกระตุ้นภาวะเศรษฐกิจต่อกระทรวงการคลังและรัฐบาลและประเภทภาษีอากรที่กรมสรรพากรดำเนินการจัดเก็บ (โสภิต ถมมา, 2548, หน้า 1) ได้แก่

1. ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา
2. ภาษีเงินได้นิติบุคคล
3. ภาษีมูลค่าเพิ่ม
4. ภาษีธุรกิจเฉพาะ
5. อากรแสตมป์
6. ภาษีเงินได้ปิโตรเลียมและอากรรังนกนางแอ่น
7. รายได้อื่น ๆ

กรมสรรพากรเป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่สร้างรายได้หลักให้กับรัฐ โดยจัดเก็บภาษีอากรจากประชาชน สำนักงานสรรพากรพื้นที่จะเชิงเตตรา เป็นหน่วยงานในสังกัดของกรมสรรพากร มีหน้าที่หลัก คือการจัดเก็บภาษีอากรให้ได้ตามประมาณการที่รัฐบาลกำหนด นอกจากนี้แล้วยังมีหน้าที่และความรับผิดชอบในการวางแผนการปฏิบัติการและทำคำรับรองปฏิบัติราชการ ซึ่งแบ่งเป็น 4 มิติ คือ มิติที่ 1 ด้านประสิทธิผลตามยุทธศาสตร์ มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ มิติที่ 3 ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ มิติที่ 4 ด้านการพัฒนาองค์กร ดังนั้น การปฏิบัติงานของสำนักงานสรรพากรพื้นที่จะเชิงเตตรา จึงเป็นการปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามประมาณการที่กรมสรรพากรตั้งไว้ และปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามตัวชี้วัดที่ได้ทำคำรับรองปฏิบัติราชการไว้

ซึ่งบุคลากรในองค์กรจะปฏิบัติงานอย่างเต็มกำลังความสามารถ ต้องมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดี การปรับปรุงคุณภาพชีวิตในการทำงานจึงมีผลกระทบโดยตรงต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร เพราะบุคลากรเป็นทรัพยากรที่สำคัญยิ่งต่อองค์กร นอกจากคุณภาพชีวิตในการทำงานแล้ว ความผูกพันต่อองค์กร ถือเป็นปัจจัยหลักหนึ่งซึ่งส่งผลต่อองค์กร กล่าวคือ หากองค์กรที่สามารถ

ทำให้บุคลากรเกิดความรัก ความผูกพัน หรือรู้สึกเป็นส่วนหนึ่ง ย่อมทำให้บุคลากรปรารถนาจะเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป โดยจะทุ่มเทความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างเต็มศักยภาพ ผู้บริหารจึงควรให้ความสนใจต่อความผูกพันต่อองค์กร เพื่อเสริมสร้างให้สมาชิกมีความผูกพันในองค์กรมากยิ่งขึ้น (วรวรรณ ตอวิวัฒน์, 2557, หน้า 2)

จากที่กล่าวมาแล้วข้างต้น จะเห็นว่าองค์กรที่ข้าราชการมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูงจะมีการแสดงออกของข้าราชการ โดยการปฏิบัติงานให้แก่องค์กรอย่างเต็มความสามารถ ทุ่มเทกำลังกายกำลังใจ เพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จ แต่ในทางตรงกันข้ามถ้าข้าราชการมีความผูกพันต่อองค์กรต่ำพฤติกรรมของข้าราชการที่แสดงออกจะเป็นไปในทางที่องค์กรไม่พึงปรารถนาให้มี เช่น ทำงานไม่เต็มที่ มีความลำบากใจในการทำงาน เนื่องจากการก้าวก่ายในหน้าที่การงานของนักการเมือง ขาดประสิทธิภาพในการทำงานหรือย้ายไปอยู่ที่อื่น ซึ่งจะทำให้เกิดความสูญเสียทั้งสองฝ่าย ดังนั้น การศึกษาถึงความผูกพันของข้าราชการในองค์กรจึงเป็นเรื่องที่น่าสนใจ เพราะเป็นปัจจัยที่สำคัญที่จะส่งผลให้องค์กรดำเนินได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่วางไว้ นอกจากนั้นยังเป็นปัจจัยหนึ่งที่เป็นตัวชี้วัดหรือคาดการณ์เกี่ยวกับอัตราและแนวโน้มในการลาออกหรือการโอน-ย้ายของบุคลากรในองค์กร เพราะข้าราชการที่มีความผูกพันต่อองค์กรสูงมักมีความปรารถนาที่จะยังคงอยู่กับองค์กรต่อไป

สำนักงานสรรพากรพื้นที่ฉะเชิงเทราในฐานะเป็นองค์กรหนึ่ง ซึ่งมีบุคคลหลาย ๆ สายงานที่ต้องการที่จะศึกษาพฤติกรรมของบุคคลเหล่านั้น เพื่อให้มีความรู้ ความเข้าใจ ในพฤติกรรมทัศนคติ ของแต่ละคน เพื่อสร้างความผูกพันให้บุคลากร ซึ่งเป็นกำลังสำคัญในการปฏิบัติงานขององค์กร จะได้ทุ่มเทความรู้ความสามารถ และเต็มใจที่จะทำให้งานขององค์กรบรรลุตามเป้าหมาย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาความผูกพันของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่ฉะเชิงเทรา ซึ่งยังไม่เคยมีการศึกษามาก่อน ผลการศึกษา จะทำให้ทราบว่าข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่ฉะเชิงเทรา มีความผูกพันต่อองค์กรมากน้อยเพียงใด ซึ่งข้อมูลเหล่านี้เป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ฉะเชิงเทรา ในการปรับปรุงองค์กรต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่ฉะเชิงเทรา
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่

ฉะเชิงเทรา จำแนกตามปัจจัยข้อมูลทั่วไป ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา

ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน รายได้ต่อเดือน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่
ฉะเชิงเทรา
2. ทำให้ทราบถึงการเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการสำนักงาน
สรรพากรพื้นที่ฉะเชิงเทรา
3. เพื่อนำข้อมูลไปใช้เป็นแนวทางการปรับปรุงงานขององค์กรให้เหมาะสมกับ
ความต้องการของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่ฉะเชิงเทรา อันจะส่งผลดีต่อประสิทธิภาพ
และประสิทธิผลในการบริหารงานขององค์กร

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา: การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของ
ข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่ฉะเชิงเทรา ประกอบไปด้วยประเด็น ดังต่อไปนี้
 - 1.1 ด้านลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา
ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน รายได้ต่อเดือน
 - 1.2 ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ได้แก่
 - 1.2.1 ด้านความมีอิสระในการปฏิบัติงาน
 - 1.2.2 ด้านความท้าทายในการปฏิบัติงาน
 - 1.2.3 ด้านความก้าวหน้าและความสำเร็จในการปฏิบัติงาน
 - 1.3 สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน
 - 1.3.1 ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา
 - 1.3.2 ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน
 - 1.3.3 ด้านการพัฒนาความรู้ความสามารถ
 - 1.3.4 ด้านความมั่นคงต่อการปฏิบัติงาน
2. ขอบเขตด้านพื้นที่และประชากร: ทำการศึกษาจากข้าราชการสำนักงานสรรพากร
พื้นที่ฉะเชิงเทรา โดยมีประชากร จำนวนทั้งหมด 122 คน (สำนักงานสรรพากรพื้นที่ฉะเชิงเทรา,
2556)
3. ขอบเขตด้านระยะเวลา: ในการวิจัยครั้งนี้ทำการวิจัย และเก็บข้อมูลในช่วงเดือน
มกราคม พ.ศ. 2558 ถึงเดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2558

นิยามศัพท์เฉพาะ

ความผูกพัน หมายถึง ความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร เพื่อปฏิบัติงานให้เกิดผลประโยชน์สูงสุด และมีความปรารถนาดีต่อองค์กร

องค์กร หมายถึง สำนักงานสรรพากรพื้นที่ฉะเชิงเทรา

ข้าราชการ หมายถึง กลุ่มข้าราชการระดับปฏิบัติงาน ปฏิบัติการ ชำนาญงาน
ชำนาญการพิเศษ ที่ปฏิบัติงานอยู่ ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่ฉะเชิงเทรา

ลักษณะส่วนบุคคล หมายถึง คุณสมบัติของผู้ปฏิบัติงานของข้าราชการ ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่ฉะเชิงเทรา ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน รายได้ต่อเดือน

ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ หมายถึง ภาระหน้าที่ของผู้ปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย ตามตำแหน่งของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่ฉะเชิงเทรา โดยประกอบด้วย ความมีอิสระในการปฏิบัติงาน ความท้าทายในการปฏิบัติงาน และความก้าวหน้าและความสำเร็จในการปฏิบัติงาน

ความมีอิสระในการปฏิบัติงาน หมายถึง ข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่ฉะเชิงเทราสามารถกำหนดรูปแบบและวิธีการทำงานได้ โดยไม่ถูกควบคุม สามารถตัดสินใจในการปฏิบัติงานนั้น ๆ ได้เลย โดยไม่ก่อให้เกิดผลเสียต่อองค์กร

ความท้าทายในการปฏิบัติงาน หมายถึง ข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่ฉะเชิงเทราใช้ความคิดสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงาน สามารถประยุกต์ให้เกิดความคล่องตัว รวดเร็ว เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรอย่างสูงสุด

ความก้าวหน้าและความสำเร็จในการปฏิบัติงาน หมายถึง ข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่ฉะเชิงเทราสามารถใช้ความรู้ ความสามารถของตนเองในการปฏิบัติงานให้เกิดความสำเร็จ โดยได้รับการยอมรับในตำแหน่งที่สูงขึ้น

สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน หมายถึง สถานที่ปฏิบัติงานและสิ่งที่มีผลกระทบต่อการทำงานของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่ฉะเชิงเทรา โดยประกอบด้วย ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน การพัฒนาความรู้ความสามารถ และความมั่นคงต่อการปฏิบัติงาน

ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา หมายถึง การได้รับความดูแลในการปฏิบัติงาน ตลอดจนให้คำแนะนำ คำปรึกษาอย่างเอาใจใส่ และได้รับการชมเชยอย่างสม่ำเสมอ

ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน หมายถึง ได้รับการยอมรับและความช่วยเหลือในการแก้ไขปัญหา หรือการทำงานร่วมกันด้วยดีเสมอ ทำให้เกิดความรู้สึกสนิทสนมกับเพื่อนร่วมงาน และสามารถปรึกษาปัญหาได้ตลอดเวลา

การพัฒนาความรู้ความสามารถ หมายถึง ได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหารสำนักงานสรรพากรพื้นที่ยะเชิงเทราให้การฝึกอบรม การศึกษาดูงาน เพื่อเพิ่มทักษะในการปฏิบัติงานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายอย่างดี และต่อเนื่องอยู่ตลอด

ความมั่นคงต่อการปฏิบัติงาน หมายถึง สำนักงานสรรพากรพื้นที่ยะเชิงเทราเป็นองค์กรที่ให้ความมั่นคงทั้งหน้าที่การงานและชีวิตส่วนตัว ตลอดจนกระบวนการบริหารมีประสิทธิภาพ และได้รับการยอมรับจากองค์กรอื่น ๆ

ระดับความผูกพัน หมายถึง ข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่ยะเชิงเทรา แสดงความรู้สึกที่มีต่อสรรพากรพื้นที่ยะเชิงเทราว่ามีความผูกพันอยู่ในระดับใด โดยประกอบด้วย 4 หมายถึง มากที่สุด 3 หมายถึง มาก 2 หมายถึง น้อย และ 1 หมายถึง น้อยที่สุด

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์กรนี้มีแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปร ซึ่งผู้วิจัยจะนำเสนอ ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร
 - 1.1 แนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร
 - 1.2 ความหมายของความผูกพันต่อองค์กร
 - 1.3 ความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กร
 - 1.4 รูปแบบของความผูกพันต่อองค์กร
 - 1.5 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร
 - 1.6 ผลของความผูกพันต่อองค์กร
2. ทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร
3. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสำนักงานสรรพากรพื้นที่ยะลา
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

แนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

เมื่อผู้บริหารเข้าใจปัจจัยเหล่านี้จะช่วยผลักดันให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์กร ผู้บริหารจะสามารถสร้างเงื่อนไขที่ผลักดันให้องค์กรมีระดับผลการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น โดยการมีบทบาทในฐานะเป็นผู้สื่อสารให้พนักงานมีส่วนร่วมและเข้าใจถึงทิศทางกลยุทธ์ขององค์กร เพื่อที่จะสนับสนุนให้องค์กรประสบความสำเร็จในที่สุด

Sheldon (1976 อ้างถึงใน สุนันทา อินทเจริญ, 2551, หน้า 25) กล่าวถึงประสบการณ์ของผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ดังนี้

1. ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษาเพื่อประกอบอาชีพ
2. ความผูกพันต่อเพื่อนร่วมงาน ซึ่งมีส่วนผลักดันให้เกิดค่านิยมต่ออาชีพ
3. การพัฒนาประสบการณ์และความสนใจอาชีพ

Steers (1977 อ้างถึงใน สุฉันทา อินทเจริญ, 2551, หน้า 25) ได้เสนอแนวความคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่กำหนดต่อความผูกพันต่อองค์กร พบว่า ความรู้สึกต่อองค์กร พบว่า ความรู้สึกต่อองค์กรเป็นตัวแปรที่อธิบายถึงความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งมีองค์ประกอบ 5 ประการ ได้แก่

1. ความรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญต่อองค์กร หมายถึง ความรู้สึกต่อการได้รับการยอมรับจากองค์กร ว่าคุณเป็นผู้มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน มีคุณค่าต่อองค์กรรวมทั้งความรู้สึกว่าคุณเป็นส่วนหนึ่งของความสำเร็จหรือความล้มเหลวขององค์กร
2. การมีส่วนร่วมในการบริหาร หมายถึง การที่ผู้บริหารเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจทั้งในระดับนโยบายและการปฏิบัติงาน มีการกระจายการตัดสินใจให้ผู้ปฏิบัติงานและไม่ใช่อำนาจหน้าที่ตามรูปแบบที่เป็นทางการมากเกินไป จะเป็นองค์ประกอบสำคัญที่จะดึงดูดให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร
3. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา หมายถึง ความรู้สึกที่มีต่อผู้บังคับบัญชาต่อการให้ความร่วมมือช่วยเหลือ ให้คำแนะนำทั้งในด้านการปฏิบัติงานและเรื่องส่วนตัว
4. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน หมายถึง ความรู้สึกที่มีต่อเพื่อนร่วมงานต่อการให้ความร่วมมือช่วยเหลือ ให้คำแนะนำปรึกษาทั้งในด้านการปฏิบัติงานและเรื่องส่วนตัว
5. ความพึงพอใจต่อเงินเดือนและค่าตอบแทน หมายถึง ความรู้สึกว่าคุณเองได้รับค่าตอบแทนด้วยความยุติธรรม ก็เป็นปัจจัยหนึ่งที่มีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร เนื่องจากทุกคนมีความปรารถนาที่จะได้รับความยุติธรรม โดยในการประเมิน ความเสมอภาคบุคคลจะเปรียบเทียบกับรางวัลตอบแทนที่ได้รับกับความพยายามที่ตนได้ลงแรงไปในงาน และจะเปรียบเทียบกับเพื่อนร่วมงานคนอื่น ๆ เช่นกัน ความเสมอภาคจะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลได้รับรู้ว่าอัตราส่วนของรางวัลที่ได้รับและกำลังที่ลงไปเท่าเทียมกับอัตราส่วนของผู้อื่น รวมถึงผลประโยชน์ต่าง ๆ ในรูปของสวัสดิการที่ได้รับ

ความหมายของความผูกพันต่อองค์กร

Stykal (1980 อ้างถึงใน สุวิมล สุขสบาย, 2556, หน้า 8) ให้ความหมาย ความผูกพันต่อองค์กรว่าหมายถึง เป็นความภักดี และการมีทัศนคติที่ดีของสมาชิกต่อองค์กรและเป็นการยอมรับเป้าหมายพร้อมทั้งค่านิยมขององค์กร

O' Reilly and Caldwell (1981, pp. 597-616 อ้างถึงใน สุวิมล สุขสบาย, 2556, หน้า 8) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นความเชื่อถือทางจิตวิทยาของคนที่ถูกพันกับองค์กร รวมทั้งความรู้สึกผูกพันกับงาน (Job involvement) ความจงรักภักดีและความเชื่อในค่านิยมขององค์กร โดยความผูกพันต่อองค์กรประกอบด้วย 3 ขั้นตอน คือ

1. ความยินยอมทำตาม (Compliance) คือการที่คนยอมกระทำตามความต้องการขององค์กร เพื่อให้ได้บางสิ่งบางอย่างจากองค์กร เช่น ค่าจ้าง
2. การยึดถือองค์กร (Identification) คือ การที่คนยอมกระทำตามความต้องการขององค์กร และรู้สึกภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร
3. การซึมซับค่านิยมขององค์กร (Internalization) คือ การที่คนรับเอาค่านิยมขององค์กรมาเป็นค่านิยมของตนเอง

Sheldon (1987, pp. 18-45 อ้างถึงใน อุษณะ อานาจสกุลฤทธิ, 2551, หน้า 7) ให้ความหมายความผูกพันต่อองค์กรว่า เป็นทัศนคติของผู้ปฏิบัติงานซึ่งเชื่อมโยงระหว่างเอกลักษณ์ของเขากับองค์กร ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรและตั้งใจปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร

ความผูกพันต่อองค์กรเป็นระดับของความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของสมาชิกขององค์กร ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความเกี่ยวพันอย่างแน่นแฟ้นของสมาชิกที่มีต่อองค์กร โดยจะแสดงออกมาในรูปแบบของ

1. ความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายและคุณค่าขององค์กร เป็นทัศนคติและความเชื่อของบุคลากรที่มีความเชื่อถ้อยยอมรับและพร้อมปฏิบัติตามเป้าหมายและคุณค่าขององค์กรอย่างสม่ำเสมอ อีกทั้งยังมีความเลื่อมใสศรัทธาต่อเป้าหมายที่องค์กรกำหนด รวมถึงความรู้สึกว่าเป้าหมายและคุณค่าของตนเองคล้ายคลึงกับองค์กร บุคคลซึ่งมีความรู้สึกยึดมั่น ผูกพันต่อองค์กรอย่างมากจะเห็นว่างานคือหนทางที่จะสามารถทำประโยชน์ให้กับองค์กรได้ คือ การร่วมกิจกรรมและทำงานตามคุณค่า อุดมการณ์ และเป้าหมายขององค์กร ดังนั้น บุคคลกลุ่มนี้จึงมีแนวโน้มที่มีส่วนร่วมจะร่วมในกิจกรรมขององค์กรอยู่ในระดับสูง
 2. ความตั้งใจและความพร้อมที่จะใช้ความสามารถที่มีอยู่ทำงานให้องค์กรอย่างเต็มความสามารถเพื่อแก้ไขปัญหาและพัฒนางานขององค์กรให้บรรลุเป้าหมาย แม้ว่าจะไม่ได้รับผลตอบแทนก็ตาม รวมถึงการเสียสละความสุขส่วนตัวเพื่อประโยชน์ขององค์กร
 3. ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะยังคงเป็นสมาชิกขององค์กร โดยที่บุคลากรมีความจงรักภักดีต่อองค์กรยังอยู่กับองค์กร ไม่ปรารถนาจะไปจากองค์กร ถึงแม้ว่าองค์กรอื่นจะให้ผลประโยชน์ตอบแทนมากกว่า มีความภาคภูมิใจในการเป็นสมาชิกขององค์กรและพร้อมจะบอกคนอื่นว่าตนเองเป็นสมาชิกขององค์กร รวมทั้งมีความคิดว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร
- Eisenberger and Brekowitz (1991, p. 52 อ้างถึงใน สุวิมล สุขสบาย, 2556, หน้า 8) ให้ความหมายไว้ว่า ความผูกพันต่อองค์กร เป็นเจตคติที่แสดงถึงความรู้สึกของบุคลากร ที่รวมเป็น

อันหนึ่งอันเดียวกับองค์การ เป็นความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่รับรู้ถึงการเกื้อกูลสนับสนุนขององค์การ มีผลทำให้บุคลากรมีความอดุสาหะ และเต็มใจที่จะทำงานอย่างทุ่มเทเพื่อองค์การ

Mowday, Porter, and Steers (1982, p. 27 อ้างถึงใน สุวิมล สุขสบาย, 2556, หน้า 9)

ได้ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์การว่า เป็นการแสดงออกที่มากกว่าความจงรักภักดีที่เกิดขึ้นตามปกติ เพราะเป็นความสัมพันธ์ที่เหนียวแน่นและผลักดันให้บุคคลเต็มใจที่จะอุทิศตนเองเพื่อการสร้างสรรค์ให้องค์การอยู่ในสถานะที่ดีขึ้น

ความสำคัญของความผูกพันต่อองค์การ

Steers (1977 อ้างถึงใน จิระชัย ยมเกิด, 2549) เห็นว่า ความผูกพันในองค์การเป็นเรื่องสำคัญในการบริหารงานเพราะการศึกษาเรื่อง ความผูกพันในองค์การมีความสำคัญ เพราะสามารถใช้ทำนายอัตราการเข้า-ออกจางานได้ดีกว่า การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในงานความผูกพันในองค์การยังเป็นแรงผลักดันผู้ปฏิบัติงานในองค์การให้ทำงานได้ดีกว่าผู้ไม่มีความผูกพันในองค์การที่ตนทำงานอยู่ นอกจากนี้ความผูกพันต่อองค์การยังเป็นตัวชี้ถึงประสิทธิภาพขององค์การอีกด้วย

1. ความผูกพันต่อองค์การ เป็นแนวคิดซึ่งมีลักษณะครอบคลุมมากกว่าความพึงพอใจในงาน สามารถสะท้อนถึงผลโดยทั่วไปที่บุคคลสนองตอบต่อองค์การ โดยส่วนรวม ในขณะที่ความพึงพอใจในงานสะท้อนถึงการตอบสนองของบุคคลต่องานในแง่ใดแง่หนึ่งเท่านั้น

2. ความผูกพันต่อองค์การเป็นแรงผลักดันให้ผู้ปฏิบัติงานในองค์การทำงานได้ดีขึ้น

3. ความผูกพันต่อองค์การเป็นตัวชี้ถึงความมีประสิทธิภาพขององค์การอีกด้วย

Steers and Porter (1977 อ้างถึงใน พิเชิต พิทักษ์เทพสมบัติ, จินดาลักษณ์ วัฒนสินธุ์ และไชยรินทร์ ปัญญาศิริ, 2552) ได้ให้ความสำคัญของความผูกพันต่อองค์การว่า เป็นความสัมพันธ์ที่เหนียวแน่นหรือความผูกติด (Attachment) ของความเป็นอันหนึ่งอันเดียวของสมาชิก ในการเข้าร่วมกิจกรรมขององค์การด้วยความเต็มใจ ซึ่งความผูกพันต่อองค์การประกอบด้วยลักษณะสำคัญ 3 ประการคือ

1. พนักงานมีความเชื่อมั่นอย่างสูงในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ หมายถึง การที่พนักงานยอมรับแนวทางการปฏิบัติงาน เพื่อให้สำเร็จตามเป้าหมาย และมีค่านิยมของตนที่สอดคล้องกับค่านิยมขององค์การ

2. พนักงานมีความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์การ หมายถึง การใช้ความสามารถ ความพยายามของตนอย่างเต็มที่ เพื่อให้งานขององค์การประสบความสำเร็จ

3. พนักงานมีความต้องการอย่างแรงกล้าที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพในองค์การ

หมายถึง ความต้องการของพนักงานที่มีความสมัครใจที่จะอยู่ปฏิบัติงานในองค์กร ถึงแม้ว่าจะได้รับข้อเสนอที่ดีกว่าจากองค์กรอื่น หรือองค์กรจะเกิดสภาวะวิกฤติทางเศรษฐกิจ พนักงานจะไม่คิดหรือมีความต้องการที่จะลาออกจากองค์กร

Angle and Perry (1981, pp. 1-14 อ้างถึงใน สุวิมล สุขสบาย, 2556, หน้า 12) กล่าวว่า หากสมาชิกในองค์กรไม่มีความผูกพันต่อองค์กรแล้ว จะก่อให้เกิดพฤติกรรมที่เป็นปัญหาสำคัญ ดังนี้

1. ปัญหาการลาออกจากงาน มีความสัมพันธ์สูงสุดกับความผูกพันต่อองค์กรของสมาชิก
2. ปัญหาการขาดงาน พบว่า คนที่มีความผูกพันต่อองค์กรสูงจะมีแรงจูงใจอยากมาทำงานมากกว่าคนที่มีความผูกพันต่อองค์กรต่ำ
3. ปัญหาการมาทำงานสาย พบว่า คนที่มีความผูกพันต่อองค์กรสูง จะมาทำงานตรงเวลามากกว่าคนที่มีความผูกพันต่อองค์กรต่ำ

Newstrom and Davis (1993 อ้างถึงใน สุวิมล สุขสบาย, 2556, หน้า 12) ได้แสดงความผูกพันต่อองค์กรในระดับต่าง ๆ ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ความผูกพันต่อองค์กรในระดับต่าง ๆ

ระดับความผูกพัน	องค์กร	
	ด้านบวก	ด้านลบ
1. ระดับต่ำ	<ol style="list-style-type: none"> 1. การลาออกลดน้อยลง 2. ความเสียหายในการปฏิบัติงานลดน้อยลง 3. คุณธรรมของบุคลากรเพิ่มขึ้น 	<ol style="list-style-type: none"> 1. การลาออก ความเหน้อยล้า การขาดงานเพิ่มขึ้น 2. ขาดความตั้งใจที่จะคงอยู่ในองค์กร 3. ปริมาณงานต่ำ 4. ไม่จงรักภักดีต่อองค์กร 5. เกิดพฤติกรรมต่อต้าน
2. ระดับปานกลาง	<ol style="list-style-type: none"> 1. บุคลากรอยู่กับองค์กรเพิ่มขึ้น 2. สกักกันความตั้งใจในการลาออก 3. เพิ่มความพึงพอใจในงาน 	<ol style="list-style-type: none"> 1. บุคลากรจะจำกัดบทบาทของตนเอง 2. บุคลากรจะชั่งน้ำหนักระหว่างความต้องการขององค์กรกับความต้องการไม่ทำงาน 3. ประสิทธิภาพขององค์กรลดลง

