

ปัจจัยจูงใจ ปัจจัยค้ำจุน วัฒนธรรมองค์กรที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการ  
สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ  
พฤษภาคม 2557

ปัจจัยจูงใจ ปัจจัยค้ำจุน วัฒนธรรมองค์กรที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการ  
สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ  
พฤษภาคม 2557  
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ปัจจัยจูงใจ ปัจจัยค้ำจุน วัฒนธรรมองค์กรที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการ  
สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ  
พฤษภาคม 2557

ปริกมณ จินตนาณนท์. (2557). *ปัจจัยจูงใจ ปัจจัยค้ำจุน วัฒนธรรมองค์กรที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม*. ปรินญาณิพนธ์ บธ.ม. (การ จัดการ ). กรุงเทพฯ :บัณฑิตวิทยา ลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ .  
อาจารย์ที่ปรึกษาปรินญาณิพนธ์: รองศาสตราจารย์ สุพาดา สิริกุตตา.

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมาย 1) เพื่อศึกษา ความผูกพันภายในองค์กรโดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจ ปัจจัยค้ำจุนกับความผูกพันภายในองค์กรของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม และ 3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์กรกับความผูกพันภายในองค์กรของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม จำนวน 240 คน เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ค่าที่ การวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน

ผลการวิจัยพบว่า

1. ข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 40-49 ปี มีสถานภาพโสด ระดับการศึกษาปริญญาตรี มีตำแหน่งตามสายงานวิชาชีพสรรพากร มีอัตราเงินเดือน 9,640-19,639 บาท และมีอายุงานในองค์กร 11-20 ปี
2. ข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐมมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ความสำเร็จในงาน ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ การได้รับความยอมรับนับถือ และความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ตามลำดับ
3. ข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยค้ำจุนโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านสภาพการทำงาน ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านสถานะทางอาชีพ ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว ด้านความมั่นคงในงาน ด้านความสัมพันธ์กับ ผู้ใต้บังคับบัญชา ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน และด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต ส่วนด้านเงินเดือนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง
4. ข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับ วัฒนธรรมองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับดี ได้แก่ วัฒนธรรมแบบตั้งรับ-ปกป้อง วัฒนธรรมแบบสร้างสรรค์ และวัฒนธรรมแบบรุก-ปกป้อง ตามลำดับ
5. ข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐมมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันภายในองค์กรโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ความผูกพันทางด้านจิตใจ ความผูกพันทางด้านบรรทัดฐาน และความผูกพันทางการคงอยู่ ตามลำดับ
6. ข้าราชการที่มีเพศ ระดับการศึกษา อัตราเงินเดือน และอายุงานในองค์กรแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรทางด้านการคงอยู่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

7. ข้าราชการที่มีอายุแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรทางด้านการคงอยู่และด้านความผูกพันต่อองค์กรทางด้านบรรทัดฐานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

8. ข้าราชการที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรทางด้านจิตใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

9. ปัจจัยจูงใจโดยรวมและรายด้าน ได้แก่ ความสำเร็จในงาน การได้รับความยอมรับนับถือ ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรในเรื่อง ความผูกพันทางด้านจิตใจ ความผูกพันทางด้านการคงอยู่ และความผูกพันทางด้านบรรทัดฐาน โดยมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางและเป็น ไปในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

10. ปัจจัยค้ำจุนโดยรวมและรายด้าน ได้แก่ เงินเดือน โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน สถานะทางอาชีพ นโยบายและการบริหารงาน สภาพการทำงาน ความเป็นอยู่ส่วนตัว และ ความมั่นคงในงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรในเรื่องความผูกพันทางด้านจิตใจ ความผูกพันทางด้านการคงอยู่ และความผูกพันทางด้านบรรทัดฐาน โดยมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

11. วัฒนธรรมองค์กรโดยรวมและรายด้าน ได้แก่ วัฒนธรรมแบบสร้างสรรค์ วัฒนธรรมแบบตั้งรับ-ปกป้อง และวัฒนธรรมแบบรุก- ปกป้อง มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรในเรื่อง ความผูกพันทางด้านจิตใจ ความผูกพันทางด้านการคงอยู่ และความผูกพันทางด้านบรรทัดฐาน โดยมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

MOTIVATION AND HYGIENE FACTORS CORPORATE CULTURE RELATED TO THE  
ORGANIZATIONAL COMMITMENT OF THE GOVERNMENT OFFICERS WORKING IN  
THE GOVERNMENT REVENUE OFFICE IN NAKHON PATHOM AREA



AN ABSTRACT  
BY  
PREEKAMON JINTANANONT

Presented in Partial Fulfillment of the Requirements for the  
Master of Business Administration Degree in Management  
at Srinakharinwirot University

May 2014

Preekamon Jintananont. (2014). *Motivation and Hygiene Factors Corporate Culture Related to Organizational Commitment of the Government Officers Working in the Government Revenue Office in Nakhon Pathom Area*. Master Project, M.B.A. (Management). Bangkok: Graduate School, Srinakharinwirot University. Project Advisor: Associate Professor Supada Sirikudta.

The purposes of this research are: 1) to study organizational commitment by categorizing in terms of personal characteristics; 2) to study the relationship between motive factors, hygiene factors and organizational commitment of the government officer working in government revenue office in Nakhon Pathom area.; and 3) to study the relationship between organizational culture and organizational commitment of the government officer working in government revenue office in Nakhon Pathom area. The sample size was 240 government officers of the government revenue office working in Nakhon Pathom area. Questionnaire was used as a measuring tool for data collection. Statistical analyzes used are percentage, mean, standard deviation, independent t-test, one way analysis of variance and Pearson moment product correlation coefficient used for correlation analysis.

The research revealed as follows:

1. The majority of the government officer working in government revenue office in Nakhon Pathom area are female, aged between 40 and 49 years old, single, graduated in bachelor's degree, positioning as revenue technical officer, rates of salary between Baht 9,640 and 19,639 and working period in the organization between 11 and 20 years.
2. The government officers working in the government revenue office in Nakhon Pathom expressed opinions in overall and in the aspect of motive factors in highly satisfied level, including achievement, recognition, the work itself, responsibility and advancement, respectively.
3. The government officers working in the government revenue office in Nakhon Pathom expressed opinions in overall and in each aspect of hygiene factors in highly satisfied level, regarding work conditions, policies and administration, occupational status, personal life, employment security, relationships with subordinates, superiors and colleagues, and opportunities for future advancement. In terms of salary, their opinions were in moderate level.

4. The government officers working in the government revenue office in Nakhon Pathom expressed opinions in overall of corporate cultures in satisfied level, regarding passive-defensive culture, constructive culture, and aggressive-defensive culture, respectively.

5. The government officers working in the government revenue office in Nakhon Pathom expressed opinions in overall and in each aspect of organizational commitment in highly satisfied level, regarding affective commitment, normative commitment, and continuance commitment, respectively.

6. The government officers with different gender, education level, rates of salary, and work experiences in the organization have different continuance commitment at statistical significance of 0.05 levels.

7. The government officers with different ages have different continuance commitment and normative commitments at statistical significance of 0.05 levels.

8. The government officers with different marital status have different affective commitment at statistical significance of 0.05 levels.

9. On overall and each aspect of motivate factors such as achievement, recognition, work itself, responsibility, and advancement were moderate positively related to affective commitment, continuance commitment, and normative commitment at statistical significance of 0.01 levels.

10. On overall and each aspect of hygiene factors such as salary, opportunities for future advancement, relationships with subordinates, superiors, and colleagues, occupational status, policies and administration, work conditions, personal life, and employment security were moderate positively related to affective commitment, continuance commitment, and normative commitment at statistical significance of 0.01 levels.

11. On overall and each aspect of corporate cultures such as constructive culture, passive-defensive culture, and aggressive-defensive culture were moderate positively related to affective commitment, continuance commitment, and normative commitment at statistical significance of 0.01 levels.

## ประกาศคุณูปการ

ปริญญานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี เนื่องจากความกรุณาและความช่วยเหลืออย่างดี  
ยิ่งจาก รองศาสตราจารย์สุพาดา สิริกุตตา อาจารย์ที่ปรึกษาปริญญานิพนธ์ที่ได้เสียสละเวลาอันมีค่า  
ยิ่งในการให้คำปรึกษา คำแนะนำและข้อเสนอแนะที่ดี ตลอดจน ตรวจสอบและแก้ไขข้อบกพร่อง  
ต่างๆ ตั้งแต่เริ่มดำเนินการจนได้เป็นปริญญานิพนธ์ฉบับสมบูรณ์ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณด้วย  
ความเคารพอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ขอขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.ณัฏฐ์ กุลิษฐ์ และ อาจารย์ ดร.วรินทร์า ศิริสุทธิกุล  
ที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือของแบบสอบถาม รวมถึง  
เป็นคณะกรรมการสอบปริญญานิพนธ์ และให้คำแนะนำในการวิจัยครั้งนี้

ขอขอบพระคุณ คณาจารย์ในโครงการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตทุกท่านที่ได้กรุณาอบรม  
สั่งสอน ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ทั้งในทางทฤษฎี และการประยุกต์ใช้ในทางปฏิบัติซึ่งเป็น  
ประโยชน์อย่างยิ่งแก่ผู้วิจัย

ขอขอบคุณ เจ้าหน้าที่โครงการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตทุกท่านที่ได้ให้ความช่วยเหลือ  
และอำนวยความสะดวกเป็นอย่างดีตลอดระยะเวลาการศึกษาของผู้วิจัย

ขอขอบคุณ เพื่อนๆ นิสิตสาขาวิชาการจัดการ รุ่น 13 ที่ให้คำแนะนำและคอยช่วยเหลือใน  
การทำวิจัยมาโดยตลอด

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่เสียสละเวลาอันมีค่า และให้  
ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม จนทำให้การเก็บข้อมูลครั้งนี้สามารถนำไปวิจัยจนสามารถ  
สำเร็จสมบูรณ์ได้

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณผู้ซึ่งเป็น บิดาและ มารดาที่เห็นความสำคัญของการ  
ศึกษาและส่งเสริมให้ผู้วิจัยมีการศึกษาที่ดี คอยช่วยเหลือ ดูแลเอาใจใส่ และเป็นกำลังใจให้ผู้วิจัย  
เสมอมา รวมทั้งญาติพี่น้องทุกคนที่ให้คำแนะนำที่มีคุณค่า ทำให้ผู้วิจัยสามารถจัดทำวิจัยฉบับนี้ได้  
สำเร็จลุล่วงด้วยดี

ปริกมณ จินตนาณนท์

## สารบัญ

| บทที่                                                                        | หน้า      |
|------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1 บทนำ.....</b>                                                           | <b>1</b>  |
| ภูมิหลัง.....                                                                | 1         |
| ความมุ่งหมายของการวิจัย.....                                                 | 2         |
| ความสำคัญของการวิจัย.....                                                    | 3         |
| ขอบเขตของการวิจัย.....                                                       | 3         |
| ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย.....                                 | 3         |
| ตัวแปรที่ศึกษา.....                                                          | 3         |
| นิยามศัพท์.....                                                              | 5         |
| กรอบแนวคิดในการวิจัย.....                                                    | 8         |
| สมมติฐานในการวิจัย.....                                                      | 9         |
| <b>2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....</b>                                 | <b>10</b> |
| แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์.....                           | 10        |
| แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจูงใจ.....                                         | 12        |
| แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กร.....                                   | 18        |
| แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร.....                              | 25        |
| ประวัติกรมสรรพากรและโครงสร้างอัตรากำลังของข้าราชการสรรพากรพื้นที่นครปฐม..... | 30        |
| งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....                                                   | 33        |
| สรุปแนวคิดและทฤษฎีที่ใช้.....                                                | 35        |
| <b>3 วิธีดำเนินการวิจัย.....</b>                                             | <b>37</b> |
| การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง.....                                 | 37        |
| การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....                                      | 38        |
| การหาคุณภาพเครื่องมือ.....                                                   | 43        |
| การเก็บรวบรวมข้อมูล.....                                                     | 44        |
| การจัดทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล.....                                     | 45        |
| สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....                                         | 45        |

## สารบัญ(ต่อ)

| บทที่                                                   | หน้า |
|---------------------------------------------------------|------|
| 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....                             | 52   |
| สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....                | 52   |
| การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....                      | 53   |
| สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน.....                             | 108  |
| 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....                   | 111  |
| สังเขปความมุ่งหมาย ความสำคัญ และสมมติฐานในการวิจัย..... | 111  |
| สรุปผลการศึกษาค้นคว้า.....                              | 112  |
| อภิปรายผล.....                                          | 126  |
| ข้อเสนอแนะ.....                                         | 134  |
| บรรณานุกรม.....                                         | 138  |
| ภาคผนวก.....                                            | 142  |
| ภาคผนวก ก.....                                          | 143  |
| ภาคผนวก ข.....                                          | 151  |
| ประวัติย่อผู้วิจัย.....                                 | 153  |