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ระดับความผูกพัน	องค์การ	
	ด้านบวก	ด้านลบ
3. ระดับสูง	<ol style="list-style-type: none"> 1. รู้สึกปลอดภัยและมั่นใจในงาน 2. บุคลากรยอมรับความต้องการขององค์การในการเพิ่มผลผลิต 3. ระดับการแข่งขันในหน้าที่การงานเพิ่มขึ้น 4. จุดประสงค์ขององค์การบรรลุเป้าหมาย 	<ol style="list-style-type: none"> 1. ทรัพยากรมนุษย์ที่มีอยู่ในองค์การจะก่อให้เกิดประโยชน์ไม่ได้ 2. บุคลากรขาดความยืดหยุ่น ขาดความคิดสร้างสรรค์ และขาดการปรับตัว 3. จะทำผิดกฎและไม่เข้าข้างองค์การ

Spector (2000 อ้างถึงใน จุฑามาศ วิเวโก, 2555, หน้า 11) อธิบายความผูกพันต่อองค์การในระดับต่าง ๆ โดยสรุปดังนี้

1. ความผูกพันต่อองค์การ เป็นความสัมพันธ์เชิงบวกระหว่างบุคคลกับองค์กร ทั้งนี้เพราะบุคลากรต้องมีความผูกพันกับองค์กร แต่ทว่ามิอยู่ในระดับมากหรือน้อยเท่านั้น
2. ความผูกพันต่อองค์การ แบ่งได้เป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มทัศนคติ และกลุ่มพฤติกรรมของบุคลากรที่มีต่อองค์กร โดยทั้ง 2 กลุ่ม จะบ่งชี้ระดับความผูกพันในลักษณะแปรผันตามกัน
3. กลุ่มทัศนคติของบุคลากรที่มีต่อองค์กร ได้แก่ ความจงรักภักดี ความศรัทธา และเห็นคุณค่าขององค์กร ความรู้สึกเป็นเจ้าของ ความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ความรู้สึกเป็นพวกเดียวกัน การยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ความพึงพอใจในการทำงาน ตลอดจนไม่ยอมทอดทิ้งองค์กรของตน
4. กลุ่มพฤติกรรมของบุคลากรที่มีต่อองค์กร ได้แก่ การเต็มใจและตั้งใจทำงาน ความทุ่มเทและอุทิศตนเพื่องาน การใช้ความสามารถที่มีอยู่เพื่อองค์กร และการเปลี่ยนหรือออกจากงาน การขาดงาน การลางาน หรือมาทำงานสาย มีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์กร ความเสียสละประโยชน์ส่วนตัวเพื่อองค์กร ความต้องการเป็นสมาชิกขององค์กรตลอดไป
5. ทัศนคติ หรือความรู้สึกของบุคลากรในองค์กร มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมหรือวิถีปฏิบัติของบุคลากรกับองค์กร โดยมีความสัมพันธ์ในลักษณะแปรผันตามกัน
6. ความผูกพันต่อองค์การ เป็นตัวบ่งชี้ความสามารถในการบรรลุเป้าหมายร่วมกันของบุคลากรกับองค์กร โดยมีความสัมพันธ์ในลักษณะแปรผันตามกัน

รูปแบบของความผูกพันต่อองค์กร

สวณีย์ แก้วมณี (2549 อ้างถึงใน สุนันทา อินทเจริญ, 2551, หน้า 17) ได้สรุปและรวบรวมรูปแบบของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ดังนี้

การสร้างให้พนักงานเกิดความผูกพันเป็นสิ่งที่ควรเกิดขึ้นในองค์กรและยังเป็นสิ่งสนับสนุนให้เกิดสินค้าและบริการ ส่งผลให้ธุรกิจประสบความสำเร็จ โดยมีสิ่งสำคัญอยู่ที่ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ความจงรักภักดีของลูกค้า และการสร้างกำไรสูงสุด

องค์ประกอบที่ทำให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน มี 6 องค์ประกอบ คือ

1. บริษัท (Company) บริษัทต้องมีการจ่ายค่าตอบแทนและสวัสดิการต่าง ๆ
2. ผู้บริหาร (Manager) ผู้บริหารต้องมีความยุติธรรม ให้การสนับสนุนและมีการประเมินผล

การปฏิบัติงานอย่างเที่ยงตรง

3. เพื่อนร่วมงาน (Work group) เพื่อนร่วมงานต้องให้ความร่วมมือที่ดีในการทำงาน อันนำมาซึ่งผลงานการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ

4. ลักษณะงาน (The job) งานต้องมีความท้าทาย และมีระบบในการประเมินผลการปฏิบัติงานที่ดี

5. ความก้าวหน้าในสายงานหรือสายอาชีพ (Career/ Profession) พนักงานต้องมีโอกาสเข้าไปมีส่วนร่วมในการพัฒนาความก้าวหน้าในสายงานอาชีพของตนเอง

6. ลูกค้า (Customer) ต้องสามารถเข้าถึงและตอบสนองความต้องการที่แท้จริงได้

หากองค์กรสามารถสร้างความรู้สึผูกพันต่อองค์กรให้เกิดขึ้นกับพนักงาน

ด้วยการให้ความสำคัญ และผลักดันให้เกิดองค์ประกอบทั้ง 6 ประการแล้ว ย่อมส่งผลให้องค์กรสามารถรักษาพนักงานให้อยู่กับองค์กร มีผลปฏิบัติงานที่ดี ได้รับความจงรักภักดีจากลูกค้า และสร้างผลกำไรสูงสุดให้กับองค์กรในระยะยาว เพื่อให้ประสบความสำเร็จในการทำให้พนักงานรู้สึกผูกพันกับองค์กร ผู้บริหารต้องมีความเชื่อในเรื่องการให้ความสำคัญในการสร้างความผูกพันและมีส่วนร่วมผลักดันให้ผู้นำขององค์กรเข้ามามีส่วนร่วม ผู้บริหารต้องมีการทำการสำรวจผลของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานอย่างจริงจัง โดยแนวทางที่สำคัญและมีประสิทธิผลคือการทำให้ผู้บริหารเห็นความสำคัญของการกระตุ้นให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์กร

กลยุทธ์ของผู้บริหารในการสร้างความยั่งยืนให้กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

1. ผู้บริหารควรปล่อยวางความรู้สึกที่ไม่ดีที่มีต่อพนักงาน พยายามมองพนักงาน

ด้วยทัศนคติในแง่บวก

2. ผู้บริหารควรสนับสนุนทรัพยากรที่พนักงานจำเป็นต้องใช้ในการทำงาน

3. ผู้บริหารควรมีการสื่อสารให้พนักงานเข้าใจอย่างชัดเจนถึงความคาดหวังที่มีต่อตัวพนักงาน
4. ผู้บริหารควรให้คำปรึกษากับพนักงาน เพื่อสามารถเข้าถึงและรู้จักตัวตนที่แท้จริงของพนักงาน ได้เป็นอย่างดี
5. ผู้บริหารควรจัดหลักสูตรการอบรมให้กับพนักงาน เพื่อพัฒนาทักษะในด้านการวิเคราะห์ปัญหาและจัดการกับความขัดแย้ง
6. ผู้บริหารควรขอความคิดเห็นจากพนักงานเกี่ยวกับสิ่งที่ผู้บริหารควรต้องมีการปรับปรุงแก้ไขหรือเปลี่ยนแปลง
7. ผู้บริหารควรสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กรด้วยการกล่าวถึงเรื่องราวขององค์กรในทางที่ดี
8. ผู้บริหารควรมีการให้รางวัลและยกย่องพนักงานอย่างเหมาะสม โดยคำนึงถึงแรงผลักดันภายในของพนักงานแต่ละคนซึ่งแตกต่างกัน
9. ผู้บริหารควรดำเนินการบริหารจัดการสร้างความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรให้ดำเนินไปอย่างต่อเนื่องในระยะยาว

ดังที่กล่าวมาข้างต้น ความผูกพันในองค์กรของพนักงาน เป็นกลยุทธ์ระหว่างองค์กรและพนักงานที่ต้องร่วมมือร่วมใจกันให้สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรและความปรารถนาสูงสุดของพนักงาน โดยองค์กรต้องมีส่วนร่วมในการผลักดันให้เกิดความผูกพัน โดยเริ่มต้นจากการที่ผู้บริหารฟังความรู้สึกของพนักงานและนำผลลัพธ์ที่วิเคราะห์อย่างเหมาะสม เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างชัดเจน สิ่งสำคัญที่ไม่ใช่สิ่งที่ทำให้เกิดขึ้นเพียงครั้งเดียว แต่ต้องปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง ทั้งในเรื่องการวัดการวิเคราะห์ และประยุกต์ให้เกิดขึ้นจริงในองค์กร เพื่อสร้างความผูกพันให้เกิดขึ้นกับพนักงานในองค์กร ในระยะยาวอีกด้วย

แบบวัดความผูกพันต่อองค์กร ได้รวบรวมข้อสังเขป ดังนี้

1. แบบวัดความผูกพันต่อองค์กร ของ Porter and Smith (1970 อ้างถึงใน สุนนทา อินทเจริญ, 2551, หน้า 20) ประกอบด้วยแบบสอบถาม 15 ข้อ เป็น แบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 7 ระดับ ผู้ได้คะแนนสูงจะมีความผูกพันต่อองค์กรสูง ส่วนผู้ที่ได้คะแนนต่ำมีความผูกพันต่อองค์กรต่ำ แบบสอบถามนี้มีความเชื่อมั่นอยู่ระหว่าง 0.82-0.93
2. แบบวัดความผูกพันต่อองค์กร ของ Porter et al. (1974 อ้างถึงใน สุนนทา อินทเจริญ, 2551, หน้า 20) เป็นแบบวัดความผูกพันต่อองค์กร 3 องค์ประกอบ คือ
 - 2.1.1 มีความเชื่อ พร้อมทั้งยอมรับในคุณค่าและเป้าหมายขององค์กร

2.1.2 มีความตั้งใจ พร้อมทั้งจะใช้ความพยายามที่มีปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ เพื่อองค์กร

2.1.3 มีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กร

3. แบบวัดความผูกพันต่อองค์กรของ Mowday et al. (1979 อ้างถึงใน สุนันทา อินทเจริญ, 2551, หน้า 20) แบบสอบถามจะครอบคลุมทั้ง 3 ด้าน คือ การแสดงตน ความเกี่ยวข้องกับงาน ความภักดีต่อองค์กร ประกอบด้วยแบบสอบถาม 15 ข้อ เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 7 ระดับ คำถามมีทั้งในทางเชิงตอบรับและเชิงปฏิเสธ ที่เป็นเชิงตอบรับมีจำนวน 9 ข้อ และที่เป็นเชิงปฏิเสธ มีจำนวน 6 ข้อ คัดคะแนนตรงข้ามกับเชิงตอบรับ

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร

นักวิชาการหลายท่านได้ให้ความสนใจเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร ดังนี้

Mowday (1982 อ้างถึงใน จุฑามาศ วิเวโก, 2555, หน้า 14) ได้ชี้ให้เห็นว่าปัจจัยที่ก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ (Affective commitment) ประกอบด้วย 4 ปัจจัย คือ

1. ลักษณะส่วนบุคคล (Personal characteristic) ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา เพศ บุคลิกลักษณะ อายุการปฏิบัติงานในองค์กร แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์
2. ลักษณะของงาน (Job characteristic) ได้แก่ ความขัดแย้งในบทบาทของงาน ความคลุมเครือในงาน ความท้าทายในงานที่เด่นชัด และบทบาทของงานที่สอดคล้องกับตนเอง มีความสัมพันธ์โดยตรงกับความผูกพันต่อองค์กร
3. คุณลักษณะเกี่ยวกับองค์กร (Structural characteristic) ได้แก่ ขนาดขององค์กร การรวมอำนาจ การกระจายอำนาจ การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ความเป็นทางการ การมีระบบของงานมีแบบแผน มีหน้าที่เด่นชัด
4. ประสบการณ์ในงาน (Work experience) ได้แก่ สัมพันธภาพในองค์กร สไตล์การบริหารงานของผู้บริหาร มีการกระจายงาน มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ มีส่วนเป็นเจ้าขององค์กร มีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรเป็นประสบการณ์ที่บุคคลพบระหว่างการทำงาน เป็นความผูกพันทางจิตวิทยากับองค์กร ได้แก่ เจตคติของบุคคลที่มีต่อบุคคลในองค์กร ความพึงพอใจของผู้บังคับบัญชา การปฏิบัติของผู้บังคับบัญชา การรู้สึกว่าตนเองเป็นบุคคลสำคัญ เป็นสิ่งที่มีอิทธิพลในทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร

นอกจากนี้ ยังชี้ได้ว่าความผูกพันต่อองค์กรจะมีอิทธิพลต่อความพยายามในการทำงานซึ่งจะส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน การขาดงาน ความเฉื่อยชา และการเปลี่ยนงาน

Steers (1977, p. 47 อ้างถึงใน จุฑามาศ วิเวโก, 2555, หน้า 14) ได้ศึกษาปัจจัยเบื้องต้นของความผูกพันต่อองค์กรใน 3 องค์ประกอบ คือ

1. คุณลักษณะส่วนตัว ได้แก่ ต้องการความสำเร็จ อายุ และการศึกษา
2. คุณลักษณะของงาน ได้แก่ งานที่มีความสำคัญ และงานที่มีความสัมพันธ์กับผู้อื่น
3. ประสบการณ์ในการทำงาน ได้แก่ เจตคติที่มีต่อกลุ่ม การพึงพาได้จากองค์กร

Steers (1977 อ้างใน สุนันทา อินทเจริญ, 2551, หน้า 21) ได้เสนอแบบจำลองออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

1. ปัจจัยกำหนดความผูกพันต่อองค์กร
2. ลักษณะของความผูกพันต่อองค์กร
3. ผลที่ตามมาของความผูกพันต่อองค์กร

แบบจำลองยังได้เสนอถึงองค์ประกอบของปัจจัยที่กำหนดการยึดมั่นความผูกพันต่อองค์กร โดยแบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม คือ ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ปฏิบัติงาน ลักษณะของงาน และประสบการณ์ในงาน

Meyer and Allan (1997 อ้างถึงใน สุนันทา อินทเจริญ, 2551, หน้า 21) กล่าวถึงปัจจัยที่เกี่ยวข้องและผลที่เกิดจากความผูกพันต่อองค์กร ประกอบด้วย 3 ลักษณะที่แตกต่างกันดังนี้

1. ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันด้านจิตใจ ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาปฏิบัติงานในหน่วยงาน ปัจจัยที่เกี่ยวกับลักษณะงาน ประสบการณ์ในการทำงาน และความพึงพอใจในงาน
2. ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันด้านการคงอยู่ ได้แก่ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง ปัจจัยที่เกี่ยวกับงานเพียงบางปัจจัยซึ่งพบมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ
3. ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันด้านบรรทัดฐาน ได้แก่ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง ปัจจัยเกี่ยวกับลักษณะงาน ประสบการณ์ในการทำงาน (ยกเว้น การมีส่วนร่วมในการบริหารและความผูกพันด้านการคงอยู่ของเพื่อนร่วมงาน)

สรุปได้ว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล ปัจจัยด้านลักษณะงาน ปัจจัยรางวัลผลตอบแทน ปัจจัยในบรรยากาศในการทำงาน

Allan and Meyer (1990 อ้างถึงใน สุนันทา อินทเจริญ, 2551, หน้า 21) ศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์กร โดยพิจารณาว่าความผูกพันต่อองค์กรนั้นแสดงออกมาได้ 3 ลักษณะ ได้แก่ ความผูกพันด้านความรู้สึก ความผูกพันด้านการทำงานต่อไปอย่างต่อเนื่อง และความผูกพันด้านบรรทัดฐานของสังคม ซึ่งปัจจัยที่ก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรในแต่ละด้าน คือ

1. ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึก คือ การรับรู้ลักษณะงาน ได้แก่ ความมีอิสระในการทำงาน ลักษณะเฉพาะของงาน ความสำคัญของงาน และทักษะใน

การทำงานที่หลากหลาย การรู้สึกองค์การสามารถไว้วางใจได้ การรับรู้ถึงการมีส่วนร่วมในการบริหารปฏิบัติการของผู้บังคับบัญชาที่แสดงต่อพนักงาน

2. ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความผูกพันด้านการทำงานต่อไปอย่างต่อเนื่อง ได้แก่ อายุ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจในอาชีพ ความตั้งใจที่จะลาออก และการรับรู้โดยการเปรียบเทียบงานของตนกับงานอื่น ๆ

3. ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความผูกพันด้านบรรทัดฐานทางสังคม ได้แก่ ความผูกพันต่อเพื่อนร่วมงาน การพึงพาท้องค์การ การมีส่วนร่วมในการบริหารและสิ่งที่ได้รับจากการทำงาน เช่น อำนาจการตัดสินใจ เป็นต้น

เมื่อวิเคราะห์ถึงปัจจัยที่เป็นสาเหตุให้เกิดความผูกพันต่อองค์การใน 3 ลักษณะ ที่กล่าวมาตามแนวคิดข้างต้น สามารถอธิบายได้ดังนี้ (สุนันทา อินทเจริญ, 2551, หน้า 21)

1. ความผูกพันด้านจิตใจเกิดจากปัจจัย 3 ประการ คือ คุณลักษณะของบุคคล คุณลักษณะของงาน และประสบการณ์ในการทำงาน

2. ความผูกพันทางด้านการคงอยู่ เกิดจากปัจจัย 2 ประการ คือ ความมาก น้อยในการลงทุนไปกับองค์การ และทางเลือกที่มีหากคิดจะลาออกจากองค์การ

3 ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน เกิดจากปัจจัยด้านประสบการณ์ของบุคคลทั้งก่อนและหลังเข้ามาเป็นสมาชิกขององค์การ ได้แก่ การได้รับการอบรมสั่งสอนจากครอบครัว กระบวนการกลุ่มทางสังคม และกระบวนการกล่อมเกลามาจากองค์การ

จากปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การทั้ง 3 ลักษณะ พบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การนั้นมี 3 ปัจจัยที่สำคัญ ได้แก่

1. ปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคล เป็นปัจจัยที่เนื่องมาจากลักษณะส่วนบุคคลไม่ว่าจะเป็นความแตกต่างทางด้านกายภาพ เช่น เพศ อายุ หรือความแตกต่างทางด้านสังคม เช่น การศึกษา สถานภาพสมรส สิ่งเหล่านี้จะส่งผลถึงความผูกพันต่อองค์การในระดับที่แตกต่างกัน

2. ปัจจัยด้านลักษณะงาน หมายถึง ลักษณะของงานแต่ละบุคคลรับผิดชอบ หรือปฏิบัติ อยู่ว่าเป็นอย่างไร ความแตกต่างในเรื่องงานจะส่งผลให้บุคคลมีความรู้ความชำนาญเฉพาะเรื่องที่แตกต่างกัน ซึ่งสิ่งเหล่านี้ย่อมส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การที่แตกต่างกัน

3 ปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนว่ารับรู้การทำงานในองค์การอย่างไร

Sheldon (1971 อ้างถึงใน สุนันทา อินทเจริญ, 2551, หน้า 23) พบว่า ความผูกพันต่อองค์การเป็นทัศนคติของผู้ปฏิบัติงานที่เชื่อมโยงระหว่างบุคคลนั้น ๆ กับองค์การเป็นสิ่งที่เกิดจากการที่บุคคลพิจารณาจากการลงทุน (Investment) ของเขาในองค์การ ซึ่งเป็นไปในรูปของสิ่งที่เขาได้

ลงทุนไปในการปฏิบัติงาน ได้แก่ อายุ กำลังแรง ตลอดจนระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์กรนั้น ซึ่งทำให้เขาสูญเสียโอกาสที่จะไปทำงานที่อื่น ๆ แต่สิ่งที่เขาสูญเสียไปกับการลงทุนนั้น จะส่งผลตอบแทนคืนมา นั่นอาจเป็นไปได้ในรูปแบบของ ระดับความอาวุโสในงาน ระดับตำแหน่ง การได้รับการยอมรับ การได้ค่าตอบแทนที่สูงขึ้น การมีสิทธิพิเศษ หรือได้รับสิ่งตอบแทนในรูปแบบของเบี้ยบำนาญ ค่ารักษาพยาบาลสวัสดิการต่าง ๆ ฯลฯ ซึ่งจะทำให้พนักงานดังกล่าวมีความผูกพันต่อองค์กรสูงกว่าผู้ที่ได้ลงทุนน้อยกว่า เช่น มีอายุงานในองค์กรน้อยกว่า มีระดับตำแหน่งต่ำกว่า นอกจากนี้ การมีส่วนร่วมทางสังคม (Social involvement) จะก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญ การลงทุนในรูปแบบต่าง ๆ ในองค์กร จะปรากฏจากประโยชน์หากขาดตัวแปรดังกล่าว เนื่องจากผลที่ตามมาคือ ความผูกพันต่อองค์กรของสมาชิกย่อมจะลดลงไปในที่สุด

Herbiniak (1972 อ้างถึงใน สุนันทา อินทเจริญ, 2551, หน้า 23) ได้ศึกษาปัจจัยเบื้องต้นของความผูกพันต่อองค์กร และแบ่งปัจจัยออกเป็น 3 ประเภทใหญ่ คือ

1. ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ปฏิบัติงาน (Person characteristics) ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ระยะเวลาการทำงานในองค์กร และระดับตำแหน่ง
2. ลักษณะของงาน (Job characteristics) หมายถึง ลักษณะของงานที่ผู้ปฏิบัติงานรับผิดชอบอยู่ ได้แก่ ความมีอิสระในการทำงาน ความก้าวหน้าในงาน การมีส่วนร่วมในการบริหารงาน งานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นและผลป้อนกลับของงาน

3. ประสบการณ์จากการทำงานในองค์กรนั้น (Work experiences) หมายถึง สภาพการทำงานที่ผู้ปฏิบัติได้รับ ได้แก่ ความรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญต่อองค์กร ทัศนคติเพื่อนร่วมงาน และองค์กร ความเชื่อถือได้ขององค์กร และความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กร

สวนีย์ แก้วมณี (2549 อ้างถึงใน สุนันทา อินทเจริญ, 2551, หน้า 23) กล่าวถึงปัจจัยที่ผลักดันให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ดังนี้

1. การเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรที่ประสบความสำเร็จ (Being part of a winning organization) หากพนักงานได้ทำงานในองค์กรที่มีผลประกอบการดีเด่น หรือเป็นที่ยอมรับว่าเป็นผู้นำทางการตลาด มีวิสัยทัศน์ และเป้าหมายที่ชัดเจน มีการจัดการเชิงกลยุทธ์เพื่อนำมาปฏิบัติอย่างเหมาะสมจะมีส่วนผลักดันให้พนักงานเกิดความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรมากขึ้น
2. การได้ทำงานให้แก่ผู้นำที่ตนเองชื่นชอบ (Working for admired leaders) การที่พนักงานได้ทำงานกับผู้นำที่ตนเองรักหรือชื่นชอบจะส่งผลให้พนักงานมีผลการปฏิบัติงานที่สูงขึ้น ซึ่งหัวหน้างานที่พนักงานชื่นชอบเป็นส่วนสำคัญในการผลักดันให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

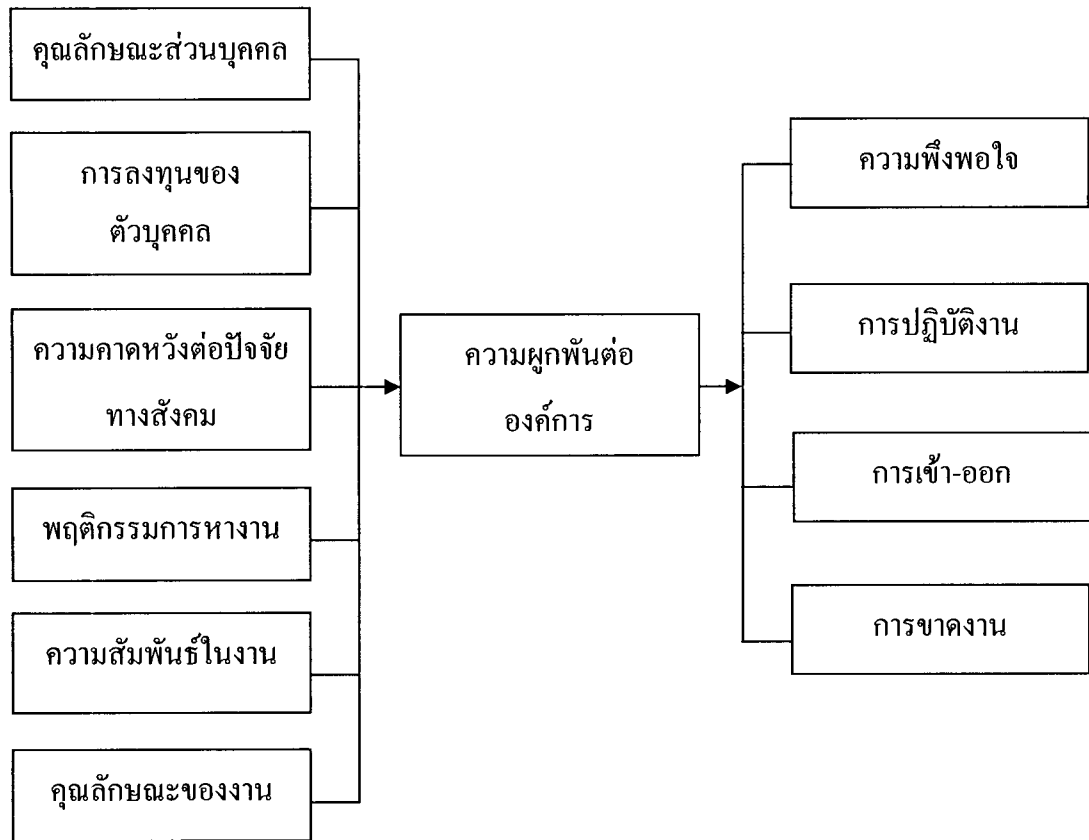
3. การมีความสัมพันธ์ที่ดีในการทำงาน (Having positive working relationships) หากพนักงานมีความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานที่ดี ทำงานอย่างมีอาชีพ จะส่งผลให้พนักงานเกิดความผูกพันที่ดีต่อองค์กร

4. การทำงานที่มีความสำคัญ (Doing meaningful work) พนักงานต้องการทำงานที่มีผลกระทบต่อองค์กร เป็นงานที่มีความสอดคล้องกับกลยุทธ์และวิสัยทัศน์ และสามารถสร้างความแตกต่างให้เกิดขึ้นกับองค์กรและลูกค้าได้ สิ่งเหล่านี้เป็นปัจจัยที่ผลักดันให้พนักงานเกิดความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร

5. การได้รับการยกย่องและเห็นคุณค่า (Recognition and appreciation) การได้รับการยกย่องเป็นสิ่งสำคัญที่ช่วยผลักดันให้เกิดความผูกพันในองค์กร ซึ่งไม่ได้หมายถึงรางวัลที่เป็นตัวเงินหรือค่าตอบแทนเท่านั้นแต่ยังหมายถึงความชื่นชมโดยตรงจากผู้บริหาร สิ่งเหล่านี้แสดงให้เห็นว่าพนักงานมีคุณค่าและสามารถทุ่มเทแรงกายแรงใจให้ได้รับการยอมรับจากองค์กรด้วย

6. การมีชีวิตความเป็นอยู่ที่เหมาะสม (Living a balanced life) องค์กรที่สามารถสร้างวัฒนธรรมองค์กร โดยให้คุณค่ากับความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว และทำให้พนักงานสามารถมีความเป็นอยู่ที่สมดุลได้ จะได้รับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานเป็นสิ่งตอบแทน การมีชีวิตความเป็นอยู่ที่เหมาะสมของพนักงาน ไม่ได้หมายความว่าพนักงานจะไม่จริงจังกับดีต่อองค์กรแต่หมายถึงการที่พนักงานต้องการสามารถจัดการกับชีวิตของตนเองได้ดีไม่ใช่ชีวิตอยู่กับงานเพียงอย่างเดียวเท่านั้น

Hunt, Chonko, and Wood (1985 อ้างถึงใน ชาญวุฒิ บุญชม, 2553, หน้า 14-15) ได้สร้างกรอบแนวคิดความผูกพันต่อองค์กร โดยได้พัฒนามาจาก Steers (1977 อ้างถึงใน ชาญวุฒิ บุญชม, 2553, หน้า 14-15), Stevens, Beyer, and Trice (1978 อ้างถึงใน ชาญวุฒิ บุญชม, 2553, หน้า 14-15), Brief and Aldag (1980 อ้างถึงใน ชาญวุฒิ บุญชม, 2553, หน้า 14-15), Bhagat and Chassie (1981 อ้างถึงใน ชาญวุฒิ บุญชม, 2553, หน้า 14-15), และ Still (1983 อ้างถึงใน ชาญวุฒิ บุญชม, 2553, หน้า 14-15) โดยสร้างตัวแปรต้นทั้ง 6 ตัว จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร โดยสร้างแบบจำลองได้ดังภาพที่ 2



ภาพที่ 2 กรอบแนวคิดความผูกพันต่อองค์กรของ Hunt, Chonko, and Wood

จากแผนภาพข้างต้นจะเห็นได้ว่าปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่

1. คุณลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ การศึกษา รายได้ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน เป็นต้น
2. การลงทุนของตัวบุคคลที่เกิดจากระดับความคาดหวังของพนักงานในผลตอบแทนที่ได้จากความจงรักภักดีในองค์กร จากเหตุผลดังกล่าวบุคคลจึงทุ่มเทให้กับองค์กรเพื่อแลกเปลี่ยนผลประโยชน์ที่จะได้ (หรือคาดว่าจะได้) จากองค์กรในภายภาคหน้า
3. ความคาดหวังต่อปัจจัยทางสังคม หมายถึง ระดับความคาดหวังที่เกิดจากการที่พนักงานเก็บรวบรวมข้อมูลขององค์กรที่ตนเองทำงานอยู่ในปัจจุบัน เพื่อเปรียบเทียบกับประสบการณ์ในการทำงานเดิม ซึ่งผลจากการเปรียบเทียบนี้มักจะนำไปสู่ความคาดหวังของพนักงานต่อองค์กรใหม่ และต่อความผูกพันต่อองค์กรตามลำดับ

4. พฤติกรรมการทำงาน หมายถึง ระยะเวลาที่บุคคลได้ใช้ไปกับการทำงานจำนวนของใบสมัครที่ส่ง จำนวนครั้งของการได้รับการสัมภาษณ์เข้าทำงาน จำนวนครั้งที่ได้รับการชักชวนให้เข้าทำงาน

5. ความสัมพันธ์ในงาน ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน ทีมงาน หัวหน้างาน ตลอดจนผู้บังคับบัญชาในระดับต่าง ๆ ที่เกิดจากการได้มาทำงานร่วมกัน

6. คุณลักษณะของงาน โดยทั่วไปแล้วคุณลักษณะของงานจะถูกกำหนดโดยความหลากหลายของงาน ความมีเอกลักษณ์ของงาน ความสำคัญของงาน ความมีอิสระในการทำงาน ผลป้อนกลับของงาน

ผลของความผูกพันต่อองค์การ

Allen and Meyer (1993 อ้างถึงใน สุวิมล สุขสบาย, 2556, หน้า 17) ได้สรุปแนวคิดในเรื่องความผูกพันต่อองค์การเป็น 3 พวก คือ

1. แนวคิดทางด้านทัศนคติ แนวความคิดนี้กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์การเป็นความรู้สึกของบุคคลที่รู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ ผู้นำในการศึกษาความผูกพันต่อองค์การตามแนวคิดนี้ คือ ศาสตราจารย์ Allen แห่งมหาวิทยาลัย California และคณะ ซึ่งได้ให้ความหมายของความผูกพันขององค์การว่า หมายถึง

1.1 ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ หมายถึง การที่เป้าหมายขององค์การและของบุคคล สามารถรวมไปในทิศทางเดียวกันได้ หรือเกิดความสอดคล้องกัน เมื่อบุคคลพิจารณาแล้วเห็นว่า บรรทัดฐานและระบบค่านิยมขององค์การเป็นสิ่งที่ยอมรับได้ บุคคลจะแสดงตนเองว่า เห็นด้วยกับจุดหมายปลายทางขององค์การ และตั้งใจที่จะยอมรับจุดหมายนั้น บุคคลจะประเมินองค์การและรู้สึกว่าองค์การในทางที่ดี รู้สึกยินดีและภาคภูมิใจกับการเป็นสมาชิกหรือเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ มีแนวโน้มที่จะมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์การ เชื่อว่าองค์การจะนำเขาไปสู่ความสำเร็จได้ และมองเห็นแนวทางที่จำเป็น ทำให้องค์การบรรลุเป้าหมาย บุคคลจะรู้สึกว่าอยู่ในสถานะที่มีโอกาส และสามารถประสบความสำเร็จในการทำงานได้

1.2 ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมาก เพื่อทำประโยชน์ขององค์การ หมายถึง การแสดงออกถึงความพยายามอย่างเต็มที่ เต็มใจ และตั้งใจที่จะอุทิศร่างกาย แรงใจ สติปัญญาในการทำงานเพื่อประโยชน์ และความก้าวหน้าขององค์การ และสร้างสรรค์ให้องค์การบรรลุเป้าหมายหรืออยู่ในสถานะที่ดี มีการแสดงออกในรูปของพฤติกรรมความสม่ำเสมอ ในการทำงาน ใช้ความพยายามอย่างมากเพื่อตอบสนองหรือมุ่งสู่เป้าหมายขององค์การได้สะดวกขึ้น มีความคิดเสมอว่า งานคือหนทางซึ่งตนสามารถทำประโยชน์และทำให้องค์การบรรลุถึง

เป้าหมายได้ จึงทำให้เขามีผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับที่ดีเหนือคนอื่น เมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นก็จะพยายามช่วยกันแก้ปัญหา

1.3 ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร หมายถึง การแสดงออกถึงความรู้สึกจงรักภักดี ซื่อสัตย์ต่อองค์กร เป็นความต่อเนื่องในการปฏิบัติงาน โดยไม่โยกย้ายเปลี่ยนแปลงที่ทำงาน พยายามที่จะรักษาสมาชิกไว้โดยไม่โยกย้ายไปไหน จะแสดงให้เห็นถึงความไม่เต็มใจหรือปฏิเสธที่จะลาออกจากองค์กรหรือเปลี่ยนงาน ไม่ว่าจะเป็นการเพิ่มเงินเดือน รายได้ สถานภาพ ตำแหน่ง ความอิสระทางวิชาชีพ ตลอดจนความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานที่ดีขึ้น เป็นความตั้งใจและความปรารถนาอย่างแน่วแน่ที่จะคงความเป็นสมาชิกต่อไป เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร ไม่คิดที่จะลาออก ไม่ว่าจะองค์กรจะอยู่ในสภาวะปกติหรือในภาวะวิกฤตการณ์อันเนื่องมาจากสาเหตุต่าง ๆ

2. แนวคิดทางด้านพฤติกรรม กล่าวคือ ความผูกพันต่อองค์กรในรูปของความสม่ำเสมอของพฤติกรรม เมื่อคนมีความผูกพันต่อองค์กรแล้วจะมีการแสดงออกของพฤติกรรมที่ต่อเนื่องหรือคงเส้นคงวาในการทำงาน ความต่อเนื่องในการทำงานโดยไม่โยกย้ายไปไหน ก็เนื่องด้วยได้เปรียบเทียบกับผลประโยชน์ที่จะได้รับ และผลประโยชน์ที่ต้องสูญเสียไป หากละทิ้งสภาพของสมาชิกหรือลาออกไปอย่างถาวร ซึ่งผลเสียนี้จะพิจารณาในลักษณะของต้นทุนที่จะเกิดขึ้น หรือผลประโยชน์ที่จะสูญเสียไป ทฤษฎีที่มีชื่อเสียงและถือเป็นแนวคิดนี้คือ ทฤษฎี Side-bet ของ Becker ซึ่งสรุปได้ว่าการพิจารณาความผูกพันต่อองค์กรเป็นผลมาจากการที่คนเปรียบเทียบซึ่งนำหน้ากว่า ถ้าหากเขาลาออกจากองค์กรเขาจะได้รับหรือต้องสูญเสียอะไรบ้าง

3. แนวความคิดที่เกี่ยวกับความถูกต้องหรือบรรทัดฐานของสังคม แนวคิดนี้กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นความจงรักภักดีและเต็มใจที่จะอุทิศตนให้กับองค์กร ซึ่งเป็นผลมาจากบรรทัดฐานขององค์กรและสังคม บุคคลรู้สึกว่าเขาเป็นสมาชิกขององค์กรแล้ว ต้องมีความผูกพันต่อองค์กร เพราะนั่นคือความถูกต้องและความเหมาะสมที่ควรจะทำ ความผูกพันต่อองค์กรจึงเป็นพันธะผูกพันที่สมาชิกจะต้องมีต่อหน้าที่ ทুমเทพปฏิบัติงานให้กับองค์กร

แนวคิดทั้งสามกล่าวได้ว่า ความผูกพันต่อองค์กรคือ สิ่งที่จะแสดงออกซึ่งสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคลกับองค์กร ถ้าบุคคลยังมีความผูกพันต่อองค์กรมากเท่าใด แนวโน้มที่จะลาออกหรือทิ้งองค์กรไปก็น้อยเท่านั้น แต่ความแนวคิดดังกล่าวก็มีความแตกต่างกันคือ

แนวคิดที่หนึ่ง เน้นว่า คนที่ทำงานกับองค์กรโดยไม่ลาออกไปไหน เป็นเพราะคนมีทัศนคติต่อองค์กร จึงมีความปรารถนาที่จะอยู่กับองค์กร

แนวคิดที่สอง เน้นว่า คนที่ทำงานกับองค์กรเพราะเป็นสิ่งจำเป็น ไม่เช่นนั้นจะสูญเสียผลประโยชน์หลาย ๆ อย่างที่ควรจะได้จากการลงทุน

แนวคิดที่สาม เน้นว่า คนผูกพันกับองค์กร เพราะเมื่อคนเป็นสมาชิกกับองค์กรใดก็จะจงรักภักดีต่อองค์กรนั้น ก็เพราะความถูกต้องเหมาะสมทางสังคม

ทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

Baron (1996 อ้างถึงใน สุวิมล สุขสบาย, 2556, หน้า 20) กล่าวว่า บุคคลที่มีความผูกพันต่อองค์กร มีพฤติกรรมที่แตกต่างจากผู้ที่ไม่มีความจงรักภักดีและรอเวลาที่จะลาออก นั่นคือผู้ที่มีความผูกพันต่อองค์กร มักจะต้องแสดงออกในการเพิ่มกำลังความพยายาม อันเป็นที่ปรารถนาในพฤติกรรมการทำงาน คือ

1. ผู้ที่มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง จะมีอัตราการขาดงานและลาออกต่ำ
2. ผู้ที่มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง จะรู้สึกผูกพัน และเต็มใจลงทุนในกิจกรรมของตน ในขณะที่ผู้ที่มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับต่ำ จะแสวงหาตำแหน่งงานใหม่
3. ผู้ที่มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง จะมีความพึงพอใจในงานสูง

สรุปได้ว่า ความผูกพันต่อองค์กร (Organization commitment) เป็นสิ่งบ่งบอกว่าบุคคลได้หล่อหลอมเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กรและมีส่วนเข้าไปเกี่ยวข้องในกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กรมากน้อยเพียงไร รวมทั้งไม่อยากจะจากองค์กรไป และพร้อมที่จะฝ่าฟันอุปสรรคหรือปัญหาต่าง ๆ ในช่วงแห่งภาวะวิกฤติที่เกิดขึ้นขณะหนึ่งขณะใดก็ตาม

ทฤษฎีความต้องการแสวงหาของ McClelland (McClelland's acquired-needs theory, 1961 อ้างถึงใน ธนิต ฌ เชียงใหม่, 2555, หน้า 20)

ประกอบด้วย 3 อย่าง คือ ความสำเร็จ (Achievement) อำนาจ (Power) และความผูกพัน (Affiliation) ตามทฤษฎีเชื่อว่า โดยปกติแล้วความต้องการที่มีอยู่ในตัวคนมีอยู่ 2 ชนิด คือ ความต้องการความสุขและความต้องการปราศจากความเจ็บปวด แต่สำหรับความต้องการอื่น ๆ นั้น ต่างก็เกิดขึ้นภายหลัง ด้วยวิธีการเรียนรู้ แต่อย่างไรก็ตาม โดยที่มนุษย์ทุกคนต่างก็ใช้ชีวิตขวบขวายหาสิ่งต่าง ๆ มาคล้ายคลึงกัน จึงต่างมีประสบการณ์เรียนรู้ต่าง ๆ มาเหมือนกัน แต่จะต่างกันแต่เฉพาะขนาดของความต้องการมากน้อยแตกต่างกันไป ด้วยเหตุนี้จึงสรุปได้ว่า มนุษย์ทุกคนต่างก็จะมีความต้องการเหมือนกัน แต่จะมีขนาดมากน้อยแตกต่างกัน ได้แก่

1. ความต้องการความสำเร็จ (Need for achievement) หมายถึง ความต้องการทำสิ่งต่าง ๆ ให้ดีขึ้นหรือมีประสิทธิภาพมากขึ้นเพื่อความสำเร็จ บุคคลที่ต้องการความสำเร็จจะมีลักษณะชอบการแข่งขัน ชอบงานที่ท้าทาย ต้องการได้รับข้อมูลป้อนกลับเพื่อประเมินผลงาน มีความชำนาญในการวางแผน มีความรับผิดชอบสูง เช่น ในเรื่องของการแก้ปัญหาหรือการทำงานที่มีความซับซ้อน

2. ความต้องการอำนาจ (Need for power) หมายถึง บุคคลต้องการอำนาจเพื่อมีอิทธิพลเหนือผู้อื่น ต้องการเป็นผู้นำในการตัดสินใจ บุคคลซึ่งต้องการอำนาจสูงจะมีความพยายามเพื่อที่จะมีอิทธิพลเหนือผู้อื่น มีความพอใจที่จะอยู่ในสถานการณ์แข่งขันหรือสถานการณ์ซึ่งมุ่งที่สถานภาพ และมีความต้องการความภาคภูมิใจ รวมทั้งการมีอิทธิพลเหนือบุคคลอื่นด้วยการทำงานที่มีประสิทธิภาพ

3. ความต้องการความผูกพัน (Need for affiliation) หมายถึง บุคคลต้องการการยอมรับ ต้องการเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม ต้องการมีความสัมพันธ์และผูกพันกับสมาชิกในกลุ่ม มีความเป็นมิตรไมตรี และมีสัมพันธ์ภาพที่ดีต่อบุคคลอื่น ซึ่งเป็นความต้องการสร้างและรักษาความสัมพันธ์ฉันท์มิตรกับคนอื่น ๆ

ทฤษฎีการลงทุน (Side-bet theory, 1960) Becker and Carper (1956 อ้างถึงใน ธนิชิต ณ เชียงใหม่, 2555, หน้า 20) ได้คิดทฤษฎีที่พัฒนามาจากกรอบการศึกษาของแนวคิดเชิง Exchange หรือที่เรียกว่า Reward-cost notation ซึ่งสาระสำคัญที่เสนอไว้ คือ แนวคิดที่อธิบายถึงเหตุผลที่บุคคลเกิดความผูกพันต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดเป็นเพราะว่าบุคคลนั้นได้สร้างการลงทุน (Side-bet) ต่อสิ่งนั้น ๆ ไว้ เพราะฉะนั้นถ้าเขาไม่มีความผูกพันต่อสิ่งนั้นต่อไปก็จะทำให้เขาสูญเสียมากกว่าการผูกพันไว้ จึงเป็นสิ่งที่ต้องทำโดยไม่มีทางเลือก ระดับความสำคัญของการลงทุนในบางประการจะผันแปรตามมิติระยะเวลา กล่าวคือ คุณภาพของสิ่งที่ลงทุนไปจะมีมูลค่าเพิ่มสูงขึ้นตามระยะเวลาที่บุคคลได้เสียไปในเรื่องนั้น ๆ เช่น ตัวแปรอายุการทำงานในองค์กร บุคคลที่ทำงานให้กับองค์กรนานเท่าใดก็จะทำให้เกิดการสะสมทรัพยากรที่จะได้รับจากระบบการจ้างงานขององค์กรมากขึ้นในรูปของเงินเดือน สวัสดิการ และอำนาจหน้าที่หรือสิ่งที่ได้อุทิศในรูปของกำลังกายและกำลังใจ ดังนั้น บุคคลที่ทำงานอยู่กับองค์กรนานย่อมตัดสินใจลาออกจากองค์กรได้ยากลำบากกว่าคนที่ทำงานกับองค์กรมาไม่นาน เพราะเขาจะพิจารณาว่าหากลาออกจากองค์กรก็เท่ากับว่าการลงทุนของเขาที่ได้สะสมไว้ย่อมสูญเสียไปด้วย ซึ่งอาจจะไม่คุ้มเท่ากับผลประโยชน์ที่จะได้รับจากองค์กรใหม่

ทฤษฎี Side-bet theory (Becker, 1960 อ้างถึงใน สุนันทา อินทเจริญ, 2551, หน้า 33)

ได้สร้าง Side-bet theory โดยพัฒนามาจากกรอบการศึกษาของแนวความคิดเชิงแลกเปลี่ยนหรือที่เรียกว่า Reward-Cost notation ซึ่งสาระสำคัญที่เสนอไว้ก็คือ แนวคิดที่อธิบายถึงเหตุผลที่บุคคลเกิดความผูกพันต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เป็นเพราะบุคคลนั้นได้ลงทุน (Side-bet) ต่อสิ่งนั้น ๆ ไว้ เพราะฉะนั้น ถ้าหากเขาไม่มีความผูกพันต่อสิ่งนั้นต่อไปก็จะทำให้สูญเสียมากกว่าการผูกพัน จึงเป็นการที่ต้องทำโดยไม่มีทางเลือกเป็นอื่น ระดับความสำคัญของการลงทุนในบางประการจะผันแปรตามมิติระยะเวลาเป็นสำคัญ กล่าวคือ คุณภาพของสิ่งที่ลงทุนไปจะมีมูลค่าสูงขึ้นตามระยะเวลาที่บุคคลได้เสียไปในเรื่องนั้น ๆ เช่น ตัวแปรอายุการทำงานในองค์กร บุคคลที่ทำงานในองค์กรมานานเท่าใด ก็จะทำให้เกิดการสะสมทรัพยากรที่จะได้รับจากระบบการจ้างงานมากขึ้นเท่านั้น ในรูปของ

เงินเดือน สวัสดิการ และอำนาจหน้าที่ หรือสิ่งใดที่ได้อุทิศในรูปของกำลังกายและกำลังใจ ดังนั้นบุคคลที่อยู่องค์กรมานาน ย่อมตัดสินใจที่จะลาออกจากองค์กรได้ต่ำกว่าคนที่ยังทำงานมาไม่นาน เพราะเขาจะพิจารณาว่า หากออกจากองค์กรก็เท่ากับว่าการลงทุนของเขาที่สะสมไว้ย่อมจะสูญเสียมไปด้วย ซึ่งอาจจะไม่คุ้มกับผลประโยชน์ที่ได้รับจากหน่วยงานนั้น

ทฤษฎีความคาดหวังของวรูม (Vroom's Expectancy Theory)

Vroom (1964 อ้างถึงใน สุวิมล สุขสบาย, 2556, หน้า 27-28) กล่าวถึง บุคคลเลือกการรับรู้ตามความคาดหวัง รางวัลที่คาดว่าจะได้รับในด้านงานบุคคลจะเลือกทำงานในระดับที่ผลออกมาได้รับประโยชน์สูงสุด เขาจะทำงานหนักถ้าเขาคาดหวังว่าความพยายามของเขาจะนำไปสู่รางวัลที่เขาต้องการ ในด้านรายรับหรือตำแหน่งที่สูงขึ้น ระดับผลผลิตของบุคคลใดขึ้นอยู่กับแรงผลักดัน 3 ประการ คือ

1. เป้าหมายของบุคคลนั้น
2. ความเข้าใจหรือการรับรู้ความสัมพันธ์ระหว่างผลผลิตและการประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย

3. การรับรู้ในความสามารถของเขามีอิทธิพลมากน้อยเพียงใดต่อระดับผลผลิต
- ทฤษฎีนี้ได้กล่าวถึงกระบวนการความคิดของมนุษย์ในเรื่องของความคาดหวัง

(Expectancy) และการรับรู้ (Perception) ของพนักงาน ประกอบด้วย 3 ปัจจัย ต่อไปนี้

1. ความคาดหวัง (Expectancy) ความเชื่อของคนที่ว่าการทำงานอย่างเต็มที่ที่จะส่งผลไปถึงความสำเร็จของการทำงานในระดับที่พึงปรารถนา ซึ่งบางครั้งเรียกว่า การคาดหวังผลงานจากความเพียรพยายาม

การทำให้การคาดหวังสูงสุด คือ ทำให้คนรู้สึกว่ามีความสามารถในการทำงานจนถึงระดับที่ต้องการได้

1. เลือกพนักงานที่มีความสามารถ
2. ฝึกให้พนักงานใช้ความสามารถที่มีอยู่
3. สนับสนุนความพยายามในการทำงาน
4. ระบุเป้าหมายในการทำงานให้ชัดเจน

2. ผลตอบแทน (Instrumentality) ความเชื่อของคนที่ว่า เมื่อประสบความสำเร็จในการทำงานแล้วผลที่ตามมาคือรางวัลและสิ่งอื่น ๆ เรียกว่า การคาดหวังจากผลที่ได้จากการทำงาน การทำให้ผลรางวัลสูงสุดทำให้คนมั่นใจว่าจะมีผลรางวัลตามมาเมื่องานประสบผลสำเร็จแล้ว

2.1 ทำให้เกิดผลสัญญาทางใจ

2.2 ทำให้พนักงานเห็นถึงความเป็นไปได้ในการให้รางวัล

2.3 ทำให้เห็นว่ารางวัลที่ให้สำหรับการทำงานมีลักษณะอย่างไร

3. คุณค่า (Value) คุณค่าของรางวัลและผลอื่น ๆ ที่คาดว่าจะได้รับจากการทำงาน ซึ่งถูกประเมินค่าโดยคนแต่ละคน แรงจูงใจในการทำงานอย่างเต็มที่ของพนักงานคนหนึ่งเพื่อให้ได้รับการเลื่อนขั้นจะมีน้อย หากเงื่อนไข 3 ประการต่อไปนี้ เกิดขึ้นเพียงหนึ่งเงื่อนไขหรือมากกว่านั้น

เงื่อนไขที่หนึ่ง ถ้าการคาดหวังค่า (Expectancy) การจูงใจก็จะไม่ประสบผลสำเร็จ เช่น พนักงานบางคนอาจรู้สึกว่าเขาไม่สามารถทำผลงานได้ถึงระดับที่จะได้รับการเลื่อนขั้น

เงื่อนไขที่สอง ถ้าผลตอบแทนค่า (Instrumentality) การจูงใจก็จะไม่ประสบความสำเร็จ เช่น พนักงานอาจจะไม่มั่นใจว่าผลงานในระดับสูงจะทำให้ได้รับการเลื่อนขั้นจริง

เงื่อนไขที่สาม ถ้าคุณค่าที่ประเมินค่า (Value) การจูงใจก็จะไม่ประสบผลสำเร็จ เช่น พนักงานอาจประเมินว่าการได้รับการเลื่อนขั้น ถือเป็นรางวัลที่น้อยเหลือเกิน