## บัญชีตาราง

| ตาราง                                                                                                                                                                            | หน้า |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 1 ความเกี่ยวข้องของปัจจัยด้านประเภทองค์กร ค่านิยม และการแสดงพฤติกรรม<br>ของสมาชิก.....                                                                                           | 21   |
| 2 แสดงอัตรากำลังของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม.....                                                                                                                    | 32   |
| 3 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA).....                                                                                                                       | 48   |
| 4 แสดงจำนวนความถี่และร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคล.....                                                                                                                               | 53   |
| 5 แสดงจำนวนความถี่และร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคล (จัดกลุ่มใหม่).....                                                                                                                | 56   |
| 6 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับปัจจัยจิตใจของ ข้าราชการ<br>สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม โดยรวมทั้ง 5 ด้าน.....                                                    | 57   |
| 7 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับปัจจัยจิตใจ ของข้าราชการ<br>สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม ด้านความสำเร็จในงาน.....                                                  | 57   |
| 8 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับปัจจัยจิตใจ ของข้าราชการ<br>สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม ด้านการได้รับความยอมรับนับถือ.....                                        | 58   |
| 9 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับปัจจัยจิตใจ ของข้าราชการ<br>สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ.....                                           | 58   |
| 10 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับปัจจัยจิตใจ ของข้าราชการ<br>สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม ด้านความรับผิดชอบ.....                                                   | 59   |
| 11 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับปัจจัยจิตใจ ของข้าราชการ<br>สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน.....                                        | 60   |
| 12 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับปัจจัยคำจุนของ ข้าราชการ<br>สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม โดยรวมทั้ง 8 ด้าน.....                                                   | 61   |
| 13 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับปัจจัยคำจุน ของข้าราชการ<br>สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม ด้านเงินเดือน.....                                                       | 61   |
| 14 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับปัจจัยคำจุน ของข้าราชการ<br>สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม ด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้า<br>ในอนาคต.....                         | 62   |
| 15 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับปัจจัยคำจุน ของข้าราชการ<br>สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา<br>ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน..... | 63   |
| 16 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับปัจจัยคำจุน ของข้าราชการ<br>สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม ด้านสถานะทางอาชีพ.....                                                   | 63   |

## บัญชีตาราง(ต่อ)

| ตาราง                                                                                                                                                     | หน้า |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 17 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับปัจจัยคำจูน ของข้าราชการ<br>สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม ด้านนโยบายและการบริหารงาน.....                    | 64   |
| 18 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับปัจจัยคำจูน ของข้าราชการ<br>สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม ด้านสภาพการทำงาน.....                             | 65   |
| 19 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับปัจจัยคำจูนของข้าราชการ<br>สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว.....                       | 65   |
| 20 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับปัจจัยคำจูน ของข้าราชการ<br>สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม ด้านความมั่นคงในงาน.....                          | 66   |
| 21 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กรของข้าราชการ<br>สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม โดยรวมทั้ง 3 ด้าน.....                          | 67   |
| 22 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กรของข้าราชการ<br>สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม ด้านวัฒนธรรมแบบสร้างสรรค์.....                  | 67   |
| 23 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กรของข้าราชการ<br>สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม ด้านวัฒนธรรมแบบตั้งรับ – ปกป้อง.....            | 68   |
| 24 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กรของข้าราชการ<br>สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม ด้านวัฒนธรรมแบบรุก – ปกป้อง.....                | 69   |
| 25 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความผูกพันภายในองค์กร ของ<br>ข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม โดยรวมทั้ง 3 ด้าน.....                  | 70   |
| 26 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับ ความผูกพันภายในองค์กรของ<br>ข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม ด้านความผูกพันทางด้านจิตใจ...           | 70   |
| 27 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กรของข้าราชการ<br>สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม ด้านความผูกพันทางด้านการคงอยู่.....             | 71   |
| 28 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความผูกพันภายในองค์กร ของ<br>ข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม ด้านความผูกพันทาง<br>ด้านบรรทัดฐาน..... | 71   |
| 29 แสดงการทดสอบความผูกพันต่อองค์กร จำแนกตามเพศ.....                                                                                                       | 72   |
| 30 แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กร จำแนกตามเพศ.....                                                                                      | 73   |
| 31 แสดงการทดสอบค่าความแปรปรวนของความผูกพันต่อองค์กร จำแนกตามอายุ                                                                                          | 74   |
| 32 แสดงผลการวิเคราะห์ความผูกพันต่อองค์กร จำแนกตามอายุ โดยใช้สถิติ F-test                                                                                  | 75   |
| 33 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของ ความผูกพันทางด้านการคงอยู่<br>จำแนกตามอายุ.....                                                                 | 76   |

## บัญชีตาราง(ต่อ)

| ตาราง                                                                                                 | หน้า |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 34 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของ ความผูกพันทางด้านบรรทัดฐาน<br>จำแนกตามอายุ.....             | 77   |
| 35 แสดงการทดสอบความผูกพันต่อองค์กร จำแนกตามสถานภาพสมรส.....                                           | 78   |
| 36 แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กร จำแนกตามสถานภาพ                                   | 78   |
| 37 แสดงการทดสอบค่าความแปรปรวนของความผูกพันต่อองค์กร จำแนกตามระดับ<br>การศึกษา.....                    | 80   |
| 38 แสดงผลการวิเคราะห์ความผูกพันต่อ องค์กร จำแนกตาม ระดับการศึกษา<br>โดยใช้สถิติ F-test.....           | 80   |
| 39 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของ ความผูกพันทางการคงอยู่<br>จำแนกตามระดับการศึกษา.....        | 81   |
| 40 แสดงการทดสอบความผูกพันต่อองค์กร จำแนกตามตำแหน่งตามสายงาน.....                                      | 82   |
| 41 แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบ ความผูกพันต่อ องค์กร จำแนกตาม ตำแหน่ง<br>ตามสายงาน.....              | 83   |
| 42 แสดงการทดสอบค่าความแปรปรวนของความผูกพันต่อองค์กร จำแนกตามอัตรา<br>เงินเดือน.....                   | 84   |
| 43 แสดงผลการวิเคราะห์ความผูกพันต่อองค์กร จำแนกอัตราเงินเดือน โดยใช้สถิติ<br>F-test.....               | 85   |
| 44 แสดงผลการวิเคราะห์ความผูกพันต่อองค์กร จำแนกตาม อัตราเงินเดือน โดยใช้<br>สถิติ Brown-Forsythe.....  | 85   |
| 45 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของ ความผูกพันทางการคงอยู่<br>จำแนกตามอัตราเงินเดือน.....       | 86   |
| 46 แสดงการทดสอบค่าความแปรปรวนของ ความผูกพันต่อ องค์กร จำแนกตาม<br>อายุงานในองค์กร.....                | 87   |
| 47 แสดงผลการวิเคราะห์ความผูกพันต่อ องค์กร จำแนกอายุงานในองค์กร โดยใช้<br>สถิติ F-test.....            | 88   |
| 48 แสดงผลการวิเคราะห์ความผูกพันต่อ องค์กร จำแนกตาม อายุงานในองค์กร<br>โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe..... | 88   |
| 49 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของ ความผูกพันทางการคงอยู่<br>จำแนกตามอายุงานในองค์กร.....      | 89   |

## บัญชีตาราง(ต่อ)

| ตาราง                                                                                                                                                                                | หน้า |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 50 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยเชิงจิตกับความผูกพันทางจิตใจ                                                                                                             | 90   |
| 51 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยเชิงจิตกับ ความผูกพันทาง<br>ด้านการคงอยู่.....                                                                                          | 92   |
| 52 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยเชิงจิตกับ ความผูกพันทาง<br>ด้านบรรทัดฐาน.....                                                                                          | 94   |
| 53 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยคำจูงกับ ความผูกพันทาง<br>ด้านจิตใจ.....                                                                                                | 96   |
| 54 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยคำจูงกับด้าน ความผูกพันทาง<br>ด้านการคงอยู่.....                                                                                        | 98   |
| 55 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยคำจูงกับ ความผูกพันทาง<br>ด้านบรรทัดฐาน.....                                                                                            | 101  |
| 56 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง วัฒนธรรมองค์กรกับ ความผูกพัน<br>ทางจิตใจ.....                                                                                                 | 104  |
| 57 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง วัฒนธรรมองค์กรกับ ความผูกพัน<br>ทางด้านการคงอยู่.....                                                                                         | 105  |
| 58 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง วัฒนธรรมองค์กรกับ ความผูกพัน<br>ทางด้านบรรทัดฐาน.....                                                                                         | 107  |
| 59 แสดงสรุปสมมติฐานข้อ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา<br>สถานภาพ อัตราเงินเดือน ตำแหน่งงาน และอายุงานในองค์กร แตกต่างกันมี<br>ความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน.....    | 108  |
| 60 แสดงสรุปสมมติฐานข้อ 2 ปัจจัยเชิงจิต (Motivation Factors) และปัจจัยคำจูง<br>(Hygiene Factors) มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร.....                                            | 109  |
| 61 แสดง สรุป สมมติฐานข้อ 3 วัฒนธรรมองค์กร ประกอบด้วย วัฒนธรรมแบบ<br>สร้างสรรค์ วัฒนธรรมแบบตั้งรับ -ปกป้อง และวัฒนธรรมแบบเชิงรุก -ปกป้อง<br>มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร..... | 110  |

## บัญชีภาพประกอบ

| ภาพประกอบ                                           | หน้า |
|-----------------------------------------------------|------|
| 1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย.....                     | 8    |
| 2 แสดงปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน..... | 16   |



# บทที่ 1

## บทนำ

### ภูมิหลัง

การดำเนินงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลนั้นมีใช้อยู่ที่เครื่องมือ เครื่องจักรอุปกรณ์ และเทคโนโลยีแต่เพียงอย่างเดียว แต่อยู่ที่คุณภาพของบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ มีคุณธรรมและจริยธรรม แต่จะมีคุณภาพเพียงใดก็ตาม ถ้าผู้บังคับบัญชาหรือผู้บริหารขาดความเอาใจใส่ สนใจและไม่เห็นความสำคัญในการทำงานของบุคลากรระดับล่าง ทำให้บุคลากรขาดความพึงพอใจในงาน ส่งผลให้การปฏิบัติงานหรือการปฏิบัติหน้าที่ในความรับผิดชอบไม่เต็มความสามารถ ขาดประสิทธิภาพ และอาจส่งผลออกมาในรูปของการขาดความรับผิดชอบ ขาดกำลังใจ ขาดงานเป็นประจำ การย้ายงานและการลาออกจากงาน สิ่งเหล่านี้ก่อให้เกิดปัญหาความสิ้นเปลือง

ปัจจัยในการบริหารที่สำคัญคือบุคลากร ต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ ความสามารถ และมีคุณภาพ เพื่อที่จะทำให้งานทุกอย่างสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี การที่จะให้งานบรรลุผลตามวัตถุประสงค์ได้นั้น ต้องอาศัยความร่วมมือของทุกฝ่ายในหน่วยงานไม่ว่าจะเป็นเจ้าหน้าที่ระดับล่าง ระดับกลาง หรือระดับผู้บริหาร โดยทุกฝ่ายต้อง มีความร่วมมือร่วมใจ ในการปฏิบัติงานด้วย แต่การที่จะทำให้งานปฏิบัติงานออกมาได้ผลดีจะต้องมีการสร้างปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนเพื่อเป็นแรงกระตุ้นให้บุคลากรมีขวัญและกำลังใจในการทำงาน เพราะงานใดก็ตามถ้าผู้ทำ งานมีแรงจูงใจที่ดีที่จะ ปฏิบัติงานก็จะนำไปสู่การทำงานที่มีประสิทธิภาพ ในทางตรงกันข้ามถ้าผู้ทำงานไม่มี แรงจูงใจที่จะปฏิบัติงานก็จะเกิดผลเสียแก่หน่วยงานนั้น ๆ

องค์กรแต่ละองค์กรย่อมมีวัฒนธรรมองค์กรที่แตกต่างกัน ทำให้บุคลากรจะต้องมีการเรียนรู้และทำความเข้าใจเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กร โดยการเรียนรู้อาจเกิดมาจากเพื่อนร่วมงาน หัวหน้างาน สภาพแวดล้อมในที่ทำงานหรือมาจากการประสบการณ์ในการทำงานที่เพิ่มขึ้น และเมื่อบุคลากรสามารถปรับตัวให้เข้ากับวัฒนธรรมองค์กรนั้นได้แล้ว ก็จะทำให้บุคคลนั้นสามารถอยู่ในองค์กรได้อย่างสงบสุข

บุคลากรเป็นสิ่งสำคัญสำหรับองค์กร โดยเฉพาะบุคลากรที่ต้องใช้ความรู้ ความคิดสร้างสรรค์ และออกแบบนวัตกรรมใหม่ ๆ ในการทำงาน องค์กรจึงควรมีวิธีการธำรงรักษาบุคลากรดังกล่าวให้อยู่กับองค์กร รื้อต่อไปนาน ๆ เช่น การสร้างแรงจูงใจต่าง ๆ เพื่อสร้างให้บุคลากร เกิดความรู้สึกที่ดีต่อการปฏิบัติงาน รวมถึงการเข้าใจในวัฒนธรรมองค์กรก็จะส่งผลให้บุคลากรเกิดความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งความผูกพันมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อผลของงานที่ปรากฏ เพราะทำให้องค์กรสามารถทำงานได้อย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพในการทำงาน และการสร้างความผูกพันเป็นการลดอัตราการลาออก การโยกย้าย การกลางาน ลดค่าใช้จ่ายเพื่อหาบุคลากรมาทดแทนกับที่สูญเสียไป ส่งผลดีต่อสุขภาพจิตและสุขภาพกายของพนักงาน และยังช่วยเพิ่มผลผลิตให้กับองค์กรได้อีกด้วย