การทำให้คุณค่าของรางวัลสูงสุดทำให้คนเข้าใจถึงคุณค่าของรางวัลต่าง ๆ ที่ได้รับ โดย

1. ระบุความต้องการเฉพาะบุคคลให้ได้
2. จัดสรรรางวัลให้ตรงกับความต้องการ

การทำให้องค์ประกอบของการจูงใจทั้งสามประการมีค่ามากที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ วัตถุประสงค์ขององค์การที่ตั้งไว้ และสร้างบรรยากาศในการทำงานให้พนักงานเห็นว่าการทุ่มเท ความพยายามให้กับงานเป็นทางที่นำไปสู่การได้รับรางวัลที่พึงปรารถนาในระดับสูง และนำไปสู่ความพอใจในการทำงาน และผูกพันต่อองค์การในที่สุด

ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสำนักงานสรรพากรพื้นที่ฉะเชิงเทรา

สำนักงานสรรพากรพื้นที่ฉะเชิงเทรา เลขที่ 7 ถนนเรืองวุฒิ ตำบลหน้าเมือง อำเภอเมือง ฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรา มีการแบ่งหน่วยงานภายใน ดังนี้

1. สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา
2. ส่วนบริหารงานทั่วไป
3. ส่วนวางแผนและประเมินผล
4. ส่วนกฎหมายและเร่งรัดภาษีอากรค้าง
5. ส่วนกำกับดูแลผู้เสียภาษี
6. ส่วนกรรมวิธีและคืนภาษี

อำนาจหน้าที่

สำนักงานสรรพากรพื้นที่ มีอำนาจหน้าที่ภายในเขตท้องที่ที่รับผิดชอบ ดังนี้

1. วางแผนปฏิบัติการและประเมินผล เพื่อการบริหารงานจัดเก็บภาษีอากรให้เป็นไปตามนโยบาย แผนงาน และเป้าหมายของกรม และสำนักงานสรรพากรภาค

2. กำกับดูแลผู้เสียภาษีเป็นรายผู้ประกอบการ ตรวจสอบปฏิบัติการ และตรวจสอบภาษีอากรสำหรับรายที่อยู่ในความรับผิดชอบ

3. ดำเนินการเกี่ยวกับการเร่งรัดภาษีอากรค้าง และดำเนินคดีแก่ผู้เสียภาษี รวมทั้งตอบข้อหารือทางภาษีอากร

4. กำกับ ติดตาม และควบคุมการปฏิบัติงานของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา

5. พิจารณาคืนเงินภาษีอากร

6. ปฏิบัติงานด้านกรรมวิธีภาษี

7. ประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข่าวสาร ความรู้ และความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีอากร

8. ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา มีอำนาจหน้าที่ภายในเขตท้องที่ที่รับผิดชอบ ดังนี้

1. รับชำระภาษีอากร คืนเงินภาษีอากร และปฏิบัติงานด้านกรรมวิธีอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

2. สำรองแหล่งภาษีอากร เพื่อขยายฐานภาษีอากร

3. ดำเนินการเกี่ยวกับการเร่งรัดภาษีอากรค้าง

4. ปฏิบัติงานด้านการเงินและการบัญชีสรรพากร

5. ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

ส่วนบริหารงานทั่วไป มีหน้าที่และความรับผิดชอบ ดังนี้

1. ดำเนินงานธุรการและสารบรรณทั่วไป

2. บริหารงานบุคคล

3. งานการเงินงบประมาณและพัสดุครุภัณฑ์ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา

4. ให้บริการจดเลิก โอน ย้าย เปลี่ยนแปลง เกี่ยวกับทะเบียนภาษีอากร

5. ดำเนินการประชาสัมพันธ์และอำนวยความสะดวกแก่ผู้เสียภาษี

6. ให้บริการตัด คั่น แบบแสดงรายการภาษี การออกใบผ่านภาษี และภาษีคนต่างด้าว

7. ให้บริการออกเลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากร

ส่วนวางแผนและประเมินผล มีหน้าที่และความรับผิดชอบ ดังนี้

1. จัดทำและประสานกับภาคในการทำประมาณการจัดเก็บภาษี
2. วางแผนการจัดเก็บภาษีของสำนักงาน
3. ประเมินผลการจัดเก็บภาษีของสำนักงาน
4. การวิเคราะห์ฐานภาษี
5. ตรวจสอบการ กำกับ ดูแล การปฏิบัติงานของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา
6. จัดทำสถิติรายงานทุกประเภทตามระเบียบงานสรรพากร

ส่วนกฎหมายและเร่งรัดภาษีอากรค้าง มีหน้าที่และความรับผิดชอบ ดังนี้

1. ดำเนินการเร่งรัดภาษีอากรค้าง
2. ตอบข้อหารือเกี่ยวกับภาษีที่กรมได้วินิจฉัยชัดเจนแล้ว
3. สืบสวนเพื่อค้นหาหลักฐานการหลีกเลี่ยง หรือหลีกเลี่ยงหนีภาษีเพื่อสนับสนุนการตรวจสอบ

และการดำเนินคดีตามประมวลรัษฎากรและกฎหมายอื่น

4. ประสานงานกับเจ้าหน้าที่ตำรวจเพื่อจับกุมผู้ทำลายระบบภาษี

ส่วนกำกับดูแลผู้เสียภาษี มีหน้าที่และความรับผิดชอบ ดังนี้

1. กำกับ ดูแล ผู้เสียภาษีโดยใกล้ชิดเป็นรายผู้ประกอบการและให้เป็นปัจจุบัน
2. บริการให้คำปรึกษา แนะนำ ผู้เสียภาษีให้ปฏิบัติถูกต้องตามกฎหมาย
3. สำรองและขยายฐานภาษี
4. ตรวจสอบปฏิบัติการผู้เสียภาษีมูลค่าเพิ่ม ในท้องที่รับผิดชอบ
5. ตรวจสอบภาษี ใต้สวนประเมินเรียกเก็บภาษีเพิ่มเติมแก่ผู้ไม่ยื่นชำระภาษีหรือเสียภาษี

ไม่ถูกต้อง

6. ตรวจสอบทั่วไป สำหรับรายที่ถูกขยายฐาน
7. แนะนำการปฏิบัติที่ถูกต้องในการเสียภาษีมูลค่าเพิ่ม และสอบยันความถูกต้องของ

การออกไปกำกับภาษี

8. ตรวจสอบผู้ขอคืนภาษีเงินได้นิติบุคคล

ส่วนกรรมวิธีและคืนภาษี มีหน้าที่และความรับผิดชอบ ดังนี้

1. บันทึก และประมวลผลข้อมูลภาษีด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์
2. ตรวจสอบความถูกต้องของการคำนวณภาษีประเมินเรียกเก็บภาษีเพิ่มเติม
3. ยกเลิกการประเมินเรียกเก็บภาษี
4. ควบคุม ติดตาม การหักภาษีหัก ณ ที่จ่าย
5. พิจารณาคืนภาษีทุกประเภทแก่ผู้เสียภาษีที่มีภูมิลำเนาในท้องที่

6. พิจารณาคัดเลือกรายผู้ขอคืนภาษีที่มีความยุ่งยาก ชับซ้อนส่งให้ส่วนกำกับดูแล ผู้เสียภาษีดำเนินการ

7. ให้การสนับสนุนข้อมูลภาษีหัก ณ ที่จ่ายแก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง วิเคราะห์แบบแสดงรายการภาษี

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้างานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กรซึ่งมีผู้ทำการวิจัยไว้ ดังนี้

มณีนรัตน์ ราศรีจันทร์ (2551, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการสาธารณสุขอำเภอเมืองชลบุรี ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือข้าราชการสาธารณสุข สังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองชลบุรี จำนวน 76 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ประกอบด้วย แบบสอบถาม 3 ส่วน คือ แบบสอบถามข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล แบบสอบถามความพึงพอใจในงาน และแบบสอบถามความผูกพันต่อองค์กร เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ และวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามของครอนบัก ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.91 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ คะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ผลการศึกษาพบว่า 1. ข้าราชการสาธารณสุขสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองชลบุรี มีความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ระดับความพึงพอใจในงานสูงสุดตามลำดับดังนี้ ด้านการเจริญเติบโต ด้านลักษณะงาน ด้านความสำเร็จของงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความเชื่อมั่นก้าวหน้า และระดับต่ำสุดคือด้านความรับผิดชอบ 2. ข้าราชการสาธารณสุขสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองชลบุรี มีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับปานกลางเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้ว พบว่า ระดับความผูกพันสูงสุดตามลำดับดังต่อไปนี้ ความผูกพันด้านความเชื่อมั่น และยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความสามารถที่จะปฏิบัติงานเพื่อองค์กรและระดับต่ำสุดคือความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะดำรงความเป็นสมาชิกขององค์กร 3. ความพึงพอใจในงานของข้าราชการสาธารณสุข สังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองชลบุรี ทั้ง 6 ด้าน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร โดยรวมในระดับสูง ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับน้อยกว่า .01

สุนันทา อินทเจริญ (2551, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์การของบุคลากร คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา จังหวัดชลบุรี เป็นการวิจัยในเชิงปริมาณ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความผูกพันต่อองค์การของบุคลากร เพื่อเปรียบเทียบระดับความผูกพันของบุคลากร ตามลักษณะส่วนบุคคล และหาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะงาน และสภาพแวดล้อมในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์การของบุคลากร ศึกษาจากประชากรทั้งหมด 106 คน เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามเลือกตอบเป็นเครื่องมือ และทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป เพื่อหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย เปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์การจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล ใช้การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย และหาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะงาน และสภาพแวดล้อมในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์การ ใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน ทดสอบนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 พบว่า บุคลากรในคณะวิศวกรรมศาสตร์ มีความผูกพันต่อองค์การอยู่ในระดับมาก โดยมีความตั้งใจพร้อมที่จะใช้ความพยายามที่มีปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถเพื่อองค์การมากที่สุด รองลงมา คือมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์การและมีความเชื่อพร้อมทั้งยอมรับในคุณค่าและเป้าหมายขององค์การ เปรียบเทียบลักษณะส่วนบุคคลมีความผูกพันต่อองค์การ พบว่า บุคลากรที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป มีความผูกพันต่อองค์การมากกว่าช่วงอายุอื่น ส่วนบุคลากรที่มีระดับการศึกษาที่ต่ำกว่าปริญญาตรี มีความผูกพันต่อองค์การมากกว่าผู้ที่มีการศึกษาระดับสูงกว่า และบุคลากรที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานน้อยกว่า 1 ปี มีความผูกพันต่อองค์การมากกว่าผู้ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากกว่า บุคลากรในสายงานประเภทพนักงานเงินรายได้ มีความผูกพันต่อองค์การมากกว่าสายงานในประเภทอื่น และรายได้ต่อเดือน พบว่า บุคลากรที่มีรายได้มากกว่า 40,000 บาท มีความผูกพันต่อองค์การในระดับมากที่สุด ส่วนความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะงานและสภาพแวดล้อมในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์การ พบว่า มีความสัมพันธ์เชิงบวก โดยมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง ยกเว้นความรู้สึกว่าตนเองมีสำคัญต่อองค์การ มีความสัมพันธ์ระดับมากกับความผูกพันต่อองค์การ

ชาญวุฒิ บุญชม (2553, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์การ: ศึกษาเฉพาะกรณีบุคลากร โรงเรียนอิสลามสันติชน มีวัตถุประสงค์คือ 1. เพื่อศึกษาถึงระดับความผูกพันต่อองค์การของบุคลากร โรงเรียนอิสลามสันติชน 2. เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของบุคลากร โรงเรียนอิสลามสันติชน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถาม โดยเก็บข้อมูลจากประชากรจำนวน 109 คน ซึ่งเป็นบุคลากรทั้งหมดของโรงเรียน และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์คือ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test, F-test และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ผลการศึกษาพบว่า ประชากรส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 25-34 ปี สถานภาพ โสด/ อยู่คนเดียว และสมรสมีจำนวนเท่ากัน มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ตำแหน่งเป็น

ครูสอน และมีระยะเวลาการปฏิบัติงาน 3-6 ปี ในด้าน ระดับความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวมพบว่า ประชากรมีระดับความผูกพันอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในตัวแปรด้านความห่วงใยในอนาคตขององค์กร และมีค่าเฉลี่ยต่ำสุดในตัวแปรด้านการยอมรับเป้าหมายและนโยบายขององค์กร ปัจจัยที่มีผลกับความผูกพันในองค์กร ได้แก่ ความแตกต่างระดับตำแหน่งทำให้ความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนความแตกต่างด้านระดับการศึกษา และระยะเวลาในการทำงาน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันในองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ได้แก่ ความท้าทายของงาน ความก้าวหน้าของงาน ความมีอิสระในการทำงาน การมีส่วนร่วมในการบริหารงาน สภาพแวดล้อมองค์กรและการกระจายอำนาจในองค์กร ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันในองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา การได้รับการพัฒนาความรู้ ความสามารถ ตัวแปรที่ไม่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันในองค์กรอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ คือ ความอยากง่ายของงาน

เศรษฐศาสตร์ ไชยแสง (2553, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรวิทยาลัยราชพฤกษ์ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1. ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน และระดับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร 2. เพื่อเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร ศึกษาที่บุคลากรในวิทยาลัยราชพฤกษ์ จำนวน 180 คน โดยสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญตามวิธีของยามานะ 124 คน ใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป สถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน ผลการวิจัยสรุปได้ว่า 1) บุคลากรมีคุณภาพชีวิตในการทำงานและความสัมพันธ์ต่อองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง 2) ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ อายุ ระยะเวลาการทำงานในองค์กร ระดับเงินเดือนที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กร ไม่แตกต่างกัน ด้านระดับการศึกษา สถานภาพสมรสที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 3) คุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

สุวรรณณี วิริยะ (2553, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานมหาวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. ศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานมหาวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 2. เปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานมหาวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล ลักษณะงานที่ปฏิบัติ และทัศนคติการปฏิบัติงาน 3. เสนอแนะแนวทางในการเสริมสร้างความผูกพันต่อ

องค์การของพนักงานมหาวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ พนักงานมหาวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย สายวิชาการและพนักงานมหาวิทยาลัยสายปฏิบัติการ จำนวน 367 คน โดยใช้วิธีการเลือกตัวอย่างสุ่มแบบเชิงชั้น เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานคือ การทดสอบค่าที การทดสอบค่าเอฟ การเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีแอลเอสดี และการวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ผลการวิจัย พบว่า 1) ระดับความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยในภาพรวม อยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาทางด้านพบว่า อยู่ในระดับดีทุกด้าน โดยเรียงลำดับดังนี้ คือ ด้านความเต็มใจและทุ่มเทในการปฏิบัติงาน เพื่อองค์การ รองลงมาคือ ด้านความภูมิใจการเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ ด้านความต้องการที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพขององค์การ และด้านความศรัทธาและการยอมรับในเป้าหมายและคุณค่าขององค์การ 2) ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน มหาวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ได้แก่ อายุ สถานภาพการสมรส ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และรายได้ต่อเดือน ส่วนด้านระดับการศึกษาไม่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การ ปัจจัยลักษณะงานที่ปฏิบัติ อยู่ในระดับดี ทั้งในภาพรวมและรายด้าน โดยเรียงลำดับดังนี้ คือ ด้านความท้าทายในการทำงาน ด้านความอิสระในการทำงาน ด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ และด้านความก้าวหน้าและความสำเร็จในงาน ปัจจัยด้านทัศนคติในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับดีทั้งในภาพรวมและรายด้าน โดยเรียงลำดับดังนี้ คือ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความมั่นคงในองค์การ ด้านได้พัฒนาความรู้ความสามารถ และด้านเงินเดือนและสวัสดิการต่าง ๆ 3) ข้อเสนอแนะแนวทางในการเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์การของพนักงานมหาวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ควรเพิ่มค่าตอบแทนให้เหมาะสมกับค่าครองชีพและสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบัน และควรเปิด โอกาสให้บุตรของพนักงานมหาวิทยาลัย (สายสนับสนุน) เข้าศึกษาในโรงเรียนสาธิตจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย รวมทั้งการปฏิบัติอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน ทั้งทางด้านการจัดสวัสดิการ การประเมินผลการปฏิบัติงาน และการให้โอกาสและรับฟังความคิดเห็น

สุภาพร กิตตินันท์เศสศิลป์ (2554, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1. ระดับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร 2. ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร 3. แนวทางในการเสริมสร้างระดับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร ประชากร ได้แก่ บุคลากรของสำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร จำนวน 1,030 คน กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 289 คน คำนวณจากสูตรทาร์โย ยามาเน่ โดย

กลุ่มตัวอย่างอย่างง่าย เครื่องมือที่ใช้คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ และการถดถอยพหุคูณแบบ ขึ้นตอน ผลการศึกษาพบว่า 1) ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร อยู่ในระดับมาก 2) ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรบุคลากรสำนักงานเกษตร ได้แก่ ความมั่นคงในงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับและความสัมพันธ์เพื่อนร่วมงาน โดยตัวแปรอิสระทั้ง 3 ตัว สามารถพยากรณ์ได้ร้อยละ 61.20 3) แนวทางในการเสริมสร้างระดับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร ได้แก่ ควรจัดระบบการพิจารณาความดีความชอบ เพื่อเลื่อนขั้นเงินเดือนและเงิน โบนัสให้มีความเหมาะสมและยุติธรรม เพิ่มสวัสดิการของพนักงาน ราชการให้ใกล้เคียงกันกับข้าราชการหรือลูกจ้างประจำ จัดให้มีกิจกรรม เช่น ทักษะศึกษาและ ทำกิจกรรมสาธารณประโยชน์ร่วมกัน เพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงานทั้งในหน่วยงานส่วนกลางและหน่วยงานส่วนภูมิภาค

ฉัตรฟ้า ฤทธิมหา (2554, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน กสิกรไทย ในเขตจังหวัดปราจีนบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ธนาคารกสิกรไทย และเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ธนาคารกสิกรไทย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือ พนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตจังหวัด ปราจีนบุรี ได้แก่ สาขาปราจีนบุรี จำนวน 38 คน สาขาศรีมโหสถ จำนวน 25 คน สาขาการบินบุรี จำนวน 42 คน สาขานิคมอุตสาหกรรมย่อย 304 จำนวน 20 คน รวมทั้งสิ้น 125 คน เครื่องมือที่ใช้ ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามปลายปิด วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับวิจัยทาง สังคมศาสตร์ สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าเฉลี่ย Compare mean ผลการศึกษาพบว่า ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานกสิกรไทย ในเขตจังหวัด ปราจีนบุรี โดยภาพรวมมีความผูกพันต่อองค์กรสูง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้าน ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ได้รับเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ด้านความเต็มใจที่ทุ่มเทความพยายามอย่างมาก เพื่อประโยชน์ขององค์กร และด้าน ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กรเป็นอันดับสุดท้าย สำหรับการศึกษเปรียบเทียบความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกสิกร ไทย ในเขตจังหวัดปราจีนบุรีที่มี เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษาสูงสุด อายุการทำงานใน ธนาคารกสิกรไทย (เริ่มนับแต่บรรจุเข้าทำงาน) ระดับตำแหน่ง เงินเดือนที่ได้รับต่อเดือน มี ความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

จุฑามาศ วิเวโก (2555, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร ในโรงพยาบาลนายยาม จังหวัดจันทบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของ บุคลากรในโรงพยาบาลนายยาม และเพื่อเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรใน โรงพยาบาลนายยาม จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล โดยเก็บข้อมูลจากบุคลากรในโรงพยาบาล นายยามทั้งหมด 101 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย ค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (μ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (σ) โดยใช้คำสั่ง Compare mean ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมมีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านได้ ดังนี้ 1. ด้านลักษณะงาน บุคลากรมีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ ดังนี้ ด้านความหลากหลายในการทำงาน ด้านความก้าวหน้าในงาน และด้านความอิสระในการทำงาน 2. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน บุคลากรมีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ ดังนี้ ด้านความรู้สึกรู้สึกมีความสำคัญต่อองค์กร ด้านความคาดหวังต่อองค์กร ด้านความสัมพันธ์กับ ผู้บังคับบัญชา และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน 3. ด้านความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร มีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ ดังนี้ ด้านความเต็มใจและใช้ความพยายามอย่าง เต็มที่ในการปฏิบัติงาน, ด้านความต้องการรักษาความเป็นสมาชิกขององค์กร และด้านการยอมรับ เป้าหมายขององค์กร ผลการเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรในโรงพยาบาล นายยาม จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล ประกอบด้วย อายุ ระดับการศึกษา ประเภทบุคลากร ระยะเวลาการปฏิบัติงาน ประเภทสายงาน และรายได้ต่อเดือน พบว่า บุคลากรมีลักษณะส่วนบุคคล แตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กร ไม่แตกต่างกัน

สุวิมล สุขสบาย (2556, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร ที่ปฏิบัติงานในเทศบาลเมืองจันทน์มิต อำเภอมือ จังหวัดจันทบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับ ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในเทศบาลเมืองจันทน์มิต และเพื่อศึกษาเปรียบเทียบ ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในเทศบาลเมืองจันทน์มิต อำเภอมือ จังหวัด จันทบุรี จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน โดยใช้แบบสอบถามเป็น เครื่องมือ ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจำนวน 159 ราย สถิติที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ค่าความถี่ และ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่าง ระหว่างตัวแปร โดยใช้สถิติ t-test สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มี 2 กลุ่ม ได้แก่ เพศ และใช้สถิติ One-way ANOVA สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่าง ตัวแปรอิสระที่มี 3 กลุ่มขึ้นไป ได้แก่ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ พบว่า มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5 ทดสอบหาความแตกต่างรายคู่ โดยใช้วิธีของ LSD ผล การศึกษา พบว่า บุคลากรมีความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อองค์กรที่ปฏิบัติงาน ในเทศบาลเมือง

จันทนิมิต อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี ภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า บุคลากรมีความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อองค์กรที่ปฏิบัติงานในเทศบาลเมืองจันทนิมิต อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี ในด้านการพยายามในการทุ่มเทในการปฏิบัติงานเพื่อองค์กรอยู่ในระดับดีมาก เป็นอันดับแรก รองลงมาในด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้า ในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมของ องค์กร อยู่ในระดับมาก และด้านความปรารถนาที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กร อยู่ในระดับ มาก เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในเทศบาล เมืองจันทนิมิต จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน พบว่า บุคลากรที่มีเพศ ต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในเทศบาลเมืองจันทนิมิต อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน จึงยอมรับสมมติฐานการวิจัย แต่บุคลากรที่มีอายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน ต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในเทศบาลเมือง จันทนิมิต อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่ฉะเชิงเทรา นี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยมีรายละเอียดเกี่ยวกับวิธีดำเนินการวิจัยดังนี้

1. วิธีการวิจัย
2. ประชากร
3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
4. การสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ
5. การเก็บรวบรวมข้อมูล
6. การวิเคราะห์ข้อมูล
7. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
8. เกณฑ์การแปลผล

วิธีการวิจัย

การศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่ฉะเชิงเทรา ผู้วิจัยได้ใช้แหล่งข้อมูลและวิธีการในการศึกษา ดังต่อไปนี้

1. การศึกษาเชิงเอกสาร (Documentary research) ได้จากแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร บทความ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่ฉะเชิงเทรา
2. การวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) การเก็บรวบรวมข้อมูลจากการเก็บแบบสอบถาม ซึ่งเป็นกลุ่มประชากรคือ ข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่ฉะเชิงเทรา

ประชากร

ประชากร (Population) ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่ฉะเชิงเทรา จำนวน 122 คน (สำนักงานสรรพากรพื้นที่ฉะเชิงเทรา, 2556)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการเก็บข้อมูลครั้งนี้ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามขึ้นมา เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล โดยทำการศึกษาจากข้อมูลพื้นฐานของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่จะเชิงเทรา โดยแบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคล ด้านข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล ลักษณะเป็นแบบสำรวจรายการ (Check list) ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และรายได้ต่อเดือน

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับลักษณะของงานที่ปฏิบัติที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่จะเชิงเทรา ประกอบด้วย

2.1 ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ได้แก่

2.1.1 ด้านความมีอิสระในการปฏิบัติงาน

2.1.2 ด้านความท้าทายในการปฏิบัติงาน

2.1.3 ด้านความก้าวหน้าและความสำเร็จในการปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่จะเชิงเทรา ประกอบด้วย

3.1 สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ได้แก่

3.1.1 ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา

3.1.2 ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

3.1.3 ด้านการพัฒนาความรู้ความสามารถ

3.1.4 ด้านความมั่นคงต่อการปฏิบัติงาน

โดยมีหลักเกณฑ์ในการให้คะแนน ดังนี้

เห็นด้วยมากที่สุด ให้ 4 คะแนน

เห็นด้วยมาก ให้ 3 คะแนน

เห็นด้วยน้อย ให้ 2 คะแนน

เห็นด้วยน้อยที่สุด ให้ 1 คะแนน

การสร้างและการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

แบบสอบถามฉบับนี้ ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นเอง มีขั้นตอนในการสร้าง ดังนี้

1. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ในเรื่องความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่ยะลา จากนั้นนำมากำหนดกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย กำหนดนิยาม และเพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม
2. สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่ยะลา และตรวจสอบเนื้อหาของแบบสอบถามว่าครอบคลุมวัตถุประสงค์หรือไม่ จากนั้นนำไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบ แล้วนำมาปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา
3. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาและให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน ได้แก่
 1. ดร.กฤษฎา นันทเพ็ชร อาจารย์ประจำวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา
 2. นางอัมพร ภักธรรยง นักวิชาการสรรพากรชำนาญการพิเศษ สำนักงานสรรพากรพื้นที่ยะลา
 3. นางคารณิ ศรีมณี นิตกรชำนาญการ หัวหน้าส่วนกฎหมายและเร่งรัดภาษีอากรค้าง สำนักงานสรรพากรพื้นที่ยะลา
 เพื่อตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) จากนั้นปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ
4. นำแบบสอบถามที่ได้ไปทดลองใช้ (Try out) กับข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 15 จำนวน 30 ชุด เพื่อหาคุณภาพของเครื่องมือ โดยหาค่าความเที่ยงหรือความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม (Reliability) ได้ค่าความเที่ยงหรือความเชื่อถือได้ของแบบสอบถามเท่ากับ .9426 ซึ่งถือว่าแบบสอบถามนี้มีความเชื่อถือได้สามารถนำไปเก็บข้อมูลจริงต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สมบูรณ์แล้ว ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. ขอนหนังสือจากวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา เพื่อดำเนินการแจกแบบสอบถาม
2. ดำเนินการแจกแบบสอบถามแก่ข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่ยะลา จำนวน 122 ชุด เพื่อให้ตอบแบบสอบถามด้วยตนเอง

3. เมื่อแจกแบบสอบถามเสร็จเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม โดยมีแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมา และมีความสมบูรณ์ จำนวน 122 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100.00

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้ ใช้วิธีการประมวลผลค่าทางสถิติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ ในโปรแกรมสำเร็จรูป สำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ แบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะของงานที่ปฏิบัติ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน

ความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่ฉะเชิงเทรา

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยเลือกใช้สถิติในการวิเคราะห์เพื่อให้สอดคล้องกับลักษณะของข้อมูลและตอบวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และรายได้ต่อเดือน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา

(Descriptive statistics) โดยใช้ค่าร้อยละ (Percentage) และความถี่ (Frequency)

2. ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะของงานที่ปฏิบัติที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่ฉะเชิงเทรา วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) คือค่าเฉลี่ย (μ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (σ)

3. ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่ฉะเชิงเทรา วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) คือค่าเฉลี่ย (μ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (σ)

4. ข้อมูลเกี่ยวกับการเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่ฉะเชิงเทรา ใช้สถิติค่าเฉลี่ย (μ) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (σ)

เกณฑ์การแปลผล

ในการวิจัยครั้งนี้ กำหนดเกณฑ์การแปลผลค่าเฉลี่ยเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่ฉะเชิงเทรา เป็น 4 ระดับ โดยกำหนดเกณฑ์การคิดคะแนนจากสูตรการหาอันตรภาคชั้น (Class interval) (ลือชัย วงษ์ทอง, 2555, หน้า 91) ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{สูตรการหาอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด}-\text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนช่วงชั้น}} \\ &= \frac{4-1}{4} \\ &= 0.75 \end{aligned}$$

เกณฑ์ค่าเฉลี่ยในการแปลความ

ผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์การแปลความหมายค่าคะแนนเฉลี่ย ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	3.26-4.00	หมายถึง	ข้าราชการมีความผูกพันในระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	2.51-3.25	หมายถึง	ข้าราชการมีความผูกพันในระดับมาก
ค่าเฉลี่ย	1.76-2.50	หมายถึง	ข้าราชการมีความผูกพันในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย	1.00-1.75	หมายถึง	ข้าราชการมีความผูกพันในระดับน้อยที่สุด

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่
ฉะเชิงเทรา มีวัตถุประสงค์แรกคือ เพื่อศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการสำนักงาน
สรรพากรพื้นที่ฉะเชิงเทรา ประการที่สองคือ เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของ
ข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่ฉะเชิงเทรา จำแนกตามปัจจัยข้อมูลทั่วไป โดยใช้ข้าราชการ
สำนักงานสรรพากรพื้นที่ฉะเชิงเทรา จำนวน 122 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่
ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (μ) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (σ)

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล

ตารางที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (122 คน)	ร้อยละ (100.00)
เพศ		
ชาย	17	13.93
หญิง	105	86.07
อายุ		
ตั้งแต่ 25 ปีลงมา	1	0.82
26-35 ปี	21	17.21
36-45 ปี	62	50.82
46-55 ปี	27	22.13
55 ปีขึ้นไป	11	9.02

ตารางที่ 2 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (122 คน)	ร้อยละ (100.00)
สถานภาพสมรส		
โสด	41	33.61
สมรส	77	63.11
หย่า/ หม้าย	4	3.28
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	10	8.20
ปริญญาตรี	68	55.73
สูงกว่าปริญญาตรี	44	36.07
ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน		
ต่ำกว่า 5 ปี	16	13.11
5-10 ปี	8	6.56
11-15 ปี	47	38.52
16-20 ปี	12	9.84
ตั้งแต่ 21 ปีขึ้นไป	39	31.97
รายได้ต่อเดือน		
ต่ำกว่า 15,000 บาท	22	18.03
15,001-20,000 บาท	8	6.56
20,001-25,000 บาท	44	36.07
25,001-30,000 บาท	23	18.85
มากกว่า 30,000 บาท	25	20.49

จากตารางที่ 2 ผลการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล ได้ดังนี้
 เพศของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่ยะเชิงเทรา พบว่า ส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง
 คิดเป็นร้อยละ 86.07 และเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 13.93

อายุของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่ฉะเชิงเทรา พบว่า ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 36-45 ปี คิดเป็นร้อยละ 50.82 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 46-55 ปี คิดเป็นร้อยละ 22.13 รองลงมาคือ กลุ่มอายุระหว่าง 26-35 ปี คิดเป็นร้อยละ 17.21 รองลงคือ อายุ 55 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 9.02 และ รองลงมาคือ อายุตั้งแต่ 25 ปีลงมา คิดเป็นร้อยละ 0.82

สถานภาพของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่ฉะเชิงเทรา พบว่า ส่วนใหญ่มี สถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 63.11 รองลงมาคือ สถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 33.61 และ รองลงมาคือ สถานภาพหย่า/ หม้าย คิดเป็นร้อยละ 3.28

ระดับการศึกษาของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่ฉะเชิงเทรา พบว่า ส่วนใหญ่มี การศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 55.73 รองลงมาคือ ระดับสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็น ร้อยละ 36.07 และรองลงมาคือ ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 8.20

ระยะเวลาในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่ฉะเชิงเทรา พบว่า ส่วนใหญ่มีระยะเวลาระหว่าง 11-15 ปี คิดเป็นร้อยละ 38.52 รองลงมาคือ ระยะเวลาตั้งแต่ 21 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 31.97 รองลงมาคือ ระยะเวลาต่ำกว่า 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 13.11 รองลงมาคือ ระยะเวลาระหว่าง 16-20 ปี คิดเป็นร้อยละ 9.84 และรองลงมาคือ ระยะเวลาระหว่าง 5-10 ปี คิดเป็น ร้อยละ 6.56

รายได้ต่อเดือนของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่ฉะเชิงเทรา พบว่า ส่วนใหญ่มี รายได้ระหว่าง 20,001-25,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 36.07 รองลงมาคือ มีรายได้มากกว่า 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 20.49 รองลงมาคือ มีรายได้ระหว่าง 25,001-30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 18.85 รองลงมาคือ มีรายได้ต่ำกว่า 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 18.03 และรองลงมาคือ มีรายได้ระหว่าง 15,001-20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 6.56

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการสำนักงานสรรพากร พื้นที่ฉะเชิงเทรา

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะของงานที่ปฏิบัติ

ตารางที่ 3 จำนวน คำร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความผูกพัน และอันดับ
ความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่ฉะเชิงเทรา
ด้านความมีอิสระในการปฏิบัติงาน

ด้านความมีอิสระใน การปฏิบัติงาน	ระดับความผูกพัน				μ	σ	ระดับ ความ ผูกพัน	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อย ที่สุด				
1. ท่านสามารถ กำหนดเป้าหมาย และภาระหน้าที่การ ทำงานของตนเองได้	12 (9.84)	64 (52.46)	41 (33.60)	5 (4.10)	2.68	.71	มาก	4
2. ท่านสามารถใช้ ความรู้ของตนเองใน การแก้ปัญหาที่เกิด จากการปฏิบัติหน้าที่ ได้ทันที	11 (9.02)	84 (68.85)	25 (20.49)	2 (1.64)	2.85	.58	มาก	1
3. ผู้บังคับบัญชาให้ ความอิสระท่านใน การปฏิบัติหน้าที่ และติดตามผล การปฏิบัติงาน	10 (8.20)	80 (65.57)	31 (25.41)	1 (0.82)	2.81	.58	มาก	3
4. ท่านสามารถ ตัดสินใจเกี่ยวกับงาน ในหน้าที่ที่ได้รับ มอบหมายตาม ความเหมาะสม	14 (11.48)	76 (62.30)	31 (25.40)	1 (0.82)	2.84	.62	มาก	2

ตารางที่ 3 (ต่อ)

ด้านความมีอิสระใน การปฏิบัติงาน	ระดับความผูกพัน				μ	σ	ระดับ ความ ผูกพัน	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อย ที่สุด				
5. หน่วยงานของท่านเปิดโอกาสให้ท่านเสนอความคิดใหม่ ๆ ในการทำงานอยู่เสมอ	12 (9.84)	53 (43.44)	53 (43.44)	4 (3.28)	2.60	.71	มาก	5
ภาพรวมด้านความมีอิสระในการปฏิบัติงาน					2.76	.48	มาก	

จากตารางที่ 3 ผลการศึกษาความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่จะเชิงเทรา ด้านความมีอิสระในการปฏิบัติงาน พบว่า ในภาพรวมด้านความมีอิสระในการปฏิบัติงาน ข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่จะเชิงเทรา มีความผูกพันอยู่ในระดับมาก ($\mu = 2.76, \sigma = .48$) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ สามารถสรุปได้ดังนี้

ท่านสามารถใช้ความรู้ของตนเองในการแก้ปัญหาที่เกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ได้ทันที พบว่า ข้าราชการสำนักงานพื้นที่จะเชิงเทรา มีความผูกพันอยู่ในระดับมาก ($\mu = 2.85, \sigma = .58$) เป็นอันดับที่ 1

ท่านสามารถตัดสินใจเกี่ยวกับงานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายตามความเหมาะสม พบว่า ข้าราชการสำนักงานพื้นที่จะเชิงเทรา มีความผูกพันอยู่ในระดับมาก ($\mu = 2.84, \sigma = .62$) เป็นอันดับที่ 2

ผู้บังคับบัญชาให้ความอิสระท่านในการปฏิบัติหน้าที่ และติดตามผลการปฏิบัติงาน พบว่า ข้าราชการสำนักงานพื้นที่จะเชิงเทรา มีความผูกพันอยู่ในระดับมาก ($\mu = 2.81, \sigma = .58$) เป็นอันดับที่ 3

ท่านสามารถกำหนดเป้าหมาย และภาระหน้าที่การทำงานของตนเองได้ พบว่า ข้าราชการสำนักงานพื้นที่จะเชิงเทรา มีความผูกพันอยู่ในระดับมาก ($\mu = 2.68, \sigma = .71$) เป็นอันดับที่ 4

หน่วยงานของท่านเปิดโอกาสให้ท่านเสนอความคิดใหม่ ๆ ในการทำงานอยู่เสมอ พบว่า ข้าราชการสำนักงานพื้นที่จะเชิงเทรา มีความผูกพันอยู่ในระดับมาก ($\mu = 2.60, \sigma = .71$) เป็นอันดับที่ 5

ตารางที่ 4 จำนวน คำร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความผูกพัน และอันดับความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่ฉะเชิงเทรา ด้านความท้าทายในการปฏิบัติงาน

ด้านความท้าทายในการปฏิบัติงาน	ระดับความผูกพัน				μ	σ	ระดับความผูกพัน	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด				
1. ลักษณะงานมีความท้าทายความรู้ความสามารถ และทักษะของท่าน	18 (14.75)	73 (59.84)	30 (24.59)	1 (0.82)	2.89	.65	มาก	2
2. หน่วยงานของท่านได้นำเทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้ในการปฏิบัติหน้าที่	25 (20.49)	78 (63.93)	17 (13.94)	2 (1.64)	3.03	.64	มาก	1
3. งานของท่านต้องใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และการประยุกต์เพื่อความคล่องตัวให้ทันต่อสถานการณ์ปัจจุบัน	18 (14.75)	68 (55.74)	33 (27.05)	3 (2.46)	2.83	.70	มาก	4
4. ท่านมีความกระตือรือร้นเมื่อได้รับมอบหมายงานที่นอกเหนือจากงานประจำ	20 (16.39)	65 (53.28)	35 (28.69)	2 (1.64)	2.84	.70	มาก	3
ภาพรวมด้านความท้าทายในการปฏิบัติงาน					2.90	.48	มาก	

จากตารางที่ 4 ผลการศึกษาความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่ฉะเชิงเทรา ด้านความท้าทายในการปฏิบัติงาน พบว่า ในภาพรวมด้านความท้าทายในการปฏิบัติงาน ข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่ฉะเชิงเทรา มีความผูกพันอยู่ในระดับมาก ($\mu = 2.90, \sigma = .48$) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ สามารถสรุปได้ดังนี้

หน่วยงานของท่านได้นำเทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ พบว่า ข้าราชการสำนักงานพื้นที่จะเชิงเทรา มีความผูกพันอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.03, \sigma = .64$) เป็นอันดับที่ 1

ลักษณะงานมีความท้าทายความรู้ ความสามารถ และทักษะของท่าน พบว่า ข้าราชการสำนักงานพื้นที่จะเชิงเทรา มีความผูกพันอยู่ในระดับมาก ($\mu = 2.89, \sigma = .65$) เป็นอันดับที่ 2

ท่านมีความกระตือรือร้นเมื่อได้รับมอบหมายงานที่นอกเหนือจากงานประจำ พบว่า ข้าราชการสำนักงานพื้นที่จะเชิงเทรา มีความผูกพันอยู่ในระดับมาก ($\mu = 2.84, \sigma = .70$) เป็นอันดับที่ 3

งานของท่านต้องใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และการประยุกต์เพื่อความคล่องตัวให้ทันต่อสถานการณ์ปัจจุบัน พบว่า ข้าราชการสำนักงานพื้นที่จะเชิงเทรา มีความผูกพันอยู่ในระดับมาก ($\mu = 2.84, \sigma = .70$) เป็นอันดับที่ 4

ตารางที่ 5 จำนวน คำร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความผูกพัน และอันดับความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่จะเชิงเทรา ด้านความก้าวหน้าและความสำเร็จในการปฏิบัติงาน

ด้านความก้าวหน้าและ ความสำเร็จในการ ปฏิบัติงาน	ระดับความผูกพัน				μ	σ	ระดับ ความ ผูกพัน	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อย ที่สุด				
1. องค์การเปิดโอกาสให้ ผู้ปฏิบัติงานศึกษา เพิ่มเติม เพื่อปรับวุฒิและ เพิ่มพูนความรู้	23 (18.85)	64 (52.46)	32 (26.23)	3 (2.46)	2.88	.73	มาก	1
2. องค์การมีการ ประเมินผลการ ปฏิบัติงานอย่างเปิดเผย เท่าเทียม และยุติธรรม	5 (4.10)	49 (40.16)	60 (49.18)	8 (6.56)	2.42	.68	น้อย	4
3. องค์การสนับสนุนให้ ผู้ปฏิบัติงานมี ความก้าวหน้าตาม ตำแหน่ง หน้าที่การงานที่ ดำรงอยู่	5 (4.10)	59 (48.36)	48 (39.34)	10 (8.20)	2.48	.71	น้อย	3

ตารางที่ 5 (ต่อ)

ด้านความก้าวหน้าและ ความสำเร็จในการ ปฏิบัติงาน	ระดับความผูกพัน				μ	σ	ระดับ ความ ผูกพัน	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อย ที่สุด				
4. ท่านมีโอกาสเลื่อน ตำแหน่งที่สูงขึ้น ตาม ความรู้ ความสามารถ ที่ปฏิบัติงานอยู่	3 (2.46)	48 (39.34)	56 (45.90)	15 (12.30)	2.32	.72	น้อย	5
5. ท่านสามารถมองเห็น ผลสำเร็จของงาน และ ตรงเป้าหมายได้อย่าง ชัดเจน	4 (3.28)	67 (54.92)	47 (38.52)	4 (3.28)	2.58	.61	มาก	2
ภาพรวมด้านความก้าวหน้าและความสำเร็จใน การปฏิบัติงาน					2.54	.54	มาก	

จากตารางที่ 5 ผลการศึกษาความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่จะเชิงเทรา ด้านความก้าวหน้าและความสำเร็จในการปฏิบัติงาน พบว่า ในภาพรวมด้านความก้าวหน้าและความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่จะเชิงเทรา มีความผูกพันอยู่ในระดับมาก ($\mu = 2.54, \sigma = .54$) เมื่อจำแนกเป็นรายชื่อ สามารถสรุปได้ดังนี้

องค์การเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานศึกษาเพิ่มเติมเพื่อปรับวุฒิและเพิ่มพูนความรู้ พบว่า ข้าราชการสำนักงานพื้นที่จะเชิงเทรา มีความผูกพันอยู่ในระดับมาก ($\mu = 2.88, \sigma = .73$) เป็นอันดับที่ 1

ท่านสามารถมองเห็นผลสำเร็จของงาน และตรงเป้าหมายได้อย่างชัดเจน พบว่า ข้าราชการสำนักงานพื้นที่จะเชิงเทรา มีความผูกพันอยู่ในระดับมาก ($\mu = 2.58, \sigma = .61$) เป็นอันดับที่ 2

องค์การสนับสนุนให้ผู้ปฏิบัติงานมีความก้าวหน้าตามตำแหน่ง หน้าที่การงานที่ดำรงอยู่ พบว่า ข้าราชการสำนักงานพื้นที่จะเชิงเทรา มีความผูกพันอยู่ในระดับน้อย ($\mu = 2.48, \sigma = .71$) เป็นอันดับที่ 3

องค์การมีการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างเปิดเผย เท่าเทียม และยุติธรรม พบว่า ข้าราชการสำนักงานพื้นที่จะเชิงเทรา มีความผูกพันอยู่ในระดับน้อย ($\mu = 2.42, \sigma = .68$) เป็นอันดับที่ 4

ท่านมีโอกาสเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น ตามความรู้ความสามารถที่ปฏิบัติงานอยู่ พบว่าข้าราชการสำนักงานพื้นที่จะเชิงเทรา มีความผูกพันอยู่ในระดับน้อย ($\mu = 2.32, \sigma = .72$) เป็นอันดับที่ 5

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความผูกพัน และอันดับ ความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่จะเชิงเทรา ภาพรวมข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะของงานที่ปฏิบัติ

ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะของงานที่ปฏิบัติ	μ	σ	ระดับ	
			ความผูกพัน	อันดับ
ด้านความมีอิสระในการปฏิบัติงาน	2.76	.48	มาก	2
ด้านความท้าทายในการปฏิบัติงาน	2.90	.48	มาก	1
ด้านความก้าวหน้าและความสำเร็จในการปฏิบัติงาน	2.54	.54	มาก	3
ภาพรวมข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะของงานที่ปฏิบัติ	2.73	.41	มาก	

จากตารางที่ 6 ผลการศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่จะเชิงเทรา ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะของงานที่ปฏิบัติ พบว่า ในภาพรวมข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่จะเชิงเทรา มีความผูกพันอยู่ในระดับมาก ($\mu = 2.73, \sigma = .41$) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน สามารถสรุปได้ดังนี้

ด้านความท้าทายในการปฏิบัติงาน พบว่า ข้าราชการสำนักงานพื้นที่จะเชิงเทรา มีความผูกพันอยู่ในระดับมาก ($\mu = 2.90, \sigma = .48$) เป็นอันดับที่ 1

ด้านความมีอิสระในการปฏิบัติงาน พบว่า ข้าราชการสำนักงานพื้นที่จะเชิงเทรา มีความผูกพันอยู่ในระดับมาก ($\mu = 2.76, \sigma = .48$) เป็นอันดับที่ 2

ด้านความก้าวหน้าและความสำเร็จในการปฏิบัติงาน พบว่า ข้าราชการสำนักงานพื้นที่จะเชิงเทรา มีความผูกพันอยู่ในระดับมาก ($\mu = 2.54, \sigma = .54$) เป็นอันดับที่ 3

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 7 จำนวน คำร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความผูกพัน และอันดับ
ความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่ยะเชิงเทรา
ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา

ด้านความสัมพันธ์กับ ผู้บังคับบัญชา	ระดับความผูกพัน				μ	σ	ระดับ ความ ผูกพัน	อันดับ
	มาก ที่สุด	มาก	น้อย	น้อย ที่สุด				
1. ผู้บังคับบัญชาเปิด โอกาสให้ท่านแสดง ความคิดเห็นในเรื่อง การทำงานอย่างเต็มที่	10 (8.20)	79 (64.75)	32 (26.23)	1 (0.82)	2.80	.58	มาก	2
2. ผู้บังคับบัญชา เอาใจใส่ดูแล ผู้ใต้บังคับบัญชา อย่างสม่ำเสมอ	9 (7.38)	69 (56.56)	40 (32.78)	4 (3.28)	2.68	.66	มาก	4
3. ผู้บังคับบัญชา มองเห็นคุณค่า และ ผลการปฏิบัติงาน ของท่าน พร้อมทั้งใน การชมเชยอยู่เสมอ	8 (6.56)	55 (45.08)	52 (42.62)	7 (5.74)	2.52	.71	มาก	5
4. ผู้บังคับบัญชา ปฏิบัติต่อท่านโดย ไม่มีอคติ และให้การ ยอมรับอย่างจริงใจ	13 (10.66)	67 (54.92)	37 (30.32)	5 (4.10)	2.72	.71	มาก	3
5. ท่านสามารถ ปรึกษาเรื่องงานกับ ผู้บังคับบัญชาได้ เมื่อเกิดปัญหาจาก การทำงาน	19 (15.57)	78 (63.93)	22 (18.03)	3 (2.47)	2.93	.66	มาก	1
ภาพรวมด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา					2.73	.56	มาก	

จากตารางที่ 7 ผลการศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่ฉะเชิงเทรา ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา พบว่า ในภาพรวมด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่ฉะเชิงเทรา มีความผูกพันอยู่ในระดับมาก ($\mu = 2.73, \sigma = .56$) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ สามารถสรุปได้ดังนี้

ท่านสามารถปรึกษาเรื่องงานกับผู้บังคับบัญชาได้เมื่อเกิดปัญหาจากการทำงาน พบว่า ข้าราชการสำนักงานพื้นที่ฉะเชิงเทรา มีความผูกพันอยู่ในระดับมาก ($\mu = 2.93, \sigma = .66$) เป็นอันดับที่ 1

ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้ท่านแสดงความคิดเห็นในเรื่องการทำงานอย่างเต็มที่ พบว่า ข้าราชการสำนักงานพื้นที่ฉะเชิงเทรา มีความผูกพันอยู่ในระดับมาก ($\mu = 2.80, \sigma = .58$) เป็นอันดับที่ 2

ผู้บังคับบัญชาปฏิบัติต่อท่าน โดยไม่มีอคติ และให้การยอมรับอย่างจริงจัง พบว่า ข้าราชการสำนักงานพื้นที่ฉะเชิงเทรา มีความผูกพันอยู่ในระดับมาก ($\mu = 2.72, \sigma = .71$) เป็นอันดับที่ 3

ผู้บังคับบัญชาเอาใจใส่ ดูแลผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างสม่ำเสมอ พบว่า ข้าราชการสำนักงานพื้นที่ฉะเชิงเทรา มีความผูกพันอยู่ในระดับมาก ($\mu = 2.68, \sigma = .66$) เป็นอันดับที่ 4

ผู้บังคับบัญชามองเห็นคุณค่า และผลการปฏิบัติงานของท่าน พร้อมทั้งในการชมเชย อยู่เสมอ พบว่า ข้าราชการสำนักงานพื้นที่ฉะเชิงเทรา มีความผูกพันอยู่ในระดับมาก ($\mu = 2.52, \sigma = .71$) เป็นอันดับที่ 5

ตารางที่ 8 จำนวน คำร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความผูกพัน และอันดับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่ฉะเชิงเทรา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

ด้านความสัมพันธ์กับ เพื่อนร่วมงาน	ระดับความผูกพัน				μ	σ	ระดับ ความ ผูกพัน	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อย ที่สุด				
1. ท่านเป็นที่รักและ ได้รับการยอมรับจาก เพื่อนร่วมงานใน การปฏิบัติงาน	10 (8.20)	101 (82.78)	10 (8.20)	1 (0.82)	2.98	.45	มาก	3

ตารางที่ 8 (ต่อ)

ด้านความสัมพันธ์กับ เพื่อนร่วมงาน	ระดับความผูกพัน				μ	σ	ระดับ ความ ผูกพัน	อันดับ
	มาก ที่สุด	มาก	น้อย	น้อย ที่สุด				
2. ท่าน ได้รับการ ช่วยเหลือจากเพื่อน ร่วมงานเมื่อเกิดปัญหา จากการปฏิบัติงาน	21 (17.21)	94 (77.05)	6 (4.92)	1 (0.82)	3.11	.49	มาก	1
3. ท่านมีความยินดี และมีความสุขที่ได้ ร่วมงานกับเพื่อน ร่วมงานในปัจจุบัน	20 (16.39)	95 (77.87)	5 (4.10)	2 (1.64)	3.09	.51	มาก	2
4. องค์กรของท่าน สนับสนุนการ ปฏิบัติงานร่วมกันเป็น ทีมมากกว่าต่างคน ต่างทำ	15 (12.30)	88 (72.13)	16 (13.11)	3 (2.46)	2.94	.59	มาก	5
5. ท่านสามารถ ปรึกษาปัญหาเรื่องงาน และปัญหาเรื่อง ส่วนตัวจากเพื่อน ร่วมงานได้	18 (14.75)	84 (68.85)	17 (13.93)	3 (2.47)	2.96	.62	มาก	4
ภาพรวมด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน					3.02	.44	มาก	

จากตารางที่ 8 ผลการศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่ยะเชิงเทรา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน พบว่า ในภาพรวมด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่ยะเชิงเทรา มีความผูกพันอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.02, \sigma = .44$) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ สามารถสรุปได้ดังนี้

ท่าน ได้รับการช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานเมื่อเกิดปัญหาจากการปฏิบัติงาน พบว่า ข้าราชการสำนักงานพื้นที่ยะเชิงเทรา มีความผูกพันอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.11, \sigma = .49$) เป็นอันดับที่ 1

ท่านมีความยินดี และมีความสุขที่ได้ร่วมงานกับเพื่อนร่วมงานในปัจจุบัน พบว่าข้าราชการสำนักงานพื้นที่ฉะเชิงเทรา มีความผูกพันอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.09, \sigma = .51$) เป็นอันดับที่ 2