กรมสรรพากรเป็นองค์กรที่เป็นหน่วยงานของกระทรวงการคลัง ซึ่งการจัดเก็บภาษีจะต้องเป็นไปตามนโยบายของภาครัฐบาล ทำให้บุคลากรภายในองค์กรจะต้องมีการปรับตัวอยู่ตลอดเวลา เพื่อให้การทำงานเป็นไปอย่างต่อเนื่อง และตรงกับวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กร ดังนั้นจึงเป็นหน้าที่ของผู้บริหารหรือหัวหน้างานที่จะต้องมีการใช้แรงจูงใจให้เหมาะสมกับแต่ละบุคคล เพื่อให้แต่ละคนมีความรู้สึกพึงพอใจในการทำงาน รวมถึงต้องมีการปลูกฝังแนวความคิดเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กร เพื่อให้บุคลากรมีความเข้าใจภายใน องค์กรมากยิ่งขึ้น ส่งผลให้การปฏิบัติงาน ของแต่ละบุคคลเป็นไปในทิศทางเดียวกัน และเมื่อบุคลากรมี แรงจูงใจที่ดี มีการเรียนรู้และปรับตัวให้เข้ากับวัฒนธรรมองค์กรได้แล้วนั้น จะส่งผลทำให้บุคลากรเกิดความรักและความผูกพันภายในองค์กรทำให้อยากจะทำงานกับองค์กรไปตลอดอายุ การทำงาน ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึง ปัจจัยจูงใจ ปัจจัยค้ำจุน วัฒนธรรมองค์กรที่จะส่งผลกับความผูกพันต่อองค์กร โดยผลการวิจัยในครั้งนี้ จะนำมาปรับปรุงและพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานภายในองค์กร และใช้เป็นแนวทางในการ ดำเนินงานของข้าราชการกรมสรรพากรให้มีความเหมาะสมสอดคล้องกับสภาวะการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้น รวมทั้งสร้างแรงจูงใจที่เหมาะสมให้กับบุคลากรในองค์กรและเสริมสร้างให้บุคลากรในองค์กรเกิดความรู้สึกผูกพันในองค์กรมากยิ่งขึ้นเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรและเพิ่มขีดความสามารถขององค์กรให้เป็นองค์กรที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

จากที่กล่าวมาข้างต้นทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษา ปัจจัยจูงใจ ปัจจัยค้ำจุน วัฒนธรรมองค์กร ที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม ซึ่งเนื่องจากผู้วิจัยเห็นว่าจังหวัดนครปฐมอยู่ในเขตปริมณฑลซึ่งไม่ห่างไกลจากกรุงเทพฯ ฯ มากนัก และมีผู้ประกอบการโรงงานอุตสาหกรรมและร้านค้าตั้งอยู่เป็นจำนวนมากทำให้ข้าราชการที่ปฏิบัติงานอยู่ในพื้นที่นครปฐมจะต้องมีการปฏิบัติงานที่รวดเร็ว ถูกต้องและสามารถให้ข้อเสนอแนะหรือคำแนะนำเกี่ยวกับภาษีอากรให้แก่ผู้ประกอบการขนาดใหญ่ได้เป็นอย่างดี ผลการวิจัยจะเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานและองค์กรในการพัฒนาข้าราชการให้ทำงานได้อย่างดีมีประสิทธิภาพในการทำงานและยังทำให้พนักงานเกิดความรัก ความผูกพันในองค์กรมากยิ่งขึ้นอีกด้วย

### ความมุ่งหมายของงานวิจัย

1. เพื่อศึกษาความผูกพันภายในองค์กรโดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน อัตราเงินเดือน และอายุงานในองค์กร
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจ ปัจจัยค้ำจุน กับความผูกพันภายในองค์กรของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์กรกับความผูกพันภายในองค์กร ของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม

## ความสำคัญของการวิจัย

ใช้เป็นแนวทางสำหรับองค์กรและหน่วยงานภาครัฐบาล เพื่อเป็นแนวทางให้กับผู้บริหารหรือหัวหน้างานในการเสริมสร้างการบริหารทรัพยากรบุคคลเพื่อให้บุคลากรในองค์กรปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถนำข้อมูลในการวิจัยไปใช้พัฒนาปรับปรุง กลยุทธ์ด้านทรัพยากรบุคคลเพื่อให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กร อีกทั้งยังจะเป็นประโยชน์ต่อบุคคลทั่วไปที่มีความสนใจสามารถนำกรณีศึกษานี้ไปเป็นข้อมูลเพื่อทำการศึกษาต่อไปในอนาคต

## ขอบเขตของการวิจัย

### ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ ข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม จำนวน 532 คน (ที่มา : <http://www.rd.go.th/nakhonpathom/748.0.html>)

### กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ข้าราชการ สำนักงาน สรรพากรพื้นที่นครปฐม จำนวน 532 คน เนื่องจากทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จึงใช้การคำนวณขนาดตัวอย่าง โดยใช้สูตรของทาโรยามาเน (Taro Yamane. 1970: 580-587) กำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ 95% ความผิดพลาดไม่เกิน 5% ดังนั้นขนาดตัวอย่างเท่ากับ 229 คน และผู้วิจัยได้เพิ่มจำนวนตัวอย่าง อีกร้อยละ 5 ได้เท่ากับ 11 ราย โดยนับรวมเป็นขนาดตัวอย่าง รวมเป็นขนาดตัวอย่างเท่ากับ 240 คน ซึ่งใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota sampling) แล้วใช้วิธีการ สุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience sampling)

## ตัวแปรที่ศึกษา

### 1. ตัวแปรอิสระ (Independent variables) แบ่งได้ดังนี้

#### 1.1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่

##### 1.1.1 เพศ

##### 1.1.1.1 ชาย

##### 1.1.1.2 หญิง

##### 1.1.2 อายุ

##### 1.1.2.1 20 - 29 ปี

##### 1.1.2.2 30 – 39 ปี

##### 1.1.2.3 40 – 49 ปี

##### 1.1.2.4 50 ปีขึ้นไป

- 1.1.3 สถานภาพสมรส
  - 1.1.3.1 โสด
  - 1.1.3.2 สมรส/ อยู่ด้วยกัน
  - 1.1.3.3 หย่าร้าง / หม้าย / แยกกันอยู่
- 1.1.4 ระดับการศึกษา
  - 1.1.4.1 อาชีวศึกษา – อนุปริญญา
  - 1.1.4.2 ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า
  - 1.1.4.3 สูงกว่าปริญญาตรี
- 1.1.5 ตำแหน่งตามสายงาน
  - 1.1.5.1 ปฏิบัติงานสรรพากร
  - 1.1.5.2 วิชาการสรรพากร
- 1.1.6 อัตราเงินเดือน
  - 1.1.6.1 9,640 – 19,639 บาท
  - 1.1.6.2 19,640 – 29,639 บาท
  - 1.1.6.3 29,640 – 39,639 บาท
  - 1.1.6.4 มากกว่า 39,649 บาทขึ้นไป
- 1.1.7 อายุงานในองค์กร
  - 1.1.7.1 1 – 10 ปี
  - 1.1.7.2 11 – 20 ปี
  - 1.1.7.3 21 – 30 ปี
  - 1.1.7.4 31 ปีขึ้นไป
- 1.2 ทฤษฎีจูงใจ-ค้ำจุนของเฮิร์ชเบิร์ก ได้แก่
  - 1.2.1 ปัจจัยจูงใจ
    - 1.2.1.1 ความสำเร็จในงาน
    - 1.2.1.2 การได้รับการยอมรับนับถือ
    - 1.2.1.3 ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ
    - 1.2.1.4 ความรับผิดชอบ
    - 1.2.1.5 ความก้าวหน้า
  - 1.2.2 ปัจจัยค้ำจุน
    - 1.2.2.1 เงินเดือน
    - 1.2.2.2 โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต
    - 1.2.2.3 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน
    - 1.2.2.4 สถานะทางอาชีพ

1.2.2.5 นโยบายและการบริหารงาน

1.2.2.6 สภาพการทำงาน

1.2.2.7 ความเป็นอยู่ส่วนตัว

1.2.2.8 ความมั่นคงในงาน

### 1.3 วัฒนธรรมองค์กร

1.3.1 วัฒนธรรมองค์กรแบบสร้างสรรค์

1.3.2 วัฒนธรรมองค์กรแบบตั้งรับ – ปกป้อง

1.3.3 วัฒนธรรมองค์กรแบบเชิงรุก – ปกป้อง

## 2. ตัวแปรตาม (Dependent variable) แบ่งได้ดังนี้

### 2.1 ความผูกพันภายในองค์กร

2.1.1 ความผูกพันทางด้านจิตใจ

2.1.2 ความผูกพันด้านการคงอยู่

2.1.3 ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน

## นิยามศัพท์เฉพาะ

เพื่อให้เกิดความเข้าใจความหมายของคำและข้อความที่ใช้เฉพาะในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยขอให้นิยามศัพท์เฉพาะต่าง ๆ ไว้ดังนี้

1. องค์กร หมายถึง สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม

2. บุคลากร หมายถึง ข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม

3. ปัจจัยเชิงใจ หมายถึง ปัจจัยที่ช่วยให้เกิดความพึงพอใจในงานและมีลักษณะสัมพันธ์กับเรื่องของการงานโดยตรง มี 5 ประการ ดังนี้

3.1 ความสำเร็จในงาน หมายถึง การที่บุคคลสามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้น ของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม

3.2 การได้รับการยอมรับนับถือ หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือจาก ผู้บังคับบัญชา เพื่อน ผู้ที่มาขอคำปรึกษาและจากบุคคลอื่นๆ ในหน่วยงาน ของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม

3.3 ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ หมายถึง งานที่น่าสนใจ งานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ทำทนาย ของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม

3.4 ความรับผิดชอบ หมายถึง พฤติกรรมและสิ่งทีคนในหมู่ผลิตสร้างขึ้นด้วยกันเรียนรู้จากกันและกัน และร่วมใช้อยู่ในหมู่พวกของตน ของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม

3.5 ความก้าวหน้า หมายถึง การได้รับเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นของบุคคลในหน่วยงาน ของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม

4. ปัจจัยคำจุน หมายถึง ปัจจัยที่คำจุนให้แรงจูงใจในการทำงานของบุคคลมีอยู่ตลอดเวลา มี 8 ประการ ดังนี้

4.1 เงินเดือน หมายถึง รายได้ ค่าจ้างประจำเดือนที่เป็นธรรมซึ่งบุคคลได้รับอันเป็นผลตอบแทนของการทำงาน ของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม

4.2 โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต หมายถึง การที่บุคคลได้รับการแต่งตั้งเลื่อนตำแหน่ง ของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม

4.3 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน หมายถึง การติดต่อไม่ว่าจะเป็นปฏิกริยา หรือวาทะที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกันมีความเข้าใจซึ่งกันและกันเป็นอย่างดี ของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม

4.4 สถานะทางอาชีพ หมายถึง อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคม มีเกียรติและมีศักดิ์ศรี ของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม

4.5 นโยบายและการบริหารงาน หมายถึง การจัดการและการบริหารงานของหน่วยงาน การติดต่อสื่อสารภายในหน่วยงาน ของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม

4.6 สภาพการทำงาน หมายถึง สภาพทางกายภาพของงาน ของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม

4.7 ความเป็นอยู่ส่วนตัว หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดีอันเป็นผลได้รับจากงานในหน้าที่ ของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม

4.8 ความมั่นคงในงาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน และความยั่งยืนของอาชีพหรือความมั่นคงของหน่วยงาน ของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม

5. วัฒนธรรมองค์กร หมายถึง พฤติกรรมและสิ่งที่คนในหมู่ผลิตสร้างขึ้นด้วยกัน เรียนรู้จากกันและกันและร่วมใจอยู่ในหมู่พวกของตน ประกอบด้วย

5.1 วัฒนธรรมแบบสร้างสรรค์ หมายถึง วัฒนธรรมองค์กรที่ส่งเสริมให้ ข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐมร่วมกันทำงานเพื่อนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กร

5.2 วัฒนธรรมแบบตั้งรับ – ปกป้อง หมายถึง องค์กรที่ข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐมมีความเชื่อว่าการติดต่อสัมพันธ์กับผู้อื่นนั้นต้องระวังอย่าแสดงออกไปในทางที่เป็นภัยต่อความมั่นคงในตำแหน่งหน้าที่ของตนเอง ค่านิยมที่ยึดถือ

5.3 วัฒนธรรมแบบเชิงรุก – ปกป้อง หมายถึง องค์กรที่ข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐมมักแสดงออกถึงพฤติกรรมอย่างชัดเจน ในการปกป้องสถานภาพและความมั่นคงในงานของตน ค่านิยมของสมาชิกในองค์กร

6. ความผูกพันต่อองค์กร ร หมายถึง ความรู้สึกเป็นพวกเดียวกัน ความผูกพันที่มี ต่อเป้าหมายและค่านิยมของของสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐมและการปฏิบัติงานตามบทบาทของตนเองเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย ซึ่งประกอบด้วย

6.1 ความผูกพันทางด้านจิตใจ หมายถึง ความรู้สึกยึดมั่น ความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันและปรารถนาที่จะมีส่วนร่วมในสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม

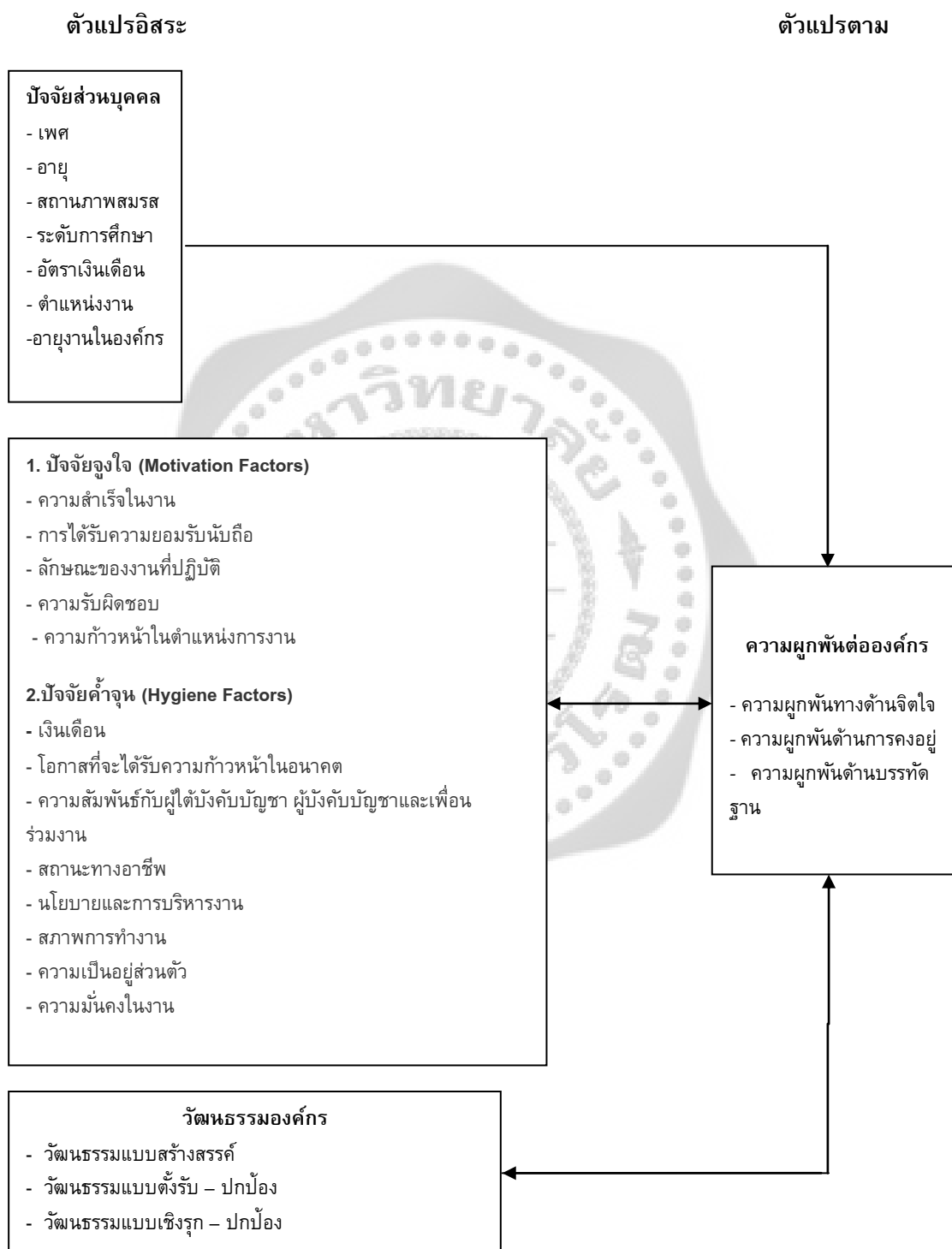
6.2 ความผูกพันด้านการคงอยู่ หมายถึง ความต้องการที่จะอยู่ทำงานกับ สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐมต่อไป

6.3 ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคคล ว่าการคงความเป็นข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐมไว้เป็นสิ่งที่เหมาะสมและเป็นสิ่งที่ควรทำ



## กรอบแนวคิดในการทำวิจัย

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง “ปัจจัยจูงใจ ปัจจัยค้ำจุน วัฒนธรรมองค์กร ที่มีความสัมพันธ์ กับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม” มีกรอบแนวคิดในการวิจัยดังนี้



ภาพประกอบ 1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย

### สมมติฐานในการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน อัตราเงินเดือน และอายุงานในองค์กรแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน
2. ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) และปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร
3. วัฒนธรรมองค์กร ประกอบด้วย วัฒนธรรมแบบสร้างสรรค์ วัฒนธรรมแบบตั้งรับ - ปกป้อง และวัฒนธรรมแบบเชิงรุก-ปกป้อง มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร



## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาค้นคว้าและวิจัย เรื่อง ปัจจัยเชิงใจ ปัจจัยคำจุน วัฒนธรรมองค์กรที่มี ความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการ สำนักงาน สรรพากรพื้นที่นครปฐม ผู้วิจัยได้ ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และได้นำเสนอตามลำดับหัวข้อต่อไปนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจูงใจ
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กร
4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร
5. ประวัติกรมสรรพากรและโครงสร้างอัตรากำลังของข้าราชการสรรพากรพื้นที่นครปฐม
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
7. สรุปแนวคิดและทฤษฎีที่ใช้

#### 1. แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ (Demographic)

ลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ เป็นความหลากหลายด้านภูมิหลังของบุคคลซึ่งได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ลักษณะโครงสร้างของร่างกาย ความอาวุโสในการทำงาน เป็นต้น โดยจะแสดง ถึงความเป็นมาของแต่ละบุคคลจากอดีตถึงปัจจุบัน ในหน่วยงานหรือในองค์กรต่างๆ ซึ่ง ประกอบด้วยพนักงานหรือบุคลากรในระดับต่างๆ ซึ่งมีลักษณะพฤติกรรมการแสดงออกที่แตกต่างกัน มีสาเหตุมาจากความแตกต่างทางด้านประชากรศาสตร์หรือภูมิหลังของบุคคลนั่นเอง

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2538: 41-42) กล่าวว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย อายุ เพศ ขนาดครอบครัว สถานภาพครอบครัว รายได้ อาชีพ การศึกษา ซึ่งเหล่านี้ เป็นเกณฑ์นิยมใช้ในการแบ่งส่วนตลาด

มณีวรรณ จัตราอุทัย (2539) ได้ศึกษาถึงความแตกต่างด้านลักษณะชีวภาพที่มีผลต่อ ประสิทธิภาพการทำงาน ได้แก่ อายุ เพศ และสถานภาพสมรส

อายุ (Age) มีการวิจัยได้ศึกษาว่า เมื่อพนักงานมีอายุมากขึ้นมีผลต่อประสิทธิภาพการ ทำงานลดลงหรือไม่ ซึ่งได้ผลสรุปว่า อายุที่เพิ่มขึ้นไม่ได้ทำให้คุณภาพงานด้อยลง แต่พบว่าอัตรา การลาหรือลางานอย่างไม่มีเหตุผลด้อยลงในกลุ่มผู้สูงอายุ เมื่อเปรียบเทียบกับผู้ทำงานที่อายุ น้อยกว่า

เพศ (Sex) เพศไม่ได้สร้างให้เกิดความแตกต่างในการตัดสินใจ ไม่ว่าจะเป็นในส่วนของ ทักษะการคิดวิเคราะห์ การจูงใจ การเข้าสังคม ภาวะผู้นำ หรือการเรียนรู้ แต่ในเรื่องของการขาด งานพบว่า ผู้หญิงมีการขาดงานมากกว่าผู้ชาย ซึ่งอาจเกี่ยวเนื่องจากค่านิยมที่ทำให้ผู้หญิงต้องดูแล

ครอบครัว ดังนั้น เมื่อมีเหตุจำเป็นเกี่ยวกับครอบครัว ฝ่ายหญิงจึงต้องเป็นฝ่ายลางานไปจัดการมากกว่าผู้ชาย

สถานภาพการสมรส (Marital Status) การศึกษาพบว่า ผู้สมรสแล้วจะไม่ค่อยมีงานขาดงานหรือย้ายงาน ซึ่งอาจเป็นเพราะต้องการความมั่นคงในการสร้างครอบครัวมากยิ่งขึ้น รวมทั้งการศึกษายังพบว่า จำนวนบุตรมีผลกระทบต่อการลางานของพนักงานสตรีมากขึ้น

กรณีการ เหมือนประเสริฐ (2548: 10) ได้กล่าวว่า ในหน่วยงานองค์กรต่างๆ จะประกอบไปด้วยบุคลากรในระดับต่างๆ เป็นจำนวนมาก บุคคลแต่ละคนจะมีพฤติกรรมที่แตกต่างกันออกไป ลักษณะพฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกแตกต่างกันนี้ มีสาเหตุมาจากปัจจัยต่างๆ ซึ่งได้แก่ อายุ เพศ สถานภาพ ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในองค์กร ลักษณะพฤติกรรมในการทำงานของบุคคลจะเป็นดังนี้

1. อายุกับการทำงาน (Age and Job Performance) เป็นที่ยอมรับกันว่าผลงานของบุคคลจะลดน้อยลงในขณะที่อายุเพิ่มขึ้น แต่อย่างไรก็ตามบุคคลที่มีอายุมากจะถือว่าเป็นผู้มีประสบการณ์ในการทำงานสูง และสามารถปฏิบัติหน้าที่การงานที่จะก่อให้เกิดผลผลิตสูงได้ นอกจากนี้จะเห็นได้ว่า คนที่อายุมากจะไม่ลาออกจากงานหรือย้ายงานแต่จะทำงานที่เดิม ทั้งนี้เพราะโอกาสในการเปลี่ยนงานมีน้อย ประกอบกับ ช่วงเวลาในการทำงานนานจะมีผลทำให้ได้รับค่าตอบแทนมากขึ้น ตลอดจนสวัสดิการต่างๆ ก็จะได้เพิ่มขึ้นด้วย รวมทั้งพนักงานที่มีอายุมากขึ้นจะปฏิบัติหน้าที่การขาดงานอย่างสม่ำเสมอ ขาดงานน้อยกว่าพนักงานที่มีอายุน้อย

2. เพศกับการทำงาน (Gender and Job Performance) จากการศึกษาโดยทั่วไปเรื่องความสามารถเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาในการทำงาน แรงจูงใจ การปรับตัวทางสังคม ความสามารถในการเรียนรู้ ระหว่างเพศชายและเพศหญิงไม่มีความแตกต่างกัน แต่อย่างไรก็ตามในการศึกษาของนักจิตวิทยาพบว่า เพศหญิงจะมีลักษณะคล้ายตามมากกว่าเพศชาย และเพศชายจะมีความคิดเชิงรุก ความคิดก้าวไกล และมีความคาดหวังในความสำเร็จมากกว่าเพศหญิง แต่จะไม่มีมีความแตกต่างในเรื่องผลงาน และในเรื่องความพึงพอใจในงาน

3. สถานภาพการสมรสกับการทำงาน (Marital Status and Job Performance) พบว่าพนักงานที่สมรสแล้วจะขาดงาน และมีอัตราการลาออกจากงานน้อยกว่าผู้ที่เป็นโสด นอกจากนี้ยังมีความพึงพอใจในงานสูงกว่าผู้ที่โสด ตลอดจนมีความรับผิดชอบ เห็นคุณค่าของงาน และมีความสม่ำเสมอในการทำงานด้วย

4. ความอาวุโสในการทำงานกับการทำงาน (Tenure and Job Performance) ผู้อาวุโสในการทำงานจะมีผลงานสูงกว่าบรรดาพนักงานใหม่ และมีความพึงพอใจในงานสูงกว่าคนที่มิมีลักษณะประชากรศาสตร์ต่างกันจะมีลักษณะทางจิตวิทยาต่างกัน (ปรมะ สตะเวทิต. 2533: 112) โดยวิเคราะห์จากปัจจัย ดังนี้

1. เพศ ความแตกต่างทางเพศ ทำให้บุคคลมีพฤติกรรมของการติดต่อสื่อสารต่างกัน คือ เพศหญิงมีแนวโน้มมีความต้องการที่จะส่งและรับข่าวสารมากกว่าเพศชาย ในขณะที่เพศชายไม่ได้มีความต้องการที่จะส่งและรับข่าวสารเพียงอย่างเดียวเท่านั้นแต่มีความต้องการที่จะสร้าง

ความสัมพันธ์อันดีที่เกิดขึ้นจากการรับและส่งข่าวสารนั้นด้วย (Will, Goldhaber ;& Yates. 1980: 87)

นอกจากนี้เพศ หญิงและเพศชายมีความแตกต่างกันอย่างมากในเรื่องความคิด ค่านิยม และทัศนคติ ทั้งนี้เพราะวัฒนธรรม และสังคม กำหนดบทบาทและกิจกรรมของคนสองเพศไว้ต่างกัน

2. อายุ เป็นปัจจัยที่ทำให้คนมีความแตกต่างกันในเรื่องของความคิดและพฤติกรรมคนที่อายุน้อยมักจะมีความคิดเสรีนิยมยึดถืออุดมการณ์และมองโลกในแง่ดีมากกว่าคนที่อายุมาก ในขณะที่คนที่อายุมากมักจะมีความคิดที่อนุรักษนิยม ยึดถือการปฏิบัติ ระมัดระวัง มองโลกในแง่ร้ายกว่าคนที่อายุน้อย เนื่องมาจากผ่านประสบการณ์ชีวิตที่แตกต่างกัน ลักษณะการใช้สื่อมวลชนก็ต่างกัน คนที่มีอายุมากมักจะใช้สื่อเพื่อแสวงหาข่าวสารหนักๆมากกว่าความบันเทิง

3. การศึกษา เป็นปัจจัยที่ทำให้คนมีความคิด ค่านิยม ทัศนคติและพฤติกรรมแตกต่างกัน คนที่มีการศึกษาสูงจะได้เปรียบอย่างมากในการเป็นผู้รับสารที่ดี เพราะเป็นผู้มีความกว้างขวางและเข้าใจสารได้ดี แต่จะเป็นคนที่ไม่เชื่ออะไรง่ายๆ ถ้าไม่มีหลักฐานหรือเหตุผลเพียงพอ

4. สถานะทางสังคมและเศรษฐกิจ หมายถึง อาชีพ รายได้ และสถานภาพทางสังคมของบุคคล มีอิทธิพลอย่างสำคัญต่อปฏิกิริยาของผู้รับสาร ที่มีต่อผู้ส่งสาร เพราะแต่ละคนมีวัฒนธรรม ประสบการณ์ ทัศนคติ ค่านิยมและเป้าหมายที่ต่างกัน

**ทฤษฎีความแตกต่างระหว่างปัจเจกบุคคล (Individual Differences Theory) ของ เดอร์เฟอร์ (DeFeur. 1996)** ได้เสนอหลักการพื้นฐานเกี่ยวกับทฤษฎีความแตกต่าง ระหว่างปัจเจกบุคคล ดังนี้