ท่านเป็นที่รักและได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานในการปฏิบัติงาน พบว่าข้าราชการสำนักงานพื้นที่ฉะเชิงเทรา มีความผูกพันอยู่ในระดับมาก ($\mu = 2.98, \sigma = .45$) เป็นอันดับที่ 3

ท่านสามารถปรึกษาปัญหาเรื่องงานและปัญหาเรื่องส่วนตัวจากเพื่อนร่วมงานได้ พบว่าข้าราชการสำนักงานพื้นที่ฉะเชิงเทรา มีความผูกพันอยู่ในระดับมาก ($\mu = 2.96, \sigma = .62$) เป็นอันดับที่ 4

องค์การของท่านสนับสนุนการปฏิบัติงานร่วมกันเป็นทีมมากกว่าต่างคนต่างทำ พบว่าข้าราชการสำนักงานพื้นที่ฉะเชิงเทรา มีความผูกพันอยู่ในระดับมาก ($\mu = 2.94, \sigma = .59$) เป็นอันดับที่ 5

ตารางที่ 9 จำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความผูกพัน และอันดับความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่ฉะเชิงเทรา ด้านการพัฒนาความรู้ความสามารถ

ด้านการพัฒนา	ระดับความผูกพัน				μ	σ	ระดับความผูกพัน	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด				
1. ท่านได้รับการฝึกอบรมในเรื่องที่มีลักษณะตรงกับงานที่ได้รับมอบหมาย	10 (8.20)	79 (64.75)	32 (26.23)	1 (0.82)	2.80	.58	มาก	1
2. ท่านได้รับการพัฒนาเรียนรู้เพื่อเพิ่มทักษะในการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง	6 (4.92)	74 (60.66)	39 (31.98)	3 (2.46)	2.68	.61	มาก	2

ตารางที่ 9 (ต่อ)

ด้านการพัฒนา ความรู้ความสามารถ	ระดับความผูกพัน				μ	σ	ระดับ ความ ผูกพัน	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อย ที่สุด				
3. ท่านได้รับการ ฝึกอบรมจาก หน่วยงานภายนอก เพื่อเพิ่มทักษะในการ ปฏิบัติงาน	2 (1.64)	52 (42.62)	48 (39.35)	20 (16.39)	2.30	.76	น้อย	5
4. องค์กรเปิดโอกาส ให้ท่านศึกษาดูงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติหน้าที่	2 (1.64)	52 (42.62)	54 (44.26)	14 (11.48)	2.34	.70	น้อย	4
5. องค์กรมีบทบาท อย่างสูงที่ก่อให้เกิด ทักษะ ในการปฏิบัติงาน	3 (2.46)	77 (63.11)	37 (30.33)	5 (4.10)	2.64	.60	มาก	3
ภาพรวมด้านการพัฒนาความรู้ความสามารถ					2.55	.53	มาก	

จากตารางที่ 9 ผลการศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่ยะเชิงเทรา ด้านการพัฒนาความรู้ความสามารถ พบว่า ในภาพรวมด้านการพัฒนาความรู้ความสามารถ ข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่ยะเชิงเทรา มีความผูกพันอยู่ในระดับมาก ($\mu = 2.55, \sigma = .53$) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ สามารถสรุปได้ดังนี้

ท่านได้รับการฝึกอบรมในเรื่องที่มีลักษณะตรงกับงานที่ได้รับมอบหมาย พบว่า ข้าราชการสำนักงานพื้นที่ยะเชิงเทรา มีความผูกพันอยู่ในระดับมาก ($\mu = 2.80, \sigma = .58$) เป็นอันดับที่ 1

ท่านได้รับการพัฒนา เรียนรู้ เพื่อเพิ่มทักษะในการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง พบว่า ข้าราชการสำนักงานพื้นที่ยะเชิงเทรา มีความผูกพันอยู่ในระดับมาก ($\mu = 2.68, \sigma = .61$) เป็นอันดับที่ 2

องค์กรมีบทบาทอย่างสูงที่ก่อให้เกิดทักษะในการปฏิบัติงาน พบว่า ข้าราชการสำนักงานพื้นที่จะเชิงเทรา มีความผูกพันอยู่ในระดับมาก ($\mu = 2.64, \sigma = .60$) เป็นอันดับที่ 3

องค์กรเปิดโอกาสให้ท่านศึกษาดูงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ พบว่า ข้าราชการสำนักงานพื้นที่จะเชิงเทรา มีความผูกพันอยู่ในระดับมาก ($\mu = 2.34, \sigma = .70$) เป็นอันดับที่ 4

ท่านได้รับการฝึกอบรมจากหน่วยงานภายนอกเพื่อเพิ่มทักษะในการปฏิบัติงาน พบว่า ข้าราชการสำนักงานพื้นที่จะเชิงเทรา มีความผูกพันอยู่ในระดับมาก ($\mu = 2.30, \sigma = .76$) เป็นอันดับที่ 5

ตารางที่ 10 จำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความผูกพัน และอันดับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่จะเชิงเทรา ด้านความมั่นคงต่อการปฏิบัติงาน

ด้านความมั่นคงต่อการปฏิบัติงาน	ระดับความผูกพัน				μ	σ	ระดับความผูกพัน	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด				
1. งานตามหน้าที่ของท่าน ช่วยส่งเสริมให้ท่านมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น	5 (4.10)	70 (57.37)	42 (34.43)	5 (4.10)	2.61	.64	มาก	4
2. ท่านเห็นว่างานที่รับผิดชอบจะช่วยให้ท่านมีความมั่นคงในอนาคต	6 (4.92)	78 (63.93)	34 (27.87)	4 (3.28)	2.70	.61	มาก	3
3. ท่านรู้สึกถึงความมั่นคงต่อการทำงานในองค์กร เพราะมีกระบวนการประเมินผลงานอย่างยุติธรรมและสามารถตรวจสอบได้	4 (3.28)	70 (57.37)	43 (35.25)	5 (4.10)	2.60	.63	มาก	5

ตารางที่ 10 (ต่อ)

ด้านความมั่นคงต่อ การปฏิบัติงาน	ระดับความผูกพัน				μ	σ	ระดับ ความ ผูกพัน	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อย ที่สุด				
4. องค์กรของท่าน มีความเจริญก้าวหน้า และความมั่นคงสูง	12 (9.84)	90 (73.77)	18 (14.75)	2 (1.64)	2.92	.55	มาก	1
5. องค์กรของท่าน มีนโยบายและการ บริหารที่มี ประสิทธิภาพดีแล้ว	8 (6.55)	72 (59.02)	41 (33.61)	1 (0.82)	2.71	.60	มาก	2
ภาพรวมด้านความมั่นคงต่อการปฏิบัติงาน					2.71	.47	มาก	

จากตารางที่ 10 ผลการศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่ฉะเชิงเทรา ด้านความมั่นคงต่อการปฏิบัติงาน พบว่า ในภาพรวมด้านความมั่นคงต่อการปฏิบัติงาน ข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่ฉะเชิงเทรา มีความผูกพันอยู่ในระดับมาก ($\mu = 2.71, \sigma = .47$) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ สามารถสรุปได้ดังนี้

องค์กรของท่านมีความเจริญก้าวหน้า และความมั่นคงสูง พบว่า ข้าราชการสำนักงานพื้นที่ฉะเชิงเทรา มีความผูกพันอยู่ในระดับมาก ($\mu = 2.92, \sigma = .55$) เป็นอันดับที่ 1

องค์กรของท่านมีนโยบายและการบริหารที่มีประสิทธิภาพดีแล้ว พบว่า ข้าราชการสำนักงานพื้นที่ฉะเชิงเทรา มีความผูกพันอยู่ในระดับมาก ($\mu = 2.71, \sigma = .60$) เป็นอันดับที่ 2

ท่านเห็นว่างานที่รับผิดชอบจะช่วยให้คุณมีความมั่นคงในอนาคต พบว่า ข้าราชการสำนักงานพื้นที่ฉะเชิงเทรา มีความผูกพันอยู่ในระดับมาก ($\mu = 2.70, \sigma = .61$) เป็นอันดับที่ 3

งานตามหน้าที่ของท่าน ช่วยส่งเสริมให้ท่านมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น พบว่า ข้าราชการสำนักงานพื้นที่ฉะเชิงเทรา มีความผูกพันอยู่ในระดับมาก ($\mu = 2.61, \sigma = .64$) เป็นอันดับที่ 4

ท่านรู้สึกถึงความมั่นคงต่อการทำงานในองค์กรเพราะมีกระบวนการประเมินผลงานอย่างยุติธรรมและสามารถตรวจสอบได้ พบว่า ข้าราชการสำนักงานพื้นที่ฉะเชิงเทรา มีความผูกพันอยู่ในระดับมาก ($\mu = 2.60, \sigma = .63$) เป็นอันดับที่ 5

ตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความผูกพัน และอันดับ ความผูกพัน
 ต่อองค์การของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่ฉะเชิงเทรา ภาพรวมข้อมูลเกี่ยวกับ
 สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน

ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน	μ	σ	ระดับ	
			ความ ผูกพัน	อันดับ
ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	2.73	.56	มาก	2
ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	3.02	.44	มาก	1
ด้านการพัฒนาความรู้ ความสามารถ	2.55	.53	มาก	4
ด้านความมั่นคงต่อการปฏิบัติงาน	2.71	.47	มาก	3
ภาพรวมข้อมูลเกี่ยวกับสภาพแวดล้อม ในการปฏิบัติงาน	2.75	.40	มาก	

จากตารางที่ 11 ผลการศึกษาความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่ฉะเชิงเทรา ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน พบว่า ในภาพรวมข้อมูลเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่ฉะเชิงเทรา มีความผูกพันอยู่ในระดับมาก ($\mu = 2.75, \sigma = .40$) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน สามารถสรุปได้ดังนี้

ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน พบว่า ข้าราชการสำนักงานพื้นที่ฉะเชิงเทรา มีความผูกพันอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.02, \sigma = .44$) เป็นอันดับที่ 1

ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา พบว่า ข้าราชการสำนักงานพื้นที่ฉะเชิงเทรา มีความผูกพันอยู่ในระดับมาก ($\mu = 2.73, \sigma = .56$) เป็นอันดับที่ 2

ด้านความมั่นคงต่อการปฏิบัติงาน พบว่า ข้าราชการสำนักงานพื้นที่ฉะเชิงเทรา มีความผูกพันอยู่ในระดับมาก ($\mu = 2.71, \sigma = .47$) เป็นอันดับที่ 3

ด้านการพัฒนาความรู้ ความสามารถ พบว่า ข้าราชการสำนักงานพื้นที่ฉะเชิงเทรา มีความผูกพันอยู่ในระดับมาก ($\mu = 2.55, \sigma = .53$) เป็นอันดับที่ 4

ตารางที่ 12 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความผูกพัน และอันดับ ความผูกพัน
ต่อองค์การของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่ฉะเชิงเทรา ภาพรวมทุกด้าน

ความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการ สำนักงานสรรพากรพื้นที่ฉะเชิงเทรา	μ	σ	ระดับ	
			ความ ผูกพัน	อันดับ
ด้านความมีอิสระในการปฏิบัติงาน	2.76	.48	มาก	3
ด้านความท้าทายในการปฏิบัติงาน	2.90	.48	มาก	2
ด้านความก้าวหน้าและความสำเร็จในการปฏิบัติงาน	2.54	.54	มาก	7
ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	2.73	.56	มาก	4
ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	3.02	.44	มาก	1
ด้านการพัฒนาความรู้ ความสามารถ	2.55	.53	มาก	6
ด้านความมั่นคงต่อการปฏิบัติงาน	2.71	.47	มาก	5
ภาพรวมความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการ สำนักงานสรรพากรพื้นที่ฉะเชิงเทรา	2.74	.37	มาก	

จากตารางที่ 12 ผลการศึกษาความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่ฉะเชิงเทรา พบว่า ในภาพรวมความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่ฉะเชิงเทรา ข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่ฉะเชิงเทรามีความผูกพันอยู่ในระดับมาก ($\mu = 2.74$, $\sigma = .37$) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน สามารถสรุปได้ดังนี้

ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน พบว่า ข้าราชการสำนักงานพื้นที่ฉะเชิงเทรามีความผูกพันอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.02$, $\sigma = .44$) เป็นอันดับที่ 1

ด้านความท้าทายในการปฏิบัติงาน พบว่า ข้าราชการสำนักงานพื้นที่ฉะเชิงเทรามีความผูกพันอยู่ในระดับมาก ($\mu = 2.90$, $\sigma = .48$) เป็นอันดับที่ 2

ด้านความมีอิสระในการปฏิบัติงาน พบว่า ข้าราชการสำนักงานพื้นที่ฉะเชิงเทรามีความผูกพันอยู่ในระดับมาก ($\mu = 2.76$, $\sigma = .48$) เป็นอันดับที่ 3

ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา พบว่า ข้าราชการสำนักงานพื้นที่ฉะเชิงเทรามีความผูกพันอยู่ในระดับมาก ($\mu = 2.73$, $\sigma = .56$) เป็นอันดับที่ 4

ด้านความมั่นคงต่อการปฏิบัติงาน พบว่า ข้าราชการสำนักงานพื้นที่ฉะเชิงเทรามีความผูกพันอยู่ในระดับมาก ($\mu = 2.71$, $\sigma = .47$) เป็นอันดับที่ 5

ด้านการพัฒนาความรู้ ความสามารถ พบว่า ข้าราชการสำนักงานพื้นที่ฉะเชิงเทรา มีความผูกพันอยู่ในระดับมาก ($\mu = 2.55, \sigma = .53$) เป็นอันดับที่ 6

ด้านความก้าวหน้าและความสำเร็จในการปฏิบัติงาน พบว่า ข้าราชการสำนักงานพื้นที่ฉะเชิงเทรา มีความผูกพันอยู่ในระดับมาก ($\mu = 2.54, \sigma = .54$) เป็นอันดับที่ 7

ตอนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่ฉะเชิงเทรา จำแนกตามข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล

ตารางที่ 13 เปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่ฉะเชิงเทรา จำแนกตามเพศ

ความผูกพันต่อองค์การของ ข้าราชการสำนักงานสรรพากร พื้นที่ฉะเชิงเทรา	เพศ								
	ชาย		ระดับ ความ ผูกพัน	หญิง		ระดับ ความ ผูกพัน	รวม		ระดับ ความ ผูกพัน
	μ	σ		μ	σ		μ	σ	
ด้านความมีอิสระในการ ปฏิบัติงาน	3.04	.46	มาก	2.71	.47	มาก	2.76	.48	มาก
ด้านความท้าทายในการ ปฏิบัติงาน	3.04	.52	มาก	2.87	.47	มาก	2.90	.48	มาก
ด้านความก้าวหน้าและ ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน	2.66	.50	มาก	2.52	.54	มาก	2.54	.54	มาก
ด้านความสัมพันธ์กับ ผู้บังคับบัญชา	2.94	.62	มาก	2.70	.55	มาก	2.73	.56	มาก
ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อน ร่วมงาน	3.04	.28	มาก	3.01	.46	มาก	3.02	.44	มาก
ด้านการพัฒนาความรู้ ความสามารถ	2.67	.60	มาก	2.53	.51	มาก	2.55	.53	มาก
ด้านความมั่นคงต่อการ ปฏิบัติงาน	2.84	.42	มาก	2.69	.48	มาก	2.71	.47	มาก
ภาพรวมความผูกพันต่อองค์การ ของข้าราชการ สำนักงานสรรพากรพื้นที่ ฉะเชิงเทรา	2.89	.38	มาก	2.72	.37	มาก	2.74	.37	มาก

ด้านความมั่นคงต่อการปฏิบัติงาน พบว่าข้าราชการสำนักงานพื้นที่ฉะเชิงเทรา มีความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการสำนักงานพื้นที่ฉะเชิงเทรา อยู่ในระดับมาก ($\mu = 2.71$, $\sigma = .47$) เมื่อจำแนกระหว่างเพศ พบว่า ข้าราชการสำนักงานพื้นที่ฉะเชิงเทรา ที่เป็นเพศชาย มีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าข้าราชการสำนักงานพื้นที่ฉะเชิงเทราที่เป็นเพศหญิง

ตารางที่ 14 เปรียบเทียบความผูกพันต่อการจัดการของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่ระยองที่ตระหงษา จำแนกตามอายุ

ความผูกพันต่อการจัดการของ ข้าราชการสำนักงาน สรรพากรพื้นที่ระยอง	อายุ											
	ตั้งแต่ 25 ปี		26-35 ปี		36-45 ปี		46-55 ปี		55 ปีขึ้นไป		รวม	
	ระดับ ลงมา	ระดับ ความ ผูกพัน	ระดับ ความ ผูกพัน	ระดับ ความ ผูกพัน	ระดับ ความ ผูกพัน	ระดับ ความ ผูกพัน	ระดับ ความ ผูกพัน	ระดับ ความ ผูกพัน	ระดับ ความ ผูกพัน	ระดับ ความ ผูกพัน	ระดับ ความ ผูกพัน	ระดับ ความ ผูกพัน
	μ	σ	μ	σ	μ	σ	μ	σ	μ	σ	μ	σ
ด้านความมีอิสระในการ ปฏิบัติงาน	2.40	.00	2.94	.41	2.62	.43	2.85	.58	2.96	.45	2.76	.48
ด้านความท้าทายในการ ปฏิบัติงาน	2.75	.00	3.04	.42	2.85	.46	2.86	.57	3.07	.45	2.90	.48
ด้านความก้าวหน้าและ ความสำเร็งในการปฏิบัติงาน	2.80	.00	2.71	.43	2.43	.50	2.62	.66	2.58	.52	2.54	.54
ด้านความสัมพันธ์กับ ผู้บังคับบัญชา	3.00	.00	3.08	.46	2.65	.51	2.67	.64	2.64	.69	2.73	.56
ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อน ร่วมงาน	2.80	.00	3.19	.34	2.98	.43	2.98	.54	2.98	.38	3.02	.44
ด้านการพัฒนาความรู้ ความสามารถ	2.80	.00	2.69	.52	2.53	.48	2.44	.59	2.69	.62	2.55	.53

ตารางที่ 14 (ต่อ)

ความผูกพันต่อการของ ข้าราชการสำนักงาน สรรพากรพื้นที่ฉะเชิงเทรา	อายุ													
	ตั้งแต่ 25 ปี		26-35 ปี		36-45 ปี		46-55 ปี		55 ปีขึ้นไป		รวม			
	ระดับ ลงมา	ระดับ ความ ผูกพัน	ระดับ ความ ผูกพัน	ระดับ ความ ผูกพัน	ระดับ ความ ผูกพัน	ระดับ ความ ผูกพัน	ระดับ ความ ผูกพัน	ระดับ ความ ผูกพัน	ระดับ ความ ผูกพัน	ระดับ ความ ผูกพัน	ระดับ ความ ผูกพัน	ระดับ ความ ผูกพัน		
μ	σ	μ	σ	μ	σ	μ	σ	μ	σ	μ	σ	μ	σ	
ด้านความมั่นคงต่อการ ปฏิบัติงาน	3.00	.00	2.97	.43	2.61	.41	2.73	.59	2.67	.45	2.71	.47	2.74	.37
ภาพรวมความผูกพันต่อ องค์การของข้าราชการ สำนักงานสรรพากรพื้นที่ ฉะเชิงเทรา	2.79	.00	2.95	.28	2.67	.32	2.73	.49	2.80	.41	2.74	.37	2.74	.37

จากตารางที่ 14 ผลการศึกษาเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่ฉะเชิงเทรา จำแนกตามอายุ พบว่า โดยภาพรวมความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการสำนักงานพื้นที่ฉะเชิงเทรา ข้าราชการสำนักงานพื้นที่ฉะเชิงเทราที่มีอายุระหว่าง 26-35 ปี ($\mu = 2.95, \sigma = .28$) มีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าข้าราชการสำนักงานพื้นที่ฉะเชิงเทราที่มีอายุ 55 ปีขึ้นไป ($\mu = 2.80, \sigma = .41$), อายุตั้งแต่ 25 ปีลงมา ($\mu = 2.79, \sigma = .00$), อายุระหว่าง 46-55 ปี ($\mu = 2.73, \sigma = .49$) และอายุระหว่าง 36-45 ปี ($\mu = 2.67, \sigma = .32$) เมื่อจำแนกเป็นรายด้านสามารถสรุปได้ดังนี้

ด้านความมีอิสระในการปฏิบัติงาน พบว่า ข้าราชการสำนักงานพื้นที่ฉะเชิงเทรา มีความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการสำนักงานพื้นที่ฉะเชิงเทรา อยู่ในระดับมาก ($\mu = 2.76, \sigma = .48$) เมื่อจำแนกระหว่างอายุ พบว่า ข้าราชการสำนักงานพื้นที่ฉะเชิงเทรา ที่มีอายุ 55 ปีขึ้นไป มีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าข้าราชการสำนักงานพื้นที่ฉะเชิงเทราที่มีอายุระหว่าง 26-35 ปี, อายุระหว่าง 46-55 ปี, อายุระหว่าง 36-45 ปี และอายุตั้งแต่ 25 ปีลงมา

ด้านความท้าทายในการปฏิบัติงาน พบว่า ข้าราชการสำนักงานพื้นที่ฉะเชิงเทรา มีความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการสำนักงานพื้นที่ฉะเชิงเทรา อยู่ในระดับมาก ($\mu = 2.90, \sigma = .48$) เมื่อจำแนกระหว่างอายุ พบว่า ข้าราชการสำนักงานพื้นที่ฉะเชิงเทรา ที่มีอายุ 55 ปีขึ้นไป มีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าข้าราชการสำนักงานพื้นที่ฉะเชิงเทราที่มีอายุระหว่าง 26-35 ปี, อายุระหว่าง 46-55 ปี, อายุระหว่าง 36-45 ปี และอายุตั้งแต่ 25 ปีลงมา

ด้านความก้าวหน้าและความสำเร็จในการปฏิบัติงาน พบว่า ข้าราชการสำนักงานพื้นที่ฉะเชิงเทรา มีความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการสำนักงานพื้นที่ฉะเชิงเทรา อยู่ในระดับมาก ($\mu = 2.54, \sigma = .54$) เมื่อจำแนกระหว่างอายุ พบว่า ข้าราชการสำนักงานพื้นที่ฉะเชิงเทรา ที่มีอายุตั้งแต่ 25 ปีลงมา มีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าข้าราชการสำนักงานพื้นที่ฉะเชิงเทราที่มีอายุระหว่าง 26-35 ปี, อายุระหว่าง 46-55 ปี, อายุ 55 ปีขึ้นไป และอายุระหว่าง 36-45 ปี

ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา พบว่า ข้าราชการสำนักงานพื้นที่ฉะเชิงเทรา มีความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการสำนักงานพื้นที่ฉะเชิงเทรา อยู่ในระดับมาก ($\mu = 2.73, \sigma = .56$) เมื่อจำแนกระหว่างอายุ พบว่า ข้าราชการสำนักงานพื้นที่ฉะเชิงเทรา ที่มีอายุ ระหว่าง 26-35 ปี มีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าข้าราชการสำนักงานพื้นที่ฉะเชิงเทราที่มีอายุตั้งแต่ 25 ปีลงมา, อายุระหว่าง 46-55 ปี, อายุระหว่าง 36-45 ปี และอายุ 55 ปีขึ้นไป

ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน พบว่า ข้าราชการสำนักงานพื้นที่ฉะเชิงเทรา มีความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการสำนักงานพื้นที่ฉะเชิงเทรา อยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.02, \sigma = .44$) เมื่อจำแนกระหว่างอายุ พบว่า ข้าราชการสำนักงานพื้นที่ฉะเชิงเทรา ที่มีอายุระหว่าง 26-35 ปี มีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าข้าราชการสำนักงานพื้นที่ฉะเชิงเทราที่มีอายุ 55 ปีขึ้นไป, อายุระหว่าง 36-45 ปี, อายุระหว่าง 46-55 ปี และตั้งแต่ 25 ปีลงมา

ด้านการพัฒนาความรู้ความสามารถ พบว่า ข้าราชการสำนักงานพื้นที่ฉะเชิงเทรา มีความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการสำนักงานพื้นที่ฉะเชิงเทรา อยู่ในระดับมาก ($\mu = 2.55, \sigma = .53$) เมื่อจำแนกระหว่างอายุ พบว่า ข้าราชการสำนักงานพื้นที่ฉะเชิงเทรา ที่มีอายุตั้งแต่ 25 ปีลงมา มีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าข้าราชการสำนักงานพื้นที่ฉะเชิงเทราที่มีอายุระหว่าง 26-35 ปี, อายุ 55 ปีขึ้นไป, อายุระหว่าง 36-45 ปี และอายุระหว่าง 46-55 ปี

ด้านความมั่นคงต่อการปฏิบัติงาน พบว่า ข้าราชการสำนักงานพื้นที่ฉะเชิงเทรา มีความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการสำนักงานพื้นที่ฉะเชิงเทรา อยู่ในระดับมาก ($\mu = 2.71, \sigma = .47$) เมื่อจำแนกระหว่างอายุ พบว่า ข้าราชการสำนักงานพื้นที่ฉะเชิงเทรา ที่มีอายุตั้งแต่ 25 ปีลงมา มีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าข้าราชการสำนักงานพื้นที่ฉะเชิงเทราที่มีอายุระหว่าง 26-35 ปี, อายุระหว่าง 46-55 ปี, อายุ 55 ปีขึ้นไป และอายุระหว่าง 36-45 ปี

ตารางที่ 15 เปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่ฉะเชิงเทรา จำแนกตามสถานภาพ

ความผูกพันต่อองค์กรของ ข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่ ฉะเชิงเทรา	สถานภาพ											
	โสด			สมรส			หย่า/หม้าย			รวม		
	μ	σ	ระดับ	μ	σ	ระดับ	μ	σ	ระดับ	μ	σ	ระดับ
ด้านความมีอิสระในการปฏิบัติงาน	2.65	.44	มาก	2.84	.46	มาก	2.30	.95	น้อย	2.76	.48	มาก
ด้านความท้าทายในการปฏิบัติงาน	2.89	.44	มาก	2.94	.46	มาก	2.19	.80	น้อย	2.90	.48	มาก
ด้านความก้าวหน้าและความสำเร็จ ในการปฏิบัติงาน	2.40	.52	น้อย	2.64	.50	มาก	1.85	.75	น้อย	2.54	.54	มาก
ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	2.70	.55	มาก	2.77	.55	มาก	2.35	.91	น้อย	2.73	.56	มาก
ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	3.06	.45	มาก	3.01	.38	มาก	2.70	1.16	มาก	3.02	.44	มาก
ด้านการพัฒนาความรู้ความสามารถ	2.51	.49	มาก	2.62	.50	มาก	1.65	.50	น้อยที่สุด	2.55	.53	มาก
ด้านความมั่นคงต่อการปฏิบัติงาน	2.78	.38	มาก	2.70	.48	มาก	2.25	.97	น้อย	2.71	.47	มาก
ภาพรวมความผูกพันต่อองค์กร												
ของข้าราชการ	2.71	.32	มาก	2.79	.35	มาก	2.18	.82	น้อย	2.74	.37	มาก
สำนักงานสรรพากรพื้นที่ฉะเชิงเทรา												

จากตารางที่ 15 ผลการศึกษาเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่ฉะเชิงเทรา จำแนกตามสถานภาพ พบว่า โดยภาพรวมความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการสำนักงานพื้นที่ฉะเชิงเทรา ข้าราชการสำนักงานพื้นที่ฉะเชิงเทราที่มีสถานภาพสมรส ($\mu = 2.79, \sigma = .35$) มีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าข้าราชการสำนักงานพื้นที่ฉะเชิงเทราที่มีสถานภาพโสด ($\mu = 2.71, \sigma = .32$) และสถานภาพหย่า/ หม้าย ($\mu = 2.18, \sigma = .82$) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน สามารถสรุปได้ดังนี้

ด้านความมีอิสระในการปฏิบัติงาน พบว่า ข้าราชการสำนักงานพื้นที่ฉะเชิงเทรา มีความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการสำนักงานพื้นที่ฉะเชิงเทรา อยู่ในระดับมาก ($\mu = 2.76, \sigma = .48$) เมื่อจำแนกตามสถานภาพ พบว่า ข้าราชการสำนักงานพื้นที่ฉะเชิงเทรา ที่มีสถานภาพสมรส มีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าข้าราชการสำนักงานพื้นที่ฉะเชิงเทราที่มีสถานภาพโสด และสถานภาพหย่า/ หม้าย

ด้านความท้าทายในการปฏิบัติงาน พบว่า ข้าราชการสำนักงานพื้นที่ฉะเชิงเทรา มีความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการสำนักงานพื้นที่ฉะเชิงเทรา อยู่ในระดับมาก ($\mu = 2.90, \sigma = .48$) เมื่อจำแนกตามสถานภาพ พบว่า ข้าราชการสำนักงานพื้นที่ฉะเชิงเทรา ที่มีสถานภาพสมรส มีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าข้าราชการสำนักงานพื้นที่ฉะเชิงเทราที่มีสถานภาพโสด และสถานภาพหย่า/ หม้าย

ด้านความก้าวหน้าและความสำเร็จในการปฏิบัติงาน พบว่า ข้าราชการสำนักงานพื้นที่ฉะเชิงเทรา มีความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการสำนักงานพื้นที่ฉะเชิงเทรา อยู่ในระดับมาก ($\mu = 2.54, \sigma = .54$) เมื่อจำแนกตามสถานภาพ พบว่า ข้าราชการสำนักงานพื้นที่ฉะเชิงเทรา ที่มีสถานภาพสมรส มีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าข้าราชการสำนักงานพื้นที่ฉะเชิงเทราที่มีสถานภาพโสด และสถานภาพหย่า/ หม้าย

ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา พบว่า ข้าราชการสำนักงานพื้นที่ฉะเชิงเทรา มีความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการสำนักงานพื้นที่ฉะเชิงเทรา อยู่ในระดับมาก ($\mu = 2.73, \sigma = .56$) เมื่อจำแนกตามสถานภาพ พบว่า ข้าราชการสำนักงานพื้นที่ฉะเชิงเทรา ที่มีสถานภาพสมรส มีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าข้าราชการสำนักงานพื้นที่ฉะเชิงเทราที่มีสถานภาพโสด และสถานภาพหย่า/ หม้าย

ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน พบว่า ข้าราชการสำนักงานพื้นที่จะเชิงเทรา มีความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการสำนักงานพื้นที่จะเชิงเทรา อยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.02$, $\sigma = .44$) เมื่อจำแนกตามสถานภาพ พบว่า ข้าราชการสำนักงานพื้นที่จะเชิงเทรา ที่มีสถานภาพโสด มีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าข้าราชการสำนักงานพื้นที่จะเชิงเทราที่มีสถานภาพสมรส และสถานภาพหย่า/ หม้าย

ด้านการพัฒนาความรู้ความสามารถ พบว่า ข้าราชการสำนักงานพื้นที่จะเชิงเทรา มีความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการสำนักงานพื้นที่จะเชิงเทรา อยู่ในระดับมาก ($\mu = 2.55$, $\sigma = .53$) เมื่อจำแนกตามสถานภาพ พบว่า ข้าราชการสำนักงานพื้นที่จะเชิงเทรา ที่มีสถานภาพสมรส มีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าข้าราชการสำนักงานพื้นที่จะเชิงเทราที่มีสถานภาพ โสด และสถานภาพหย่า/ หม้าย

ด้านความมั่นคงต่อการปฏิบัติงาน พบว่า ข้าราชการสำนักงานพื้นที่จะเชิงเทรา มีความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการสำนักงานพื้นที่จะเชิงเทรา อยู่ในระดับมาก ($\mu = 2.71$, $\sigma = .47$) เมื่อจำแนกตามสถานภาพ พบว่า ข้าราชการสำนักงานพื้นที่จะเชิงเทรา ที่มีสถานภาพโสด มีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าข้าราชการสำนักงานพื้นที่จะเชิงเทราที่มีสถานภาพสมรส และสถานภาพหย่า/ หม้าย

ตารางที่ 16 เปรียบเทียบความผูกพันต่อการชั่งราชการของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่ฉะเชิงเทรา จำแนกตามระดับการศึกษา

ความผูกพันต่อการชั่งราชการ สำนักงานสรรพากรพื้นที่ฉะเชิงเทรา	ระดับการศึกษา											
	ต่ำกว่า		ระดับ		ปริญญาตรี		ระดับ		สูงกว่า		รวม	
	μ	σ	ความผูกพัน	ระดับ	μ	σ	ความผูกพัน	ระดับ	μ	σ	ความผูกพัน	ระดับ
ด้านความมีอิสระในการปฏิบัติงาน	2.94	.16	มาก	มาก	2.81	.45	มาก	มาก	2.64	.56	มาก	มาก
ด้านความท้าทายในการปฏิบัติงาน	2.83	.35	มาก	มาก	2.91	.46	มาก	มาก	2.89	.55	มาก	มาก
ด้านความก้าวหน้าและความสำเร็จใน การปฏิบัติงาน	2.70	.38	มาก	มาก	2.55	.52	มาก	น้อย	2.47	.59	น้อย	มาก
ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	2.92	.33	มาก	มาก	2.74	.58	มาก	มาก	2.67	.57	มาก	มาก
ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	3.10	.25	มาก	มาก	3.01	.41	มาก	มาก	3.01	.51	มาก	มาก
ด้านการพัฒนาความรู้ความสามารถ	2.74	.42	มาก	มาก	2.54	.52	มาก	มาก	2.54	.56	มาก	มาก
ด้านความมั่นคงต่อการปฏิบัติงาน	3.06	.13	มาก	มาก	2.74	.45	มาก	มาก	2.58	.52	มาก	มาก
ภาพรวมความผูกพันต่อการ ของข้าราชการ	2.90	.11	มาก	มาก	2.76	.34	มาก	มาก	2.69	.45	มาก	มาก
สำนักงานสรรพากรพื้นที่ฉะเชิงเทรา												

ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน พบว่า ข้าราชการสำนักงานพื้นที่ละเซิงเทรา มีความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการสำนักงานพื้นที่ละเซิงเทรา อยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.02$, $\sigma = .44$) เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ข้าราชการสำนักงานพื้นที่ละเซิงเทรา ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าข้าราชการสำนักงานพื้นที่ละเซิงเทรา ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี และระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี

ด้านการพัฒนาความรู้ความสามารถ พบว่า ข้าราชการสำนักงานพื้นที่ละเซิงเทรา มีความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการสำนักงานพื้นที่ละเซิงเทรา อยู่ในระดับมาก ($\mu = 2.55$, $\sigma = .53$) เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ข้าราชการสำนักงานพื้นที่ละเซิงเทรา ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าข้าราชการสำนักงานพื้นที่ละเซิงเทรา ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี และระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี

ด้านความมั่นคงต่อการปฏิบัติงาน พบว่า ข้าราชการสำนักงานพื้นที่ละเซิงเทรา มีความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการสำนักงานพื้นที่ละเซิงเทรา อยู่ในระดับมาก ($\mu = 2.71$, $\sigma = .47$) เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ข้าราชการสำนักงานพื้นที่ละเซิงเทรา ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าข้าราชการสำนักงานพื้นที่ละเซิงเทรา ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี และระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี

ตารางที่ 17 เปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่ฉะเชิงเทรา จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ความผูกพันต่อองค์กรของ ข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่ ฉะเชิงเทรา	ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน																	
	ต่ำกว่า 5 ปี		5-10 ปี		11-15 ปี		16-20 ปี		ตั้งแต่ 21 ปี ขึ้นไป		รวม							
	μ	σ	ระดับ ความ ผูกพัน	μ	σ	ระดับ ความ ผูกพัน	μ	σ	ระดับ ความ ผูกพัน	μ	σ	ระดับ ความ ผูกพัน	μ	σ				
ด้านความมีอิสระในการปฏิบัติงาน	2.94	.32	มาก	2.78	.20	มาก	2.66	.47	มาก	2.68	.71	มาก	2.83	.50	มาก	2.76	.48	มาก
ด้านความท้าทายในการปฏิบัติงาน	2.91	.35	มาก	3.00	.50	มาก	2.83	.50	มาก	2.81	.71	มาก	2.98	.42	มาก	2.90	.48	มาก
ด้านความก้าวหน้าและความสำเร็จ ในการปฏิบัติงาน	2.79	.37	มาก	2.60	.40	มาก	2.44	.51	น้อย	2.67	.81	มาก	2.50	.53	น้อย	2.54	.54	มาก
ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	3.16	.30	มาก	2.83	.38	มาก	2.69	.54	มาก	2.77	.69	มาก	2.58	.59	มาก	2.73	.56	มาก
ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	3.14	.32	มาก	3.08	.15	มาก	3.06	.42	มาก	2.78	.71	มาก	2.97	.43	มาก	3.02	.44	มาก
ด้านการพัฒนาความรู้ความสามารถ	2.83	.47	มาก	2.75	.42	มาก	2.50	.51	น้อย	2.32	.59	น้อย	2.54	.53	มาก	2.55	.53	มาก
ด้านความมั่นคงต่อการปฏิบัติงาน	3.06	.26	มาก	2.88	.41	มาก	2.54	.43	มาก	2.75	.68	มาก	2.72	.46	มาก	2.71	.47	มาก
ภาพรวมความผูกพันต่อองค์กร ของข้าราชการ สำนักงานสรรพากรพื้นที่ฉะเชิงเทรา	2.97	.24	มาก	2.84	.13	มาก	2.67	.34	มาก	2.68	.63	มาก	2.73	.37	มาก	2.74	.37	มาก

จากตารางที่ 17 ผลการศึกษาเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่ฉะเชิงเทรา จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน พบว่า โดยภาพรวมความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการสำนักงานพื้นที่ฉะเชิงเทรา ข้าราชการสำนักงานพื้นที่ฉะเชิงเทราที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่ำกว่า 5 ปี ($\mu = 2.97, \sigma = .24$) มีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าข้าราชการสำนักงานพื้นที่ฉะเชิงเทราที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานระหว่าง 5-10 ปี ($\mu = 2.84, \sigma = .13$), ระยะเวลาในการปฏิบัติงานตั้งแต่ 21 ปีขึ้นไป ($\mu = 2.73, \sigma = .37$), ระยะเวลาในการปฏิบัติงานระหว่าง 16-20 ปี ($\mu = 2.68, \sigma = .63$) และระยะเวลาในการปฏิบัติงานระหว่าง 11-15 ปี ($\mu = 2.67, \sigma = .34$) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน สามารถสรุปได้ดังนี้

ด้านความมีอิสระในการปฏิบัติงาน พบว่า ข้าราชการสำนักงานพื้นที่ฉะเชิงเทรา มีความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการสำนักงานพื้นที่ฉะเชิงเทรา อยู่ในระดับมาก ($\mu = 2.76, \sigma = .48$) เมื่อจำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน พบว่า ข้าราชการสำนักงานพื้นที่ฉะเชิงเทราที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่ำกว่า 5 ปี มีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าข้าราชการสำนักงานพื้นที่ฉะเชิงเทราที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานตั้งแต่ 21 ปีขึ้นไป, ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 5-10 ปี, ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 16-20 ปี และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 11-15 ปี

ด้านความท้าทายในการปฏิบัติงาน พบว่า ข้าราชการสำนักงานพื้นที่ฉะเชิงเทรา มีความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการสำนักงานพื้นที่ฉะเชิงเทรา อยู่ในระดับมาก ($\mu = 2.90, \sigma = .48$) เมื่อจำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน พบว่า ข้าราชการสำนักงานพื้นที่ฉะเชิงเทราที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 5-10 ปี มีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าข้าราชการสำนักงานพื้นที่ฉะเชิงเทราที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานตั้งแต่ 21 ปีขึ้นไป, ระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่ำกว่า 5 ปี, ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 11-15 ปี และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 16-20 ปี

ด้านความก้าวหน้าและความสำเร็จในการปฏิบัติงาน พบว่า ข้าราชการสำนักงานพื้นที่ฉะเชิงเทรา มีความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการสำนักงานพื้นที่ฉะเชิงเทรา อยู่ในระดับมาก ($\mu = 2.54, \sigma = .54$) เมื่อจำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน พบว่า ข้าราชการสำนักงานพื้นที่ฉะเชิงเทราที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่ำกว่า 5 ปี มีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าข้าราชการสำนักงานพื้นที่ฉะเชิงเทราที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 16-20 ปี, ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 5-10 ปี, ระยะเวลาในการปฏิบัติงานตั้งแต่ 21 ปีขึ้นไป และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 11-15 ปี

ตารางที่ 18 เปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่ละโว้ที่ต่อเดือน

ความผูกพันต่อองค์การของ ข้าราชการสำนักงานสรรพากร พื้นที่ละโว้	รายเดือน											
	ต่ำกว่า 15,000 บาท		15,000-20,000 บาท		20,001-25,000 บาท		25,001-30,000 บาท		มากกว่า 30,000 บาท		รวม	
	μ	σ	μ	σ	μ	σ	μ	σ	μ	σ	μ	σ
ด้านความมีอิสระในการปฏิบัติงาน	2.90	.29	2.85	.66	2.58	.49	2.69	.50	2.98	.42	2.76	.48
ด้านความท้าทายในการปฏิบัติงาน	2.84	.32	3.13	.64	2.80	.53	2.90	.42	3.05	.46	2.90	.48
ด้านความก้าวหน้าและปฏิบัติงาน	2.79	.32	2.43	.63	2.47	.56	2.30	.52	2.68	.54	2.54	.54
ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน	3.09	.29	2.80	.67	2.61	.62	2.53	.44	2.79	.58	2.73	.56
ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	3.12	.29	3.13	.21	2.99	.56	3.00	.49	2.95	.31	3.02	.44
ด้านการพัฒนาความรู้ความสามารถ	2.84	.41	2.40	.45	2.45	.57	2.44	.43	2.63	.57	2.55	.53
ด้านความมั่นคงต่อการปฏิบัติงาน	3.05	.25	2.55	.61	2.57	.51	2.65	.35	2.77	.50	2.71	.47
ภาพรวมความผูกพันต่อองค์การ ของข้าราชการ สำนักงานสรรพากรพื้นที่ ละโว้	2.95	.21	2.75	.43	2.64	.41	2.65	.30	2.84	.38	2.74	.37

จากตารางที่ 18 ผลการศึกษาเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่ยะเชิงเทรา จำแนกตามรายได้ต่อเดือน พบว่า โดยภาพรวมความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการสำนักงานพื้นที่ยะเชิงเทรา ข้าราชการสำนักงานพื้นที่ยะเชิงเทราที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 15,000 บาท ($\mu = 2.95, \sigma = .21$) มีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าข้าราชการสำนักงานพื้นที่ยะเชิงเทราที่มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 30,000 บาท ($\mu = 2.84, \sigma = .38$), รายได้ต่อเดือน 15,000-20,000 บาท ($\mu = 2.75, \sigma = .43$), รายได้ต่อเดือน 25,001-30,000 บาท ($\mu = 2.65, \sigma = .30$) และรายได้ต่อเดือน 20,001-25,000 บาท ($\mu = 2.64, \sigma = .41$) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน สามารถสรุปได้ดังนี้

ด้านความมีอิสระในการปฏิบัติงาน พบว่า ข้าราชการสำนักงานพื้นที่ยะเชิงเทรา มีความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการสำนักงานพื้นที่ยะเชิงเทรา อยู่ในระดับมาก ($\mu = 2.76, \sigma = .48$) เมื่อจำแนกตามรายได้ต่อเดือน พบว่า ข้าราชการสำนักงานพื้นที่ยะเชิงเทรา ที่มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 30,000 บาท มีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าข้าราชการสำนักงานพื้นที่ยะเชิงเทราที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 15,000 บาท, รายได้ต่อเดือน 15,000-20,000 บาท, รายได้ต่อเดือน 25,001-30,000 บาท และรายได้ต่อเดือน 20,001-25,000 บาท

ด้านความท้าทายในการปฏิบัติงาน พบว่า ข้าราชการสำนักงานพื้นที่ยะเชิงเทรา มีความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการสำนักงานพื้นที่ยะเชิงเทรา อยู่ในระดับมาก ($\mu = 2.90, \sigma = .48$) เมื่อจำแนกตามรายได้ต่อเดือน พบว่า ข้าราชการสำนักงานพื้นที่ยะเชิงเทรา ที่มีรายได้ต่อเดือน 15,000-20,000 บาท มีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าข้าราชการสำนักงานพื้นที่ยะเชิงเทราที่มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 30,000 บาท, รายได้ต่อเดือน 25,001-30,000 บาท, รายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 15,000 บาท และรายได้ต่อเดือน 20,001-25,000 บาท

ด้านความก้าวหน้าและความสำเร็จในการปฏิบัติงาน พบว่า ข้าราชการสำนักงานพื้นที่ยะเชิงเทรา มีความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการสำนักงานพื้นที่ยะเชิงเทรา อยู่ในระดับมาก ($\mu = 2.54, \sigma = .54$) เมื่อจำแนกตามรายได้ต่อเดือน พบว่า ข้าราชการสำนักงานพื้นที่ยะเชิงเทรา ที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 15,000 บาท มีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าข้าราชการสำนักงานพื้นที่ยะเชิงเทราที่มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 30,000 บาท, รายได้ต่อเดือน 20,001-25,000 บาท, รายได้ต่อเดือน 15,000-20,000 บาท และรายได้ต่อเดือน 25,001-30,000 บาท

ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา พบว่า ข้าราชการสำนักงานพื้นที่จะเชิงเทรา มีความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการสำนักงานพื้นที่จะเชิงเทรา อยู่ในระดับมาก ($\mu = 2.73$, $\sigma = .56$) เมื่อจำแนกตามรายได้ต่อเดือน พบว่า ข้าราชการสำนักงานพื้นที่จะเชิงเทรา ที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 15,000 บาท มีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าข้าราชการสำนักงานพื้นที่จะเชิงเทราที่มีรายได้ต่อเดือน 15,000-20,000 บาท, รายได้ต่อเดือนมากกว่า 30,000 บาท, รายได้ต่อเดือน 20,0001-25,000 บาท และรายได้ต่อเดือน 25,001-30,000 บาท

ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน พบว่า ข้าราชการสำนักงานพื้นที่จะเชิงเทรา มีความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการสำนักงานพื้นที่จะเชิงเทรา อยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.02$, $\sigma = .44$) เมื่อจำแนกตามรายได้ต่อเดือน พบว่า ข้าราชการสำนักงานพื้นที่จะเชิงเทรา ที่มีรายได้ต่อเดือน 15,000-20,000 บาท มีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าข้าราชการสำนักงานพื้นที่จะเชิงเทรา ที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 15,000 บาท, รายได้ต่อเดือน 25,001-30,000 บาท, รายได้ต่อเดือน 20,001-25,000 บาท และรายได้ต่อเดือนมากกว่า 30,000 บาท

ด้านการพัฒนาความรู้ความสามารถ พบว่า ข้าราชการสำนักงานพื้นที่จะเชิงเทรา มีความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการสำนักงานพื้นที่จะเชิงเทรา อยู่ในระดับมาก ($\mu = 2.55$, $\sigma = .53$) เมื่อจำแนกตามรายได้ต่อเดือน พบว่า ข้าราชการสำนักงานพื้นที่จะเชิงเทรา ที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 15,000 บาท มีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าข้าราชการสำนักงานพื้นที่จะเชิงเทรา ที่มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 30,000 บาท, รายได้ต่อเดือน 20,0001-25,000 บาท, รายได้ต่อเดือน 25,001-30,000 บาท และรายได้ต่อเดือน 15,000-20,000 บาท

ด้านความมั่นคงต่อการปฏิบัติงาน พบว่า ข้าราชการสำนักงานพื้นที่จะเชิงเทรา มีความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการสำนักงานพื้นที่จะเชิงเทรา อยู่ในระดับมาก ($\mu = 2.71$, $\sigma = .47$) เมื่อจำแนกตามรายได้ต่อเดือน พบว่า ข้าราชการสำนักงานพื้นที่จะเชิงเทรา ที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 15,000 บาท มีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าข้าราชการสำนักงานพื้นที่จะเชิงเทราที่มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 30,000 บาท, รายได้ต่อเดือน 25,001-30,000 บาท, รายได้ต่อเดือน 20,0001-25,000 บาท และรายได้ต่อเดือน 15,000-20,000 บาท

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่
ฉะเชิงเทรา มีวัตถุประสงค์แรกคือ เพื่อศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการสำนักงาน
สรรพากรพื้นที่ฉะเชิงเทรา ประการที่สองคือ เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของ
ข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่ฉะเชิงเทรา จำแนกตามปัจจัยข้อมูลทั่วไป จำนวน 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะของงานที่ปฏิบัติ

ด้านความมีอิสระในการปฏิบัติงาน

ด้านความท้าทายในการปฏิบัติงาน

ด้านความก้าวหน้าและความสำเร็จในการปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน

ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา

ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

ด้านการพัฒนาความรู้ความสามารถ

ด้านความมั่นคงต่อการปฏิบัติงาน

โดยใช้ข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่ฉะเชิงเทรา จำนวน 122 คน สถิติที่ใช้ใน
การวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และใช้คำสั่ง
ทางสถิติ Compare mean

สรุปผลการวิจัย

ผลการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล ข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่
ฉะเชิงเทรา พบว่า ข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่ฉะเชิงเทรามีเพศหญิงมากกว่าเพศชาย อายุ
ของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่ฉะเชิงเทราระหว่าง 36-45 มากที่สุด และอายุตั้งแต่ 25 ปีลงมา
มีจำนวนน้อยที่สุด สถานภาพของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่ฉะเชิงเทรามีสถานภาพสมรส
มากที่สุด และสถานภาพหย่า/ หม้าย มีจำนวนน้อยที่สุด ระดับการศึกษาของข้าราชการสำนักงาน
สรรพากรพื้นที่ฉะเชิงเทรามีระดับการศึกษาปริญญาตรีมากที่สุด และระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญา
น้อยที่สุด ระยะเวลาในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่ฉะเชิงเทรามี

ระยะเวลาในการปฏิบัติงานระหว่าง 11-15 ปี มากที่สุด และระยะเวลาระหว่าง 5-10 ปี น้อยที่สุด รายได้ต่อเดือนของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่ฉะเชิงเทรา มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 20,001-25,000 บาท มากที่สุด และรายได้ต่อเดือนระหว่าง 15,001-20,000 บาท น้อยที่สุด

ผลการศึกษา ความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่ฉะเชิงเทรา พบว่า โดยภาพรวม ข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่ฉะเชิงเทรา มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายได้สรุปได้ดังนี้

ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน พบว่า ข้าราชการสำนักงานพื้นที่ฉะเชิงเทรา มีความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่ฉะเชิงเทรา อยู่ในระดับมาก เป็นอันดับที่ 1

ด้านความท้าทายในการปฏิบัติงาน พบว่า ข้าราชการสำนักงานพื้นที่ฉะเชิงเทรา มีความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่ฉะเชิงเทรา อยู่ในระดับมาก เป็นอันดับที่ 2

ด้านความมีอิสระในการปฏิบัติงาน พบว่า ข้าราชการสำนักงานพื้นที่ฉะเชิงเทรา มีความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่ฉะเชิงเทรา อยู่ในระดับมาก เป็นอันดับที่ 3

ผลการศึกษา ความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่ฉะเชิงเทรา ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความมีอิสระในการปฏิบัติงาน พบว่า ในภาพรวมด้านความมีอิสระในการปฏิบัติงาน ข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่ฉะเชิงเทรา มีความผูกพันอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ สามารถสรุปได้ดังนี้

ท่านสามารถใช้ความรู้ของตนเองในการแก้ปัญหาที่เกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ได้ทันที พบว่า ข้าราชการสำนักงานพื้นที่ฉะเชิงเทรา มีความผูกพันอยู่ในระดับมาก เป็นอันดับที่ 1

ท่านสามารถตัดสินใจเกี่ยวกับงานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายตามความเหมาะสม พบว่า ข้าราชการสำนักงานพื้นที่ฉะเชิงเทรา มีความผูกพันอยู่ในระดับมาก เป็นอันดับที่ 2