1. มนุษย์เรามีความแตกต่างอย่างมากในองค์ประกอบทางจิตวิทยาบุคคล
2. ความแตกต่างนี้ บางส่วนมาจากลักษณะแตกต่างทางชีวภาคหรือทางร่างกายของแต่ละบุคคล แต่ส่วนใหญ่แล้วจะมาจากความแตกต่างที่เกิดขึ้นจากการเรียนรู้
3. มนุษย์ซึ่งถูกซบเลี้ยงภายใต้สถานการณ์ต่างๆ จะเปิดรับความคิดเห็นแตกต่างกันไปอย่างกว้างขวาง
4. จากการเรียนรู้สิ่งแวดล้อมทำให้เกิดทัศนคติ ค่านิยมและความเชื่อถือที่รวมเป็นลักษณะทางจิตวิทยาส่วนบุคคลที่แตกต่างกันไป

## 2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจูงใจ

### 2.1 ความหมายของการจูงใจ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2550: 166) ให้ความหมายไว้ว่า การจูงใจ (Motivation) หมายถึง อิทธิพลภายในของบุคคล ซึ่งเกี่ยวข้องกับการกำหนดทิศทางและการใช้ความพยายามในการทำงานอย่างต่อเนื่อง หรือ เป็นสภาวะของบุคคลที่ถูกกระตุ้นให้แสดงพฤติกรรม เพื่อไปสู่จุดหมายปลายทางที่ต้องการ

ณัฐพันธ์ เขจรนันท์ ดร.,ผศ (2551: 78) ให้ความหมายไว้ว่า การจูงใจ (Motivation) หมายถึง กระบวนการต่างๆที่ร่างกายและจิตใจถูกกระตุ้นจากสิ่งเร้าให้เกิดการแสดงออกของพฤติกรรม เพื่อที่จะบรรลุจุดมุ่งหมายของเป้าหมายที่ต้องการ กล่าวได้ว่า บุคคลที่มีการจูงใจจะมีลักษณะ 3 ประการ ได้แก่

1. พลังในการแสดงออก (Energy) การจูงใจจะก่อให้เกิดพลัง เพื่อที่บุคคลจะทำกิจกรรมนั้นๆ ให้บรรลุเป้าหมาย เราจะเห็นว่าบุคคลที่มีการจูงใจจะมีพลังในการแสดงออก โดยเขาจะกระตือรือร้น เอาใจใส่ และทุ่มเทในการทำงาน

2. ความพยายาม (Persistence) เป็นการแสดงพฤติกรรมอย่างต่อเนื่องและไม่ย่อท้อ เนื่องจากความมั่นคงในสิ่งที่เชื่อหรือต้องการจูงใจ ทำให้บุคคลมีความพยายามที่จะกระทำกิจกรรมต่างๆ จนประสบผลสำเร็จตามที่เขที่ตั้งใจ โดยบุคคลจะทุ่มเทกำลังความสามารถ และทรัพยากรในการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมาย

3. เปลี่ยนแปลงได้ (Variability) พฤติกรรมของบุคคลจะเปลี่ยนแปลงได้โดยขึ้นอยู่กับสถานการณ์และเวลา โดยเฉพาะเมื่อมีความต้องการและแรงขับที่เปลี่ยนไป มีผลทำให้การจูงใจและพฤติกรรมของบุคคลปรับตัวตาม นอกจากนี้พฤติกรรมของบุคคลยังสามารถเปลี่ยนแปลงได้จากผลกระทบของความพยายามของแต่ละบุคคลอีกด้วย

## 2.2 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการจูงใจ

### 2.2.1 ทฤษฎีจูงใจ – คำจูนของเฮิร์ซเบิร์ก

เฮิร์ซเบิร์กนำความพึงพอใจในงาน (Satisfaction) มาอธิบาย สรุปว่าองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจจะสัมพันธ์กับการทำงาน ถ้าคนงานมีความพึงพอใจเขาจะทำงานอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น และผลผลิตก็จะเพิ่มขึ้น องค์ประกอบที่สำคัญที่ทำให้เกิดความสุขจากการทำงานมีอยู่ 2 ประการ โดยเฟรดเดอริก เฮิร์ซเบิร์ก เป็นผู้สร้างทฤษฎีจูงใจ – คำจูน หรือเรียกอีกอย่างหนึ่งว่าทฤษฎีสององค์ประกอบ (Two – factors Theory ) เป็นทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน การที่เรียกว่าเป็นทฤษฎีองค์ประกอบคู่เพราะในการทำงานของบุคคลจะต้องมีบางสิ่งบางอย่างที่ทำให้เกิดความพึงพอใจและสิ่งที่ไม่พึงพอใจหรือส่วนประกอบเสริมที่ทำให้คนเกิดความพอใจมากขึ้นซึ่งเรียกว่า สิ่งคำจูน Herzberg (วิโรจน์ สารรัตนะ. 2542; อ้างอิงจาก Herzberg. 1959: 60 )

ทฤษฎีจูงใจ – คำจูน สร้างขึ้นมาจากงานวิจัยของเฮิร์ซเบิร์ก และคณะในปี 1959 เขาพิสูจน์ทฤษฎีของเขาที่ว่า คนมีความปรารถนา 2 ประการ ประการแรก คือ ความปรารถนาที่จะขจัดความทุกข์ยากทางร่างกายทั้งหลายที่มีให้หมดไป เช่น ความหิว ความเจ็บป่วย และความทรมานของสภาพดินฟ้าอากาศ ประการที่สอง คือ ความปรารถนาความสุขทางใจ เช่น ความภาคภูมิใจในความสำเร็จของงานเป็นที่ยอมรับนับถือของคนโดยทั่วไป การมีชีวิตที่เจริญก้าวหน้า เขาทำวิจัยโดยใช้แบบสัมภาษณ์และแบบสอบถามความคิดเห็นของประชากรพบว่า องค์ประกอบที่ทำให้เกิดความ

พึงพอใจในงานและองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในงานแตกต่างกัน และไม่มีความสัมพันธ์กันเลยองค์ประกอบที่ช่วยให้เกิดความพึงพอใจในงานมีลักษณะสัมพันธ์กับเรื่องของการโดยตรงเรียกว่าปัจจัยจูงใจส่วนองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในงานและมีหน้าที่ป้องกันหรือคำจูนไม่ให้คนเกิดความท้อถอยไม่ยอมทำงานนั้นเรียกว่าปัจจัยคำจูน

### 2.3 ความหมายของปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors)

ปัจจัยจูงใจ หมายถึง ปัจจัยที่ช่วยให้เกิดความพึงพอใจในงานและมีลักษณะสัมพันธ์กับเรื่องของการโดยตรงมี 5 ประการ ดังนี้

2.3.1 ความสำเร็จในงาน (Achievement) หมายถึง การที่บุคคลสามารถแก้ปัญหาต่างๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้น เมื่อผลงานสำเร็จจึงเกิดความรู้สึกพอใจในผลงานนั้นเป็นอย่างยิ่ง

2.3.2 การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือไม่ว่าจะเป็นจากผู้บังคับบัญชา จากเพื่อนจากผู้ที่มาขอคำปรึกษาจากบุคคลอื่นๆ ในหน่วยงาน การยอมรับนับถือที่อาจอยู่ในรูปของการยกย่องชมเชย แสดงความยินดี การให้กำลังใจ หรือ การแสดงออกอื่นๆ ที่ทำให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถ

2.3.3 ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (The work itself) หมายถึง งานที่น่าสนใจ งานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ทำทนาย ให้ต้องลงมือทำหรือเป็นงานที่มีลักษณะทำตั้งแต่ต้นจนจบได้โดยลำพังคนเดียว

2.3.4 ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ๆ และมีอำนาจรับผิดชอบอย่างเต็มที่ ไม่มีการตรวจหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด

2.3.5 ความก้าวหน้า (Advancement) หมายถึง การได้รับเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง ให้สูงขึ้นของบุคคลในหน่วยงาน มีโอกาสได้ศึกษาหรือได้รับการฝึกอบรม

### 2.4 ความหมายของปัจจัยคำจูน (Hygiene Factors)

ปัจจัยคำจูน หมายถึง ปัจจัยที่คำจูนให้แรงจูงใจในการทำงานของบุคคลมีอยู่ตลอดเวลา ถ้าไม่มีหรือลักษณะไม่สอดคล้องกับบุคคลในหน่วยงานจะทำให้เกิดความไม่ชอบงานขึ้น มี 8 ประการ ดังนี้

2.4.1 เงินเดือน (Salary) หมายถึง เงินเดือนและการเลื่อนขั้นเงินเดือนในหน่วยงานนั้นเป็นที่พอใจของบุคคลที่ทำงาน

2.4.2 โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต (Possibility growth) หมายถึง การที่บุคคลได้รับการแต่งตั้งเลื่อนตำแหน่งภายในหน่วยงาน และรวมไปถึงสถานการณ์ที่บุคคลสามารถได้รับความก้าวหน้าในทักษะวิชาชีพด้วย

#### 2.4.3 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน

(Interpersonal relation superior, subordinate, peer) หมายถึง การติดต่อไม่ว่าจะเป็นปฏิกริยาหรือวาทะที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจซึ่งกันและกันเป็นอย่างดี

2.4.4 สถานะทางอาชีพ (Status) หมายถึง อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคม มีเกียรติ และมีศักดิ์ศรี

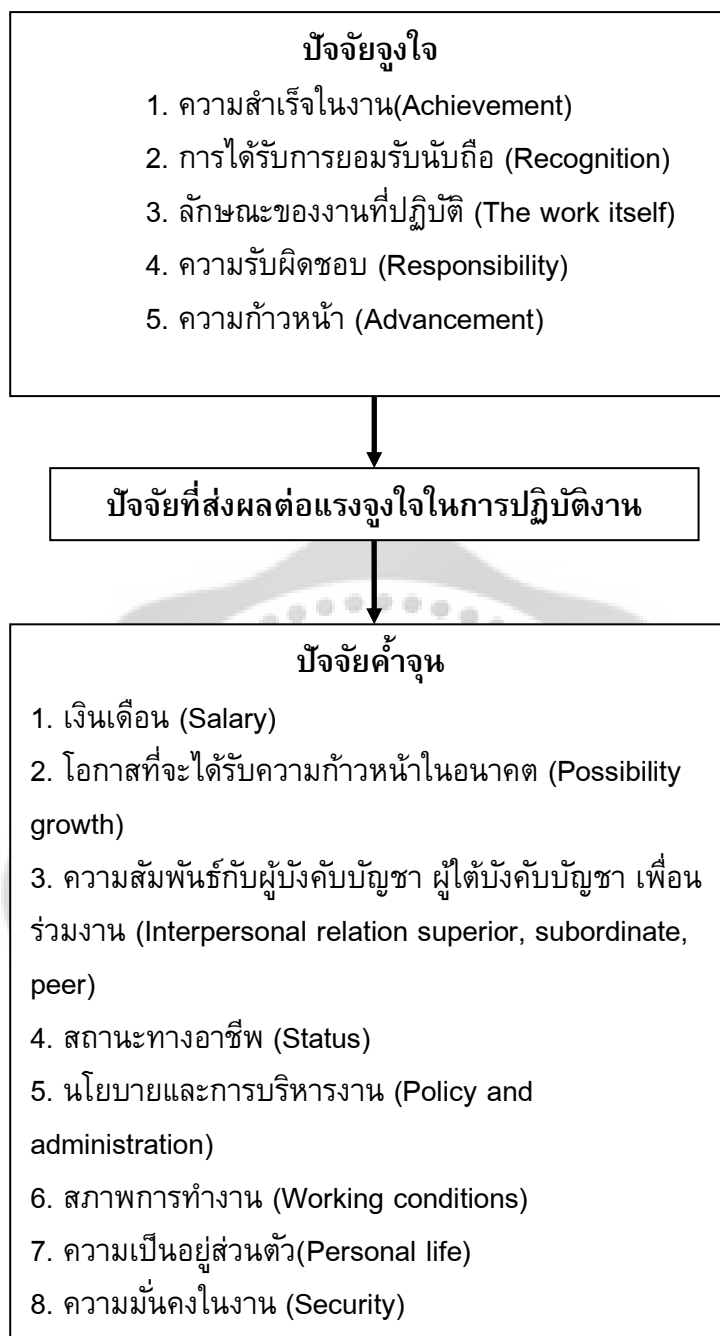
2.4.5 นโยบายและการบริหารงาน (Policy and administration) หมายถึง การจัดการและการบริหารงานของหน่วยงาน การติดต่อสื่อสารภายในหน่วยงาน

2.4.6 สภาพการทำงาน (Working conditions) หมายถึง สภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน รวมทั้งลักษณะสิ่งแวดล้อม อื่นๆ เช่น อุปกรณ์เครื่องมือต่างๆ

2.4.7 ความเป็นอยู่ส่วนตัว(Personal life) หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดีอันเป็นผลได้รับจากงานในหน้าที่ เช่น การที่บุคคลถูกย้ายไปทำงานในที่แห่งใหม่ ที่ห่างไกลจากครอบครัวทำให้เขาไม่มีความสุขและไม่พอใจกับการทำงานในที่แห่งใหม่

2.4.8 ความมั่นคงในงาน (Security) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน และความยั่งยืนของอาชีพ หรือความมั่นคงของหน่วยงาน

ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน ตามทฤษฎีของเฮิร์ซเบอร์ก กับความพึงพอใจในงาน จะปรากฏเป็นแนวต่อเนื่องสองแนว คือปัจจัยจูงใจเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดแนวต่อเนื่องระหว่างไม่มีความพึงพอใจกับความพึงพอใจ ซึ่งหมายความว่าถ้าผู้บริหารไม่ได้ใช้ปัจจัยนี้ในการจูงใจผู้ปฏิบัติงานก็จะไม่เกิดความพึงพอใจในงาน แต่ถ้าผู้บริหารนำปัจจัยนี้มาใช้จูงใจผู้ปฏิบัติงานก็จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในงาน ส่วนปัจจัยค้ำจุนเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดแนวต่อเนื่องระหว่างความไม่พึงพอใจกับไม่มีความไม่พึงพอใจ ซึ่งหมายความว่าถ้าในหน่วยงานผู้บริหารไม่ได้จัดปัจจัยเหล่านี้ไว้จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานตามทฤษฎีของเฮิร์ซเบิร์ก หากความต้องการทางด้านสุขอนามัย (Hygiene needs) ได้รับการตอบสนองอย่างไม่เต็มที่ มนุษย์จะเกิดความไม่พึงพอใจ บางครั้งถึงขั้นนัดหยุดงานประท้วงหรือเผาโรงงานก็เคยมี แต่ถึงแม้ว่าจะได้รับการตอบสนองอย่างเต็มที่มนุษย์ก็ยังพึงพอใจไม่ถึงขีดสุดอยู่ดี กลับจะรู้สึกเฉยๆ ให้มากก็ดีไม่ให้เลยก็เกิดเรื่อง ฉะนั้นการตอบสนองความต้องการด้านสุขอนามัยของมนุษย์จะเป็นเงื่อนไขหนึ่งในการลดความไม่พึงพอใจในการทำงานลงเท่านั้น แต่ไม่สามารถจะทำให้มนุษย์พอใจได้ ในขณะเดียวกันหากความต้องการด้านการจูงใจได้รับการตอบสนองอย่างเต็มที่มนุษย์จะรู้สึกพึงพอใจพร้อมปฏิบัติงานด้วยความรักในหน้าที่ อุทิศตนเองทำงาน รวมทั้งเสียสละทุ่มเททั้งร่างกาย และแรงใจให้กับองค์กร อย่างไรก็ตามไม่รู้สึกเหน็ดเหนื่อย แต่หากไม่ได้รับการตอบสนองมนุษย์ก็จะรู้สึกเฉยๆ ไม่ยินดียินร้าย อาจทำงานเพียงเพื่อให้งานเสร็จไปวันหนึ่งๆ เท่านั้น ไม่สนใจที่จะอุทิศตนเองแต่อย่างใด



ภาพประกอบ 2 แสดงปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

ที่มา: วิโรจน์ สารรัตน์. (2542). อ้างอิงจาก Herzberg. (1959)

## 2.5 ทฤษฎีความต้องการ ERG ของ Alderfer

ซึ่งได้คิดทฤษฎีนี้ขึ้นในปี ค.ศ. 1972 (ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์ . 2544:117; อ้างอิงจาก Alderfer.) คือทฤษฎีความต้องการของแอล เดอร์เฟอร์ (Alderfer's Modified Need Hierarchy Theory) หรือที่เรียกว่า ทฤษฎีอีอาร์จี (E R G : Existence-Relatedness-Growth Theory) สืบเนื่องมาจากได้มีการวิจัยเพื่อ ทดสอบทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์ พบว่าไม่ตรงกับทฤษฎี กล่าวคือ การตอบสนองความต้องการไม่เป็นไปตามลำดับขั้นของมาสโลว์ แอลเดอร์เฟอร์ จึงได้ เสนอทฤษฎีความต้องการอีอาร์จีขึ้น โดยแบ่งความต้องการของบุคคลออกเป็น 3 ประการคือ

1. ความต้องการมีชีวิตอยู่ (Existence Needs) เป็นความต้องการที่จะตอบสนองเพื่อให้มีชีวิตอยู่ต่อไป ได้แก่ ความต้องการทางกายและความต้องการความปลอดภัย
2. ความต้องการมีความสัมพันธ์กับคนอื่น (Relatedness Needs) เป็นความต้องการของบุคคลที่จะมีมิตรสัมพันธ์กับบุคคลรอบข้างอย่างมีความหมาย
3. ความต้องการเจริญก้าวหน้า (Growth Needs) เป็นความต้องการสูงสุด รวมถึงความต้องการได้รับการยกย่องและความสำเร็จในชีวิต

## 2.6 ทฤษฎีความต้องการของ Murray (Murray's Manifest Needs Theory)

จะมีลักษณะที่ไม่ได้เรียงลำดับขั้นความต้องการเหมือนมาสโลว์ กล่าวคือทฤษฎีของเมอร์เรย์ สามารถอธิบายได้ว่าในเวลาเดียวกัน บุคคลอาจมีความต้องการด้านใดด้านหนึ่ง หรือ หลายด้านสูงและความต้องการด้านอื่นต่ำก็ได้ ส่วนทฤษฎีของมาสโลว์ ไม่สามารถ อธิบายได้ ความต้องการที่จำเป็นและสำคัญเกี่ยวกับการทำงานของคนมีอยู่ 4 ประการคือ ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์ . 2544:117; อ้างอิงจาก Murray.)

1. ความต้องการความสำเร็จ (Needs for Achievement) หมายถึง ความต้องการที่จะทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดได้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี
2. ความต้องการมิตรสัมพันธ์ (Needs for Affiliation) ความต้องการมีความสัมพันธ์อันดีกับคนอื่น คำนึงถึงการยอมรับของเพื่อนร่วมงาน
3. ความต้องการอิสระ (Needs for Autonomy) ต้องการที่จะเป็นตัวของตัวเอง
4. ความต้องการมีอำนาจ (Needs for Power) ความต้องการที่จะมีอิทธิพลเหนือ ผู้อื่น และต้องการที่จะควบคุมคนอื่นให้อยู่ในอำนาจของตน

## 2.7 ทฤษฎีการจูงใจของ McGregor (Theory X and Theory Y)

Douglas McGregor ได้ศึกษาพฤติกรรมของบุคคลแสดงในข้อสมมติฐาน 2 ประการ ซึ่งเป็นที่รู้จักในชื่อของ ทฤษฎี X และ ทฤษฎี Y โดยสามารถแยกออกเป็น 2 ส่วน (ดารณี พานทอง; สุธเสกข์ พงษ์หาญยุทธ. 2545: 236-237) ไว้ดังนี้

ทฤษฎี X โดยรวมจะมองมนุษย์เป็นด้านลบ คือ

1. มนุษย์ส่วนใหญ่มีนิสัยไม่ชอบทำงานและจะพยายามหลีกเลี่ยงงานเมื่อโอกาสอำนวย
2. เนื่องจากมนุษย์ไม่ชอบทำงาน ฝ่ายบริหารจึงต้องใช้วิธีบังคับ ควบคุมสั่งการ และข่มขู่ว่าจะลงโทษเพื่อให้คนงานพยายามปฏิบัติงานจนบรรลุจุดประสงค์ขององค์กร
3. มนุษย์โดยทั่วไปไปชอบทำงานตามคำสั่ง ชอบหลีกเลี่ยงความรับผิดชอบ ไม่ มักใหญ่ใฝ่สูง แต่ต้องการความมั่นคง

ทฤษฎี Y เป็นการมองมนุษย์ในด้านตรงข้ามกับทฤษฎี X โดยยึดผลของการวิจัย ทางจิตวิทยาและทางสังคมเป็นหลัก ดังนี้

1. การใช้กำลังกายและสมองในการทำงานเป็นเรื่องธรรมดาเช่นเดียวกับการเล่น หรือพักผ่อน
2. เมื่อคนงานได้รับ มอบหมายให้ทำงานตามเป้าหมายหนึ่งเขาจะใช้ดุลยพินิจ และควบคุมตนเองในการปฏิบัติงาน
3. ควรให้รางวัลแก่ผู้ปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายจนสำเร็จตามวัตถุประสงค์ ขององค์กร
4. ในภาวะการณ์อันเหมาะสมคนงานจะเรียนรู้งานและรับผิดชอบต่อผลสำเร็จของงานนั้นๆ
5. คนงานโดยทั่วไป ไปแล้วย่อมมีความคิดสร้างสรรค์ เฉลียวฉลาดและสามารถแก้ปัญหาต่างๆ ขององค์กรได้
6. ในภาวะการณ์ อดุสาหกรรมการสมัยใหม่เป็นเหตุให้มีการใช้ทรัพยากรมนุษย์เพียงบางส่วนเท่านั้น คือไม่ได้ใช้ความสามารถของมนุษย์อย่างเต็มที่

### 3. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับวัฒนธรรมองค์กร

#### 3.1 ความหมายของคำว่าวัฒนธรรมองค์กร

องค์กรเป็นสิ่งที่มีชีวิต ประกอบไปด้วยมนุษย์ ซึ่งต่างก็มีวิถีชีวิตมีวิธีปฏิบัติสัมพันธที่ต่างกันไป ดังนั้น การดำเนินชีวิตในองค์กรหรือการใช้ชีวิตเป็นเนื้อเดียวกันกับองค์กร จึงเป็นสิ่งที่ท้าทายซึ่งปัจจัยในความสำเร็จที่เกิดขึ้นขององค์กรนั้นก็คือ วัฒนธรรมองค์กรที่เป็นปัจจัยผลักดันให้องค์กรขับเคลื่อนได้เป็นอย่างดี ซึ่งปัจจุบันเริ่มให้ความสนใจในเรื่องการสร้างให้เกิดวัฒนธรรมองค์กรที่เข้มแข็งมากขึ้นเพื่อเป็นตัวแปรในการผลักดันไปสู่ความสำเร็จ และในการพัฒนาองค์กรต้องเข้าใจว่าไม่ใช่ทุกองค์กร จะต้องมีความวัฒนธรรมองค์กรที่เหมือนกัน หรือมีค่านิยมแบบเดียวกัน ดังนั้นการเลียนแบบในเรื่องนี้ จะไม่เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานแต่อย่างใด แต่การนำวัฒนธรรมองค์กรมาประยุกต์ ใช้ตามแนวคิดเชิงพฤติกรรมศาสตร์ด้วยการเรียนรู้จากประสบการณ์ขององค์กรที่ประสบความสำเร็จมาประยุกต์ใช้ให้เข้ากับลักษณะธรรมชาติขององค์กรที่บริหารอยู่จำเป็นต้องพัฒนาให้เกิดค่านิยม ความเชื่อ บรรทัดฐาน และธรรมเนียมปฏิบัติที่มีความเหมาะสมลงตัวกับ

คุณสมบัติและลักษณะของตัวเองเป็นสำคัญ จึงจะก่อให้เกิดองค์กรที่มีการเติบโต มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง และสามารถปรับตัวให้สอดคล้องกับกระแสของการเปลี่ยนแปลงของสังคมยุคโลกาภิวัตน์ ได้อย่างมีคุณค่า

วัฒนธรรมองค์กร ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พุทธศักราช 2547 ได้ให้ความหมาย “วัฒนธรรมองค์กร” ไว้ว่า หมายถึง “พฤติกรรมและสิ่งที่คนในหมู่ผลิตสร้างขึ้นด้วยกัน เรียนรู้จากกันและกัน และร่วมใช้อยู่ในหมู่พวกของตน”

วัฒนธรรมองค์กร มีนักวิชาการและนักวิจัยหลายท่านได้ให้ความหมายของวัฒนธรรมองค์กรไว้หลายทัศนะ

สิทธิโชค วรานุสันติกุล (2540: 40) ให้ความหมายว่า วัฒนธรรมองค์กร คือ ความคิดความเชื่อที่คนในกลุ่มมีร่วมกันเรียกรวมๆว่าเป็นคติฐานร่วม (Shared Assumption) ซึ่งเกิดขึ้นมาเพื่อที่จะแก้ปัญหาของกลุ่มคนนั้น อันเป็นปัญหาที่เกี่ยวกับการปรับตัวให้เข้ากับ ความเปลี่ยนแปลงในสิ่งแวดล้อมที่อาศัยอยู่ ถ้าหากปรับตัวไม่ได้จะมีผลทำให้กลุ่มต้องตายไปหรือสลายไป

สุนทรวงศ์ ไวยวรรณ (2540: 11) กล่าวว่า วัฒนธรรมองค์กร คือ สิ่งต่างๆ อันประกอบด้วยสิ่งประติษฐ์ แบบแผนพฤติกรรม บรรทัดฐาน ความเชื่อค่านิยม อุดมการณ์ ความเข้าใจ และข้อสมมติพื้นฐานของคนจำนวนหนึ่งหรือส่วนใหญ่ภายในองค์กร

วิเชียร วิทยอุดม (2547: 396) กล่าวว่า วัฒนธรรมองค์กร คือ การสร้างค่านิยมและความเชื่อซึ่งสมาชิกขององค์กรหรือหน่วยงานให้ความสนใจต่อการดำรงอยู่ขององค์กรวัฒนธรรมองค์กรแบบไหนที่มีอยู่ในองค์กรที่สามารถจะค้นพบได้โดยการเรียนรู้ ตลอดจนรวมถึงตัวสัญลักษณ์และสถานภาพพิเศษของตัวองค์กร ผู้บริหารต้องมีความรู้ความเข้าใจถึงความสำคัญของปัจจัยทั้งหมดที่สามารถใช้ในการพัฒนาองค์กร ซึ่งก็จะเป็นประโยชน์ต่อตัวองค์กรได้เป็นอย่างมาก

กอร์ดอน (Gordon. 1999: 342) กล่าวว่า วัฒนธรรมองค์กร คือ สิ่งอธิบายสภาพแวดล้อมภายในองค์กรที่รวมเอาข้อสมมุติ (Set of Assumptions) ความเชื่อ และค่านิยมที่สมาชิกขององค์กรที่มีร่วมกันและใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน เพื่อมีปฏิสัมพันธ์กับโครงสร้างอย่างเป็นทางการในการกำหนดรูปแบบพฤติกรรม วัฒนธรรมเกี่ยวข้องกับการมีความหมายหรือการตีความร่วม ซึ่งส่วนมากรู้กันภายในและมีลักษณะเฉพาะกลุ่ม

ฮอฟสเต็ด (Hofstede. 1984: 180) ให้ความหมายว่า วัฒนธรรมองค์กร คือ สิ่งที่เป็นศูนย์รวมของระบบความคิดทั้งปวงของสมาชิกในองค์กร ทำให้สังเกตได้ถึงสิ่งที่สมาชิกในองค์กรนี้ต่างไปจากองค์กรแห่งอื่น

### 3.2 แนวความคิดเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กร

**3.2.1 ทฤษฎีของ R.A.Cooke and J.L.Szumal (1993)** เขาได้แบ่งวัฒนธรรมองค์กรอย่างกว้างๆ ออกเป็น 3 ประเภท โดยใช้บรรทัดฐานความเชื่อหลักของสมาชิกในกลุ่มเป็นเกณฑ์การแบ่ง วัฒนธรรมแต่ละแบบสมาชิกในกลุ่มหรือองค์กรจะมีความคิดความเชื่อที่เป็นอย่างเดียวกันหรือคล้ายๆ กัน และใช้เป็นบรรทัดฐานเกี่ยวกับการปฏิบัติตนในองค์กร เช่นเมื่อเผชิญปัญหาในองค์กร การปฏิสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานและลูกน้อง การทำงานล่วงเวลา หรือการรักษาระเบียบวินัย วัฒนธรรมองค์กรที่เขาแบ่งได้แก่ วัฒนธรรมแบบสร้างสรรค์ วัฒนธรรมแบบตั้งรับ-ปกป้อง วัฒนธรรมแบบเชิงรุก-ปกป้อง ดังมีลักษณะพฤติกรรมเด่นๆ ดังนี้

1. วัฒนธรรมแบบสร้างสรรค์ (Constructive Culture) ได้แก่ วัฒนธรรมองค์กรที่ส่งเสริมให้สมาชิกร่วมกันทำงานเพื่อไปสู่ความสำเร็จขององค์กร ขณะเดียวกันสมาชิกก็ได้เรียนรู้และมีการพัฒนา วัฒนธรรมแบบนี้สัมพันธ์ กับการคำนึงถึงการมุ่งความสำเร็จ การประจักษ์ในตนเอง มนุษยนิยม และการมุ่งความสัมพันธ์

2. วัฒนธรรมแบบตั้งรับ-ปกป้อง (Passive-Defensive Culture) หมายถึง องค์กรที่สมาชิกมีความเชื่อว่า การติดต่อสัมพันธ์กับผู้อื่นนั้นต้องระวังอย่าแสดงออกไปในทางที่เป็นภัยต่อความมั่นคงในตำแหน่งหน้าที่ของตนเอง ค่านิยมที่ยึดถือได้แก่ การคล้อยตาม การยอมรับอย่างง่ายๆ โดยไม่ตั้งคำถาม การทำสิ่งต่างๆ ตามแบบที่เคยทำกันมา การฟังฟังผู้อื่น หรือการดูคนอื่นว่าทำอะไรก่อนแล้วค่อยทำตาม และพฤติกรรมหลักเลี่ยงปัญหา

3. วัฒนธรรมแบบเชิงรุก- ปกป้อง (Aggressive-Defensive Culture) หมายถึง องค์กรที่สมาชิกมักแสดงออกถึงพฤติกรรมอย่างชัดเจนในการปกป้องสถานภาพและความมั่นคงในงานของตน ค่านิยมของสมาชิกในองค์กรแบบนี้ ได้แก่ การแสวงหาอำนาจ การแข่งขัน การเป็นปฏิปักษ์ต่อผู้อื่นที่มีความคิดเห็นแตกต่าง และการทำงานที่เน้นความสมบูรณ์แบบ

ตาราง 1 ความเกี่ยวข้องของปัจจัยด้านประเภทองค์กร ค่านิยม และการแสดงพฤติกรรมของสมาชิก

| ประเภท                    | ค่านิยม              | พฤติกรรมสมาชิก                                                                                                                                                                 |
|---------------------------|----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| วัฒนธรรมแบบสร้างสรรค์     | - มุ่งความสำเร็จ     | - องค์กรกำหนดเป้าหมายและกำหนดมาตรฐานที่สูง ยกย่องผู้ทำงานสำเร็จตามเป้าหมาย และผลงานที่เป็นเลิศ                                                                                 |
|                           | - การประจักษ์ในตน    | - ให้ความสำคัญกับความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ คุณภาพงานเหนือปริมาณ เน้นการทำงานให้สนุก และพัฒนาตนเองอย่างแปลกใหม่                                                                  |
|                           | - มนุษย์นิยม         | - พัฒนาองค์กรโดยยึดคนเป็นศูนย์กลาง ใช้การมีส่วนร่วมสนับสนุนช่วยเหลือพนักงานให้มีการพัฒนาตนเอง                                                                                  |
|                           | - สร้างความสัมพันธ์  | - เน้นการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างบุคคล และองค์กร แสดงความเป็นมิตร เปิดเผย มีความพึงพอใจในองค์กร                                                                           |
| วัฒนธรรมแบบตั้งรับ-ปกป้อง | - การยอมรับ          | - องค์กรให้คุณค่าต่อความสงบเรียบร้อย ไม่ชอบความขัดแย้ง แม้ไม่เห็นด้วย สมาชิกก็ไม่ควรแสดงการขัดขวางให้ยอมรับแม้ว่าจริงใจก็ตาม                                                   |
|                           | - ประเพณีนิยม        | - เป็นองค์กรแบบอนุรักษนิยมแบบระบบราชการ สมาชิกถูกคาดหวังให้ทำตามกฎระเบียบและแบบแผนที่ปฏิบัติตามมา ผู้ทำตามกฎระเบียบได้ชื่อว่าเป็นคนดี                                          |
|                           | - การพึ่งพา          | - องค์กรที่ปกครองตามลำดับชั้นการบังคับบัญชา เน้นการควบคุม ไม่ชอบการมีส่วนร่วม องค์กรเป็นผู้กำหนดนโยบายและสั่งการ พนักงานเป็นผู้ปฏิบัติตาม                                      |
|                           | - การหลีกเลี่ยงปัญหา | - องค์กรที่ลงโทษคนทำผิดพลาดแต่ไม่ให้รางวัลกับคนที่ทำสำเร็จ ทำให้สมาชิกหลีกเลี่ยงที่จะรับผิดชอบและปัดงานให้พ้นตัว หรือคอยดูว่าคนอื่นทำอะไรแล้วค่อยทำตาม เพื่อตนจะได้ไม่ถูกตำหนิ |

ตาราง 1 (ต่อ)

| ประเภท                | ค่านิยม                                                                                                                                 | พฤติกรรมสมาชิก                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| วัฒนธรรมแบบรุก-ปกป้อง | <ul style="list-style-type: none"> <li>- การเป็นปฏิบัติ</li> <li>- มุ่งอำนาจ</li> <li>- การแข่งขัน</li> <li>- ความสมบูรณ์แบบ</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- องค์กรให้รางวัลกับคนที่แสดงการต่อต้านแม้จะเป็นพฤติกรรมในเชิงลบก็ตาม สมาชิกที่ชอบวิพากษ์วิจารณ์ผู้อื่นจะเป็นคนเด่นคนดัง ทำให้ผู้แสดงตนเป็นปฏิบัติกระทำบ่อยขึ้น</li> <li>- องค์กรวางโครงสร้างอำนาจตามลำดับชั้น รางวัลได้จากการมีตำแหน่ง เพราะเป็นผู้มีอำนาจในการควบคุมลูกน้อง ส่งเสริมให้สมาชิกต้องแสวงหาตำแหน่ง ซึ่งมักได้โดยการเอาใจผู้เป็นนาย</li> <li>- องค์กรให้คุณค่าแก่ผู้ชนะ ผู้ที่มีผลงานเหนือผู้อื่น กรอบความคิดในการทำงานคือ ถ้าไม่เป็นผู้ชนะก็คือผู้แพ้ มองเพื่อนร่วมงานเป็นคู่แข่ง</li> <li>- การทำงานที่ไม่ผิดพลาด ถูกต้อง เทียบตรง สมาชิกต้องทำงานหนัก เอาใจใส่แม้ในเรื่องเล็กน้อยๆ เน้นความสมบูรณ์แบบ</li> </ul> |

ที่มา: [www.polsci.tu.ac.th/research/abstract/6.doc](http://www.polsci.tu.ac.th/research/abstract/6.doc) สืบค้นเมื่อวันที่ 16 มกราคม 2556

**3.2.2 ทฤษฎีของ Deal และ Kennedy (1982: 174-189)** ซึ่งให้เห็นถึงวัฒนธรรมองค์กร 4 แบบ ซึ่งวัฒนธรรมองค์กรเหล่านี้ขึ้นอยู่กับปัจจัย 2 อย่างคือ

ความเสี่ยงภัยของการตัดสินใจและความรวดเร็วของผลได้เสียของการตัดสินใจ ประกอบด้วย

1. วัฒนธรรมแบบลูกผู้ชาย (Tough-Guy, Macho Culture) วัฒนธรรมแบบลูกผู้ชายจะเกิดขึ้นภายในสถานการณ์ที่การตัดสินใจเสี่ยงภัยสูงและผลงานรู้ได้รวดเร็ว ผู้บริหารสามารถรู้ได้อย่างรวดเร็วว่าการเสี่ยงภัยของพวกเขาถูกหรือผิด ซึ่งวัฒนธรรมแบบนี้มักเกิดขึ้นภายในบริษัท เช่น การก่อสร้าง เครื่องสำอาง การสร้างภาพยนตร์และการโฆษณา เป็นต้น อุตสาหกรรมเหล่านี้จะก้าวไปรวดเร็วและผลได้เสียจะเกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว ทำให้วีรบุรุษในวัฒนธรรมนี้จะเป็นเอกบุคล วัฒนธรรมนี้ จะไม่ทำให้เกิดทีมงาน เขาจะเสี่ยงภัยสูงภายในอุตสาหกรรมและใครที่สามารถบรรลุความสำเร็จจะกลายเป็นดารา งานจะมุ่งเน้นที่การแก้ปัญหาและการหลีกเลี่ยงข้อผิดพลาดที่สำคัญ และการให้รางวัลแก่ความสำเร็จที่ดีเด่น

2.วัฒนธรรมแบบทำจริง / เล่นจริง (Work Hard/Play Hard Culture) วัฒนธรรมแบบทำจริง/ เล่นจริงนี้ จะเกิดขึ้นภายในสถานการณ์ที่การตัดสินใจเสี่ยงภัยต่ำและผลงานรู้ได้รวดเร็ว กลยุทธ์จะมีลักษณะเป็นการตัดสินใจที่ไม่สำคัญหลายอย่างแทนการตัดสินใจที่สำคัญเพียงไม่กี่อย่าง ที่นี้จะสร้างวัฒนธรรมภายในกรอบจำกัดด้วยการกระทำ ความสนุกสนาน การก้าวอย่างรวดเร็วและวิธีการที่รวดเร็ว วัฒนธรรมแบบนี้จะกระตุ้นการกระทำ การตัดสินใจ และความคิดสร้างสรรค์อย่างมาก ซึ่งวัฒนธรรมแบบทำจริง / เล่นจริง มักจะปรากฏขึ้นภายในบริษัทที่มุ่งการตลาด ผู้บริหารของบริษัทเหล่านี้จะตัดสินใจบ่อยครั้ง การตัดสินใจแต่ละครั้งจะเสี่ยงภัยต่ำ แต่ผลได้เสียจะรวดเร็ว สายผลิตภัณฑ์ใหม่ขายได้หรือไม่ดี พนักงานขายได้หรือไม่ได้ตามโควตาทำให้ค่านิยมจะมุ่งก้าวไปอย่างรวดเร็วและตอบสนองความต้องการของลูกค้า การตัดสินใจเชิงกลยุทธ์มักจะเป็นการค้นหาคำตอบความต้องการของลูกค้า เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อม ผลิตภัณฑ์ใหม่จะออกมาสู่ตลาดอย่างไม่ขาดสายบริษัทจะอยู่หนึ่งเฉยไม่ได้ วัฒนธรรมภายในวัฒนธรรมนี้คือ ยอดพนักงานขายนั่นเอง

3.วัฒนธรรมแบบเสี่ยงภัย (Bet-Your-Company Culture) วัฒนธรรมแบบเสี่ยงภัยเกิดขึ้นอยู่ภายในสถานการณ์ที่มีความเสี่ยงภัยสูงและผลได้เสียซ้ำ บริษัทที่เกี่ยวกับการลงทุนหลายร้อยล้านเหรียญ ที่การพัฒนาต้องใช้ระยะเวลาหลายๆปีจะอยู่ภายในวัฒนธรรมแบบนี้ วัฒนธรรมแบบเสี่ยงภัยนี้จะเป็นผู้ที่ตลาดและซ้ำของ อายุงาน และประสบการณ์จะมีคุณค่าไม่เหมือนกับวัฒนธรรมแบบทำงานหนัก ซึ่งวัฒนธรรมก็คือผู้ที่อดทนต่อโครงการใหญ่อยู่หลายปีจนบรรลุความสำเร็จ วัฒนธรรมนี้จะให้กำลังใจแก่พนักงานที่กำลังเสี่ยงภัยและไม่รู้ว่ามันจะบรรลุความสำเร็จหรือไม่ งานพิธีจะมุ่งการประชุมที่เป็นทางการและการลดความไม่แน่นอน ความมีอาวุโส จะให้แก่เจ้าของโครงการที่บรรลุความสำเร็จ พนักงานจะไม่ได้รางวัลในระหว่างงานพิธี ซึ่งงานพิธีนี้จะคล้ายกับการประชุมธุรกิจ เพื่อการประเมินความก้าวหน้าของบริษัทแทนที่จะเป็นการแสดงเพื่อโอ้อวดและงานเลี้ยงของวัฒนธรรมแบบทำจริง/เล่นจริง

4.วัฒนธรรมแบบกระบวนการ (Process Culture) วัฒนธรรมแบบกระบวนการจะเกิดขึ้นภายในสถานการณ์ที่การตัดสินใจเสี่ยงภัยต่ำและมีผลได้เสียซ้ำ ซึ่งผลลัพธ์จะมีการวัดได้ยาก ดังนั้น ผู้บริหารจะมุ่งวิธีการตัดสินใจและวิธีการทำงาน ค่านิยมที่สำคัญของที่นี่ คือ การดำเนินตามระเบียบ วิธีปฏิบัติ ซึ่งบริษัทที่อยู่ภายในสภาพแวดล้อมเช่นนี้ คือ บริษัทประกันภัย ธนาคาร รัฐบาล และสาธารณูปโภค ผลได้เสียทางการเงินจะน้อยและเกิดขึ้นช้า ในสภาพแวดล้อมเช่นนี้จะทำให้ค่านิยม มุ่งที่วิธีการแทนผลงาน ค่านิยมจะประกอบไปด้วยความสมบูรณ์ทางเทคนิคและการดำเนินตามระเบียบวิธีปฏิบัติงาน สำนักงานตรวจสอบบัญชีและบริษัทประกันภัยไม่สามารถทำผิดพลาดได้ แม้ว่าผลได้เสียจะเกิดขึ้นช้า วัฒนธรรมภายในวัฒนธรรมแบบกระบวนการ จะเป็นผู้ที่อกระเบียบวิธีการปฏิบัติงานใหม่และช่วยตอบสนองความต้องการทางสังคมและอารมณ์ของพนักงาน งานพิธีจะเสริมแรงระเบียบวิธีปฏิบัติงาน การให้รางวัลจะเรียกร้องความสนใจที่ชื่อตำแหน่งและการเลื่อนตำแหน่ง การเลื่อนตำแหน่งตามสายงานจะเป็นเครื่องหมายของความสำเร็จ เป็นการกระตุ้นสัญลักษณ์ทางอื่นด้วย เช่น โต๊ะทำงานตัวใหญ่ขึ้นทำเลห้องทำงานดีขึ้นและมีเก้าอี้พิเศษ

**3.2.3 ทฤษฎีของHofstede (1984: 27-29)** จากการที่ได้เข้าไปศึกษาวิจัยวัฒนธรรมข้ามชาติ พบว่าปัจจัยหลักสำคัญที่เป็นสากลสามารถใช้เป็นแนวในการศึกษาวัฒนธรรมต่างๆ ได้นั้นมี 4 ปัจจัย ได้แก่

1. ลักษณะการใช้อำนาจ (Power Distance)
2. ลักษณะการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน (Uncertainty Avoidance)
3. ลักษณะความเป็นเพศชาย (Masculinity)
4. ลักษณะความเป็นปัจเจกบุคคล (Individualism)

ซึ่งฮอฟสเตดได้ทำการศึกษาใน 40 ประเทศหรือ 40 วัฒนธรรมทั่วโลก ภายใต้โครงการเฮอร์เมส (HERMES) และกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาเป็นระดับผู้บริหารในองค์กรธุรกิจต่างๆ ในแต่ละประเทศ ซึ่งประเทศไทยก็เป็นประเทศหนึ่งในการศึกษาครั้งนั้น ซึ่งผลการศึกษาพบว่าดัชนี ลักษณะการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอนและลักษณะการใช้อำนาจ มีค่าเท่ากับ 64 ซึ่งสูงกว่าค่าเฉลี่ยของประเทศอื่นๆ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 61 แสดงว่า ผู้บริหารในประเทศไทยมีลักษณะเน้นการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอนและการใช้อำนาจ ส่วนลักษณะความเป็นชายมีค่าเท่ากับ 34 และลักษณะความเป็นปัจเจกบุคคล มีค่าเท่ากับ 20 ซึ่งต่ำกว่าค่าเฉลี่ยของประเทศอื่นๆ ที่เท่ากับ 51 หมายความว่าผู้บริหารในประเทศไทยส่วนใหญ่ไม่เน้นความเป็นชายและความเป็นปัจเจกบุคคล

**3.2.4 ทฤษฎีของ William และคณะ (1993: 83-84)** ได้ทำการแบ่งแยกวัฒนธรรมองค์กรเป็น 4 ด้านที่แตกต่างกัน ได้แก่

1. มุ่งอำนาจ (Power Orientation)
2. มุ่งบทบาท (Role Orientation)
3. มุ่งงาน (Task Orientation)
4. มุ่งคน (People Orientation)

**3.2.5 ทฤษฎีของ Schien (1993: 84-85)** ได้กล่าวถึงวัฒนธรรมองค์กร โดยทำการแบ่งแยกออกเป็น 4 ด้านได้แก่

1. วัฒนธรรมมุ่งอำนาจ (Power Culture)
2. วัฒนธรรมมุ่งบทบาท (Role Culture)
3. วัฒนธรรมมุ่งความสำเร็จ (Achievement Culture)
4. วัฒนธรรมมุ่งการสนับสนุน (Support Culture)

ที่นำไปสู่การเปลี่ยนแปลงทางสังคมและวัฒนธรรม เป็นการพิจารณาถึงลักษณะหรือบุคลิกภาพของปัจเจกบุคคล หรือ กลุ่มในองค์กรที่นำไปสู่การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นทั้งในสังคมและวัฒนธรรม (พรศิริ ศรีอระพิมพ์. 2551: 75-77)

## 4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

### 4.1 ความหมายของความผูกพันต่อองค์กร

“ความผูกพัน” มีความหมายได้หลายนัยด้วยกัน ซึ่งนักวิชาการที่ศึกษาเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรได้ให้ความหมาย และคำนิยามของความผูกพันในองค์กรไว้ต่าง ๆ กันไป ดังนี้

ภทริกา ศิริเพชร (2541: 7) ให้ความหมายของคำว่าความผูกพันต่อองค์กร คือความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อองค์กร ทัศนคติ ค่านิยม ตลอดจนพฤติกรรมอันแสดงถึงความพยายามมุ่งมั่นของบุคคลที่จะปฏิบัติงานเพื่อองค์กรด้วยความทุ่มเทและเต็มใจ ด้วยตระหนักว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร มีความจงรักภักดีต่อองค์กรและมีความมุ่งมั่นที่จะธำรงสถานะของการเป็นสมาชิกขององค์กรไว้

ศรีสมร พิมพ์โพธิ์ (2546: 17) ให้ความหมายของคำว่าความผูกพันต่อองค์กร คือความรู้สึกของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อองค์กร โดยมีทัศนคติ ค่านิยมและพฤติกรรมที่ตั้งใจที่จะปฏิบัติงานเพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จ โดยข้อบ่งชี้ออกมาในรูปของความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายขององค์กร ความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อองค์กร เพราะตระหนักว่าตนเองเป็นส่วนแบ่งที่สำคัญขององค์กรและมีความต้องการที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรตลอดไป

ชนันท์ ทะสุใจ (2549: 9) ให้ความหมายของคำว่าความผูกพันต่อองค์กร คือความรู้สึกที่ดีต่อองค์กร มีความรัก ความภาคภูมิใจ ความเอาใจใส่ต่อองค์กร รู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่ง มีความเชื่อมั่นยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร เต็มใจและเสียสละความสุขส่วนตัวเพื่อเป้าหมายและต้องการที่จะดำรงไว้ซึ่งการเป็นสมาชิกขององค์กรนั้นตลอดไป

อวยพร ประพทธิธรรม (2537: 10) ให้ความหมายของคำว่าความผูกพันต่อองค์กร คือการที่บุคคลมีความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร มีความเต็มใจและมุ่งมั่นที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ที่จะปฏิบัติงานเพื่อองค์กรและมีความจงรักภักดีต่อองค์กร โดยไม่คิดที่จะทิ้งองค์กรไป

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541: 96) ให้ความหมายของคำว่าความผูกพันต่อองค์กร หรือความจงรักภักดีต่อองค์กร (Organizational commitment) หมายถึง ระดับความต้องการที่จะมีส่วนร่วมในการทำงานให้กับหน่วยงานหรือองค์กรที่ตนเองเป็นสมาชิกอยู่อย่างเต็มกำลังความสามารถและรักษาสภาพความปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กร บุคคลใดมีความรู้สึกผูกพันกับองค์กรสูง คนเหล่านั้นจะมีความรู้สึกว่าเขาเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

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

Porter and other (1977: 46) ได้ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กรว่าความผูกพันต่อองค์กรเป็นความสัมพันธ์ที่จะแสดงออกถึงความเชื่อมโยงทั้งหมดระหว่างพนักงานและองค์กรจะ

รวมความหมายไปถึงองค์ประกอบของความพึงพอใจในงานเป็นความเข้มข้นที่เป็นคุณลักษณะของแต่ละบุคคลที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานให้กับองค์กร โดยความผูกพันนี้จะมีคุณลักษณะ 3 ประการดังนี้

1. ความเชื่อมั่นและยอมรับในเป้าหมายขององค์กร
2. ความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มกำลังสามารถเพื่อประโยชน์ขององค์กร
3. ความต้องการที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกภาพขององค์กรต่อไป

Allen and Meyer (นงเยาว์ แก้วมรกต . 2542: 16-17; อ้างอิงจาก Allen & Meyer. 1990: 1-18) ให้นิยามความผูกพันต่อองค์กรว่าเป็นความรู้สึกเป็นพวกเดียวกัน (Partisam) ความผูกพันที่มีต่อเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรและการปฏิบัติงานตามบทบาทของตนเอง เพื่อให้บรรลุเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ซึ่งความผูกพันต่อองค์กรประกอบด้วย 3 ส่วน คือ

1. ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กร (Identification) เป็นการแสดงออกจากเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรของผู้ปฏิบัติงาน
2. ความเกี่ยวโยงกับองค์กร (Involvement) โดยการปฏิบัติงานตามบทบาทตามหน้าที่ของตนเองอย่างเต็มที่

3. ความจงรักภักดี (Loyalty) ความรู้สึกรักและผูกพันต่อองค์กร

ปรีชาญา วัฒนจ (2549: 20) ได้ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กรเป็นสิ่งที่แสดงออกซึ่งสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคลกับองค์กร ยิ่งบุคคลมีความผูกพันต่อองค์กรสูงขึ้นมากเท่าไร แนวโน้มที่จะลาออกหรือทิ้งองค์กรไปก็ลดน้อยลงไปเท่านั้น โดยมีแนวความคิดว่าความผูกพันต่อองค์กรนั้นประกอบด้วย 3 มิติ มิติแรก คือ ความผูกพันด้านจิตใจ มีมุมมองว่าคนอยู่ทำงานกับองค์กรโดยไม่ลาออกไปเพราะความต้องการของเขาเอง (Want) ส่วนมิติที่สอง คือความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์กรนั้น มีมุมมองว่าคนต้องอยู่กับองค์กรเพราะเขามีความจำเป็นต้องอยู่กับองค์กรต่อไป (Need to) ส่วนมิติที่สามมีมุมมองว่าความผูกพันหรือรักษาสมาชิกภาพกับองค์กรไว้เพราะเขารู้สึกว่าเขาต้องอยู่ (Ought to) กับองค์กรต่อไป

สรุปได้ว่าความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความรู้สึกที่ดีของบุคลากรในองค์กรต่อองค์กร ยินดีจะปฏิบัติงานในหน้าที่ของตนและส่วนที่เกี่ยวข้องเพื่อให้องค์กรได้บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ซึ่งองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กรประกอบไปด้วย ความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร การยอมรับเป้าหมายและนโยบายการบริหารขององค์กร การทุ่มเทความพยายามในการปฏิบัติงานเพื่อองค์กร ความภาคภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กรความห่วงใยในอนาคตขององค์กร และความต้องการที่จะดำรงความเป็นสมาชิกขององค์กรตลอดไป

ความผูกพันที่มีต่อองค์กรของบุคคลถือว่าเป็นสิ่งที่สำคัญอย่างยิ่ง เพราะความผูกพันเป็นสิ่งที่แสดงออกหรือเป็นตัวบ่งชี้ถึงความรัก ความภาคภูมิใจ การยอมรับและการยึดมั่นในจุดมุ่งหมายและอุดมการณ์ขององค์กร อันเป็นผลให้บุคลากรที่มีความเต็มใจที่จะทำงานเพื่อความก้าวหน้าและประโยชน์ขององค์กร ตลอดจนมีความปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกตลอดไป (Buchanan. 1974: 535-543) นอกจากนี้นักวิชาการยังกล่าวถึงความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กรในเรื่องอื่นๆ อีก คือ

Steer (1977: 48) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กรสามารถใช้ทำนายอัตราการเข้าออกจากงานของสมาชิกในองค์กรได้ดีกว่าการศึกษาเรื่องความพึงพอใจในงานเสียอีก คือ

1. ความผูกพันต่อองค์กรเป็นแนวคิดซึ่งลักษณะครอบคลุมมากกว่าความพึงพอใจในงานสะท้อนถึงผลโดยทั่วไปที่บุคคลสนองตอบต่อองค์กรในแง่หนึ่งของงานเท่านั้น
2. ความผูกพันต่อองค์กรค่อนข้างจะมีเสถียรภาพมากกว่าความพึงพอใจถึงแม้ว่าจะมีการพัฒนาไปอย่างช้าๆ แต่ก็อยู่อย่างมั่นคง
3. ความผูกพันต่อองค์กรเป็นตัวชี้วัดถึงควมมีประสิทธิภาพขององค์กร

ภรณ์ (กิริติบุตร) มหานนท์ (