ผลการศึกษา ความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่ฉะเชิงเทรา ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความท้าทายในการปฏิบัติงาน พบว่า ในภาพรวม ด้านความท้าทายในการปฏิบัติงาน ข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่ฉะเชิงเทรา มีความผูกพันอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ สามารถสรุปได้ดังนี้

หน่วยงานของท่านได้นำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ พบว่า ข้าราชการสำนักงานพื้นที่ฉะเชิงเทรา มีความผูกพันอยู่ในระดับมาก เป็นอันดับที่ 1

ลักษณะงานมีความท้าทายความรู้ ความสามารถ และทักษะของท่าน พบว่า ข้าราชการสำนักงานพื้นที่จะเชิงเทรา มีความผูกพันอยู่ในระดับมาก เป็นอันดับที่ 2

ผลการศึกษา ความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่จะเชิงเทรา ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความก้าวหน้าและความสำเร็จในการปฏิบัติงาน พบว่า ในภาพรวมด้านความก้าวหน้าและความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่จะเชิงเทรา มีความผูกพันอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ สามารถสรุปได้ดังนี้

องค์กรเปิด โอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานศึกษาเพิ่มเติมเพื่อปรับวุฒิและเพิ่มพูนความรู้ พบว่า ข้าราชการสำนักงานพื้นที่จะเชิงเทรา มีความผูกพันอยู่ในระดับมาก เป็นอันดับที่ 1

ท่านสามารถมองเห็นผลสำเร็จของงาน และตรงเป้าหมายได้อย่างชัดเจน พบว่า ข้าราชการสำนักงานพื้นที่จะเชิงเทรา มีความผูกพันอยู่ในระดับมาก เป็นอันดับที่ 2

ผลการศึกษา ความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่จะเชิงเทรา ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านความความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา พบว่า ในภาพรวมด้านความความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่จะเชิงเทรา มีความผูกพันอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ สามารถสรุปได้ดังนี้

ท่านสามารถปรึกษาเรื่องงานกับผู้บังคับบัญชาได้เมื่อเกิดปัญหาจากการทำงาน พบว่า ข้าราชการสำนักงานพื้นที่จะเชิงเทรา มีความผูกพันอยู่ในระดับมาก เป็นอันดับที่ 1

ผู้บังคับบัญชาเปิด โอกาสให้ท่านแสดงความคิดเห็นในเรื่องการทำงานอย่างเต็มที่ พบว่า ข้าราชการสำนักงานพื้นที่จะเชิงเทรา มีความผูกพันอยู่ในระดับมาก เป็นอันดับที่ 2

ผลการศึกษา ความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่จะเชิงเทรา ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน พบว่า ในภาพรวมด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่จะเชิงเทรา มีความผูกพันอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ สามารถสรุปได้ดังนี้

ท่านได้รับการช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานเมื่อเกิดปัญหาจากการทำงาน พบว่า ข้าราชการสำนักงานพื้นที่จะเชิงเทรา มีความผูกพันอยู่ในระดับมาก เป็นอันดับที่ 1

ท่านมีความยินดี และมีความสุขที่ได้ร่วมงานกับเพื่อนร่วมงานในปัจจุบัน พบว่า ข้าราชการสำนักงานพื้นที่จะเชิงเทรา มีความผูกพันอยู่ในระดับมาก เป็นอันดับที่ 2

ผลการศึกษา ความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่จะเชิงเทรา ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านการพัฒนาความรู้ความสามารถ พบว่า ในภาพรวมด้านการพัฒนาความรู้ความสามารถ ข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่จะเชิงเทรา มีความผูกพันอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ สามารถสรุปได้ดังนี้

ท่านได้รับการฝึกอบรมในเรื่องที่มีลักษณะตรงกับงานที่ได้รับมอบหมาย พบว่า
ข้าราชการสำนักงานพื้นที่ฉะเชิงเทรา มีความผูกพันอยู่ในระดับมาก เป็นอันดับที่ 1

ท่านได้รับการพัฒนา เรียนรู้ เพื่อเพิ่มทักษะในการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง พบว่า
ข้าราชการสำนักงานพื้นที่ฉะเชิงเทรา มีความผูกพันอยู่ในระดับมาก เป็นอันดับที่ 2

ผลการศึกษา ความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่ฉะเชิงเทรา
ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านความมั่นคงต่อการปฏิบัติงาน พบว่า ใน
ภาพรวมด้านความมั่นคงต่อการปฏิบัติงาน ข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่ฉะเชิงเทรา มี
ความผูกพันอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ สามารถสรุปได้ดังนี้

องค์กรของท่านมีความเจริญก้าวหน้า และความมั่นคงสูง พบว่า ข้าราชการสำนักงาน
พื้นที่ฉะเชิงเทรา มีความผูกพันอยู่ในระดับมาก เป็นอันดับที่ 1

องค์กรของท่านมีนโยบายและการบริหารที่มีประสิทธิภาพดีแล้ว พบว่า ข้าราชการ
สำนักงานพื้นที่ฉะเชิงเทรา มีความผูกพันอยู่ในระดับมาก เป็นอันดับที่ 2

ผลการศึกษารเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการสำนักงานสรรพากร
พื้นที่ฉะเชิงเทรา เมื่อจำแนกตามข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล สามารถสรุปได้ดังนี้

เพศ พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการสำนักงานพื้นที่ฉะเชิงเทรา ข้าราชการ
สำนักงานพื้นที่ฉะเชิงเทราที่เป็นเพศชาย มีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าข้าราชการสำนักงาน
พื้นที่ฉะเชิงเทราที่เป็นเพศหญิง

อายุ พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการสำนักงานพื้นที่ฉะเชิงเทรา ข้าราชการ
สำนักงานพื้นที่ฉะเชิงเทราที่มีอายุระหว่าง 26-35 ปี มีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าข้าราชการ
สำนักงานพื้นที่ฉะเชิงเทราที่มีอายุ 55 ปีขึ้นไป, อายุตั้งแต่ 25 ปีลงมา, อายุระหว่าง 46-55 ปี และอายุ
ระหว่าง 36-45 ปี

สถานภาพ พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการสำนักงานพื้นที่ฉะเชิงเทรา
ข้าราชการสำนักงานพื้นที่ฉะเชิงเทราที่มีสถานภาพสมรส มีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่า
ข้าราชการสำนักงานพื้นที่ฉะเชิงเทราที่มีสถานภาพ โสด และสถานภาพหย่า/ หม้าย

ระดับการศึกษา พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการสำนักงานพื้นที่ฉะเชิงเทรา
ข้าราชการสำนักงานพื้นที่ฉะเชิงเทราที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความผูกพันต่อองค์กร
มากกว่าข้าราชการสำนักงานพื้นที่ฉะเชิงเทราที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี และระดับการศึกษา
สูงกว่าปริญญาตรี

ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการสำนักงานพื้นที่
จะเชิงเทรา ข้าราชการสำนักงานพื้นที่จะเชิงเทราที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่ำกว่า 5 ปี มี
ความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าข้าราชการสำนักงานพื้นที่จะเชิงเทราที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน
ระหว่าง 5-10 ปี, ระยะเวลาในการปฏิบัติงานตั้งแต่ 21 ปีขึ้นไป, ระยะเวลาในการปฏิบัติงานระหว่าง
16-20 ปี และระยะเวลาในการปฏิบัติงานระหว่าง 11-15 ปี

รายได้ต่อเดือน พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการสำนักงานพื้นที่จะเชิงเทรา
ข้าราชการสำนักงานพื้นที่จะเชิงเทราที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 15,000 บาท มีความผูกพันต่อองค์กร
มากกว่าข้าราชการสำนักงานพื้นที่จะเชิงเทราที่มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 30,000 บาท, รายได้ต่อเดือน
15,000-20,000 บาท, รายได้ต่อเดือน 25,001-30,000 บาท และรายได้ต่อเดือน 20,001-25,000 บาท

อภิปรายผล

จากผลการศึกษา ความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่
จะเชิงเทรา พบว่า โดยภาพรวม ข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่จะเชิงเทรา มีความผูกพันต่อ
องค์กรอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เป็นเพราะมีความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และมีความท้าทายในการ
ปฏิบัติงาน โดยมีความเชื่อมโยงกับประสบการณ์ของผู้ปฏิบัติงานที่ Sheldon (1976 อ้างถึงใน
สุนันทา อินทเจริญ, 2551, หน้า 25) กล่าวถึง ผลต่อความผูกพันต่อองค์กรว่า 1. ระยะเวลาที่ใช้ใน
การศึกษาเพื่อประกอบอาชีพ 2. ความผูกพันต่อเพื่อนร่วมงาน ซึ่งมีส่วนผลักดันให้เกิดคำนิยามต่อ
อาชีพ และ 3. การพัฒนาประสบการณ์ และความสนใจอาชีพ ซึ่งเป็นส่วนสำคัญที่ทำให้สำนักงาน
สรรพากรพื้นที่จะเชิงเทราสามารถปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายตามตัวชี้วัดได้ โดยมีความสอดคล้อง
กับงานวิจัยของสุภาพร กิตตินันท์เศศศิลป์ (2554) ได้ผลการศึกษาว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อ
องค์กรบุคลากรสำนักงานเกษตร ได้แก่ ความมั่นคงในงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและ
เพื่อนร่วมงาน และผลงานวิจัยของสุวรรณณี วิริยะ (2553) ได้ผลการศึกษาว่า ระดับความผูกพันต่อ
องค์กรของพนักงานจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยในภาพรวมอยู่ในระดับดี โดยด้านความเต็มใจและ
ทุ่มเทในการปฏิบัติงานเพื่อองค์กรอยู่ในระดับดี

ผลการศึกษาการเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการสำนักงานสรรพากร
พื้นที่จะเชิงเทรา เมื่อจำแนกตามข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล ได้ดังนี้

ด้านเพศ พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการสำนักงานพื้นที่จะเชิงเทรา ที่เป็น
เพศชาย มีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าเพศหญิง เพราะภาวะความรับผิดชอบของความเป็น
หัวหน้าครอบครัว ทำให้ข้าราชการต้องปฏิบัติงานในสำนักงานสรรพากรพื้นที่จะเชิงเทรา เพื่อให้
ก่อรายได้ และเป็นการสร้างความมั่นคงในชีวิต

ด้านอายุ พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการสำนักงานพื้นที่จะเชิงเทรา ที่มีอายุระหว่าง 26-35 ปี มีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าอายุ 55 ปีขึ้นไป, อายุตั้งแต่ 25 ปีลงมา, อายุระหว่าง 46-55 ปี และอายุระหว่าง 36-45 ปี เพราะอยู่ในช่วงอายุกำลังสร้างความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน และเมื่อถึงเห็นถึงความมั่นคงย่อมก่อให้เกิดความผูกพันที่จะไม่โยกย้ายตำแหน่งไปที่อื่น

ด้านสถานภาพ พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการสำนักงานพื้นที่จะเชิงเทรา ที่มีสถานภาพสมรส มีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าสถานภาพโสด และสถานภาพหย่า/ หม้าย เพราะการระมัดระวังของครอบครัวมีมากกว่า อีกทั้งเป็นความมั่นคงของรายได้ที่ทำให้ลดปัญหาสภาพการเงิน

ด้านระดับการศึกษา พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการสำนักงานพื้นที่จะเชิงเทรา ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าระดับการศึกษาปริญญาตรี และระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี เพราะระดับการศึกษามีความก้าวหน้าในสายอาชีพอื่น ได้ยาก สำนักงานสรรพากรพื้นที่จะเชิงเทราสามารถให้ความภาคภูมิใจในตำแหน่งงานที่ดีกว่า ที่เป็นสภาพการจ้างแรงงานต่าง ๆ

ด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงาน พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการสำนักงานพื้นที่จะเชิงเทรา ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่ำกว่า 5 ปี มีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าระยะเวลาในการปฏิบัติงานระหว่าง 5-10 ปี, ระยะเวลาในการปฏิบัติงานตั้งแต่ 21 ปีขึ้นไป, ระยะเวลาในการปฏิบัติงานระหว่าง 16-20 ปี และระยะเวลาในการปฏิบัติงานระหว่าง 11-15 ปี เพราะมีความสุขในการปฏิบัติงาน และมีความท้าทายในความสามารถที่จะปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จ อยู่ในช่วงเวลาที่พิสูจน์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ

ด้านรายได้ต่อเดือน พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการสำนักงานพื้นที่จะเชิงเทรา ที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 15,000 บาท มีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่ารายได้ต่อเดือนมากกว่า 30,000 บาท, รายได้ต่อเดือน 15,000-20,000 บาท, รายได้ต่อเดือน 25,001-30,000 บาท และรายได้ต่อเดือน 20,001-25,000 บาท เพราะเป็นจำนวนเงินรายได้ที่เพียงพอกับการดำรงชีวิต ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบกับตำแหน่งงานในภาคเอกชน ย่อมให้ผลตอบแทนที่ดีกว่า

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. เปิดโอกาสให้ข้าราชการระดับปฏิบัติการ ทุกสายงานมีสิทธิเข้าสู่กระบวนการสอบคัดเลือกในระดับตำแหน่งที่สูงขึ้น ในระดับชำนาญงาน ชำนาญการ และชำนาญการพิเศษ ตามลำดับเป็นต้น
2. ส่งเสริมให้ข้าราชการที่มีวุฒิสูงกว่าระดับปริญญาตรี มีสิทธิเข้าสู่กระบวนการสอบคัดเลือกในระดับตำแหน่งผู้บริหารระดับต้น ระดับกลาง และระดับสูง โดยคำนึงถึงประสิทธิภาพการทำงาน และความเชี่ยวชาญในการแก้ปัญหาตามอำนาจหน้าที่เป็นสำคัญ
3. สร้างฐานข้อมูลอัตรากำลังบุคลากรที่เหมาะสมในการจัดเก็บภาษีอากรให้บรรลุเป้าหมาย
4. ส่งเสริมให้ข้าราชการมีโอกาสได้ศึกษาในระดับที่สูงขึ้นเพื่อรองรับการพัฒนาขององค์กร

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

1. ปรับปรุง เปลี่ยนแปลงหลักเกณฑ์เกี่ยวกับคุณสมบัติข้าราชการในการบรรจุแต่งตั้งในระดับตำแหน่งต่าง ๆ ให้มีโปร่งใส และยุติธรรม
2. สำรวจข้าราชการในทุกระดับที่มีความต้องการพัฒนาระดับการศึกษาของตนเองให้สูงขึ้นทั้งนี้ต้องให้สอดคล้องโอกาสความก้าวหน้าตามอำนาจหน้าที่
3. สำรวจอัตรากำลังบุคลากรภายในองค์กร เพื่อความเหมาะสมและสอดคล้องในการทำงาน
4. จัดสรรงบประมาณ สนับสนุน เงินทุนการศึกษาในระดับต่าง ๆ ให้เพียงพอและเหมาะสม

ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

1. การวิจัยครั้งนี้มีระยะเวลาจำกัดในการเก็บข้อมูล จึงใช้วิธีการรวบรวมข้อมูลวิจัยเชิงปริมาณ
2. ในการวิจัยครั้งต่อไป ควรดำเนินการวิจัยเชิงคุณภาพเพื่อให้ทราบความผูกพันในด้านต่าง ๆ และเป็นแนวทางในการพัฒนาองค์กรต่อไป

บรรณานุกรม

- กรมสรรพากร. (2557). *วิกิพีเดีย สารานุกรมเสรี*. เข้าถึงได้จาก <http://th.wikipedia.org/wiki>
- กระทรวงการคลัง. (2553). *รายงานประจำปี 2553 ของกระทรวงการคลัง*. เข้าถึงได้จาก <http://www.mof.go.th>
- จิระชัย ยมเกิด. (2549). *ความผูกพันของพนักงานบริษัท ลานนาเกษตรอุตสาหกรรม จำกัด*. การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรมเกษตร, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- จุฑามาศ วิเวโก. (2555). *ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรในโรงพยาบาลนายายอาม จังหวัด จันทบุรี*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, วิทยาการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ฉัตรฟ้า ฤทธิมหา. (2554). *ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตจังหวัด ปราจีนบุรี*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชาญวุฒิ บุญชม. (2553). *ความผูกพันต่อองค์กร: ศึกษาเฉพาะกรณีบุคลากรโรงเรียนอิสลาม สันติชน*. ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาพัฒนาสังคม, คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ธนิต ฅ เชียงใหม่. (2555). *ความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบล หน้าพระธาตุ อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี*. งานนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรเพื่อความมั่นคง, คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วรวรรณ ตอวิวัฒน์. (2557). *คุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร กรณีศึกษาข้าราชการกรมศุลกากรที่สังกัดส่วนกลาง (คลองเตย)*. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, โครงการรัฐประศาสนศาสตร์, คณะศิลปศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกริก.
- พิชิต พัทธ์เทพสมบัติ, จินดาลักษณ์ วัฒนสินธุ์ และไชยนันท์ ปัญญาศิริ. (2552). *ความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กร: ความหมาย ทฤษฎี วิธีวิจัย การวัดและงานวิจัย*. กรุงเทพฯ: เสมาธรรม.

- มณีรัตน์ ราศรีจันทร์. (2551). *ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการสาธารณสุข สังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองชลบุรี. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.*
- ลือชัย วงษ์ทอง. (2555). *ความรู้เกี่ยวกับการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติโดยคอมพิวเตอร์ เพื่องานวิจัยทางสังคมศาสตร์. ชลบุรี: วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.*
- เศรษฐศาสตร์ ไชยแสง. (2553). *คุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร วิทยาลัยราชพฤกษ์. กรุงเทพฯ: ศูนย์วิจัยและพัฒนา วิทยาลัยราชพฤกษ์.*
- สำนักงานสรรพากรพื้นที่ฉะเชิงเทรา. (2556). *ข้อมูลสำนักงานสรรพากรฉะเชิงเทรา. ฉะเชิงเทรา: สำนักงานสรรพากรฉะเชิงเทรา.*
- สุนันทา อินทเจริญ. (2551). *ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา จังหวัดชลบุรี. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.*
- สุภาพร กิตตินันตะศิลป์. (2554). *ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารรัฐกิจ, คณะวิทยาการจัดการ, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.*
- สุวรรณณี วิริยะ. (2553). *ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานมหาวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, คณะวิทยาการจัดการ, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.*
- สุวิมล สุขสบาย. (2556). *ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในเทศบาลเมือง จันทนิมิต อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.*
- โสภิต ถมมา. (2548). *การศึกษาคำรู้และเจตคติของเจ้าหน้าที่ผู้มีหน้าที่หักภาษี ณ ที่จ่าย ต่อการหักและนำส่งภาษีหัก ณ ที่จ่าย: ศึกษากรณีสำนักงานสรรพากรพื้นที่ฉะเชิงเทรา. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์.*
- อุษณะ อานาจสกุลฤทธิ์. (2551). *ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการ สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี. ภาคนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารรัฐกิจ, คณะรัฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.*

ภาคผนวก

ชุดที่

แบบสอบถาม

เรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่ฉะเชิงเทรา

.....

คำชี้แจง แบบสอบถามชุดนี้เป็นส่วนหนึ่งของงานนิพนธ์ มีวัตถุประสงค์เพื่อใช้ประกอบการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและเอกชน วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา ขอความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามให้ครบถ้วนและตรงกับความเป็นจริง โดยแบบสอบถามแบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

- | | |
|-----------|--|
| ส่วนที่ 1 | คำถามเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล |
| ส่วนที่ 2 | คำถามเกี่ยวกับลักษณะของงาน |
| ส่วนที่ 3 | คำถามเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน |

คำอธิบาย โปรดทำเครื่องหมาย หน้าข้อความที่ตรงกับข้อมูลหรือความคิดเห็นของท่าน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล

- เพศ
 - ชาย
 - หญิง
- อายุ
 - ตั้งแต่ 25 ปีลงมา
 - 26-35 ปี
 - 36-45 ปี
 - 46-55 ปี
 - 55 ปีขึ้นไป
- สถานภาพสมรส
 - โสด
 - สมรส
 - หย่า/ หม้าย
- ระดับการศึกษา
 - ต่ำกว่าปริญญาตรี
 - ปริญญาตรี
 - สูงกว่าปริญญาตรี
- ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน
 - ต่ำกว่า 5 ปี
 - 5-10 ปี
 - 11-15 ปี
 - 16-20 ปี
 - ตั้งแต่ 21 ปีขึ้นไป
- รายได้ต่อเดือน
 - ต่ำกว่า 15,000 บาท
 - 15,000-20,000 บาท
 - 20,001-25,000 บาท
 - 25,001-30,000 บาท
 - มากกว่า 30,000 บาท

คำอธิบาย ในส่วนที่ 2 และส่วนที่ 3 โปรดทำเครื่องหมาย ในช่องข้อความที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด โดยแต่ละช่องมีความหมายดังนี้

4	หมายถึง	ข้าราชการมีความผูกพันในระดับมากที่สุด
3	หมายถึง	ข้าราชการมีความผูกพันในระดับมาก
2	หมายถึง	ข้าราชการมีความผูกพันในระดับน้อย
1	หมายถึง	ข้าราชการมีความผูกพันในระดับน้อยที่สุด

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะของงานที่ปฏิบัติ

ด้านความมีอิสระในการปฏิบัติงาน	ระดับความผูกพัน			
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด
	4	3	2	1
1. ท่านสามารถกำหนดเป้าหมาย และภาระหน้าที่การทำงานของตนเองได้				
2. ท่านสามารถใช้ความรู้ของตนเองในการแก้ปัญหาที่เกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ได้ทันที				
3. ผู้บังคับบัญชาให้ความอิสระท่านในการปฏิบัติหน้าที่ และติดตามผลการปฏิบัติงาน				
4. ท่านสามารถตัดสินใจเกี่ยวกับงานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายตามความเหมาะสม				
5. หน่วยงานของท่านเปิดโอกาสให้ท่านเสนอความคิดใหม่ ๆ ในการทำงานอยู่เสมอ				

ด้านความท้าทายในการปฏิบัติงาน	ระดับความผูกพัน			
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด
	4	3	2	1
1. ลักษณะงานมีความท้าทายความรู้ ความสามารถ และทักษะของท่าน				
2. หน่วยงานของท่านได้นำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาใช้ในการปฏิบัติหน้าที่				
3. งานของท่านต้องใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และการประยุกต์เพื่อความคล่องตัวให้ทันต่อสถานการณ์ปัจจุบัน				
4. ท่านมีความกระตือรือร้นเมื่อได้รับมอบหมายงานที่นอกเหนือจากงานประจำ				
ด้านความก้าวหน้าและความสำเร็จในการปฏิบัติงาน	ระดับความผูกพัน			
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด
	4	3	2	1
1. องค์กรเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานศึกษาเพิ่มเติม เพื่อปรับวุฒิและเพิ่มพูนความรู้				
2. องค์กรมีการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างเปิดเผย เท่าเทียม และยุติธรรม				
3. องค์กรสนับสนุนให้ผู้ปฏิบัติงานมีความก้าวหน้าตามตำแหน่ง หน้าที่การงานที่ดำรงอยู่				
4. ท่านมีโอกาสเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น ตามความรู้ ความสามารถที่ปฏิบัติงานอยู่				
5. ท่านสามารถมองเห็นผลสำเร็จของงาน และตรงเป้าหมายได้อย่างชัดเจน				

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน

ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	ระดับความผูกพัน			
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด
	4	3	2	1
1. ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้ท่านแสดงความคิดเห็นในเรื่องการทำงานอย่างเต็มที่				
2. ผู้บังคับบัญชาเอาใจใส่ ดูแลผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างสม่ำเสมอ				
3. ผู้บังคับบัญชามองเห็นคุณค่า และผลการปฏิบัติงานของท่าน พร้อมทั้งในการชมเชยอยู่เสมอ				
4. ผู้บังคับบัญชาปฏิบัติต่อท่านโดยไม่มีอคติ และให้การยอมรับอย่างจริงจัง				
5. ท่านสามารถปรึกษาเรื่องงานกับผู้บังคับบัญชาได้เมื่อเกิดปัญหาจากการทำงาน				
ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	ระดับความผูกพัน			
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด
	4	3	2	1
1. ท่านเป็นที่รักและได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานในการปฏิบัติงาน				
2. ท่านได้รับการช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานเมื่อเกิดปัญหาจากการปฏิบัติงาน				
3. ท่านมีความยินดี และมีความสุขที่ได้ร่วมงานกับเพื่อนร่วมงานในปัจจุบัน				
4. องค์กรของท่านสนับสนุนการปฏิบัติงานร่วมกันเป็นทีมมากกว่าต่างคนต่างทำ				
5. ท่านสามารถปรึกษาปัญหาเรื่องงานและปัญหาเรื่องส่วนตัวจากเพื่อนร่วมงานได้				

ด้านการพัฒนาความรู้ความสามารถ	ระดับความผูกพัน			
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด
	4	3	2	1
1. ท่านได้รับการฝึกอบรมในเรื่องที่มีลักษณะตรงกับงานที่ได้รับมอบหมาย				
2. ท่านได้รับการพัฒนาเรียนรู้เพื่อเพิ่มทักษะในการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง				
3. ท่านได้รับการฝึกอบรมจากหน่วยงานภายนอกเพื่อเพิ่มทักษะในการปฏิบัติงาน				
4. องค์กรเปิดโอกาสให้ท่านศึกษาดูงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่				
5. องค์กรมีบทบาทอย่างสูงที่ก่อให้เกิดทักษะในการปฏิบัติงาน				
ด้านความมั่นคงต่อการปฏิบัติงาน	ระดับความผูกพัน			
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด
	4	3	2	1
1. งานตามหน้าที่ของท่าน ช่วยส่งเสริมให้ท่านมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น				
2. ท่านเห็นว่างานที่รับผิดชอบจะช่วยให้ท่านมีความมั่นคงในอนาคต				
3. ท่านรู้สึกถึงความมั่นคงต่อการทำงานในองค์กร เพราะมีกระบวนการประเมินผลงานอย่างยุติธรรมและสามารถตรวจสอบได้				
4. องค์กรของท่านมีความเจริญก้าวหน้า และความมั่นคงสูง				
5. องค์กรของท่านมีนโยบายและการบริหารที่มีประสิทธิภาพดีแล้ว				

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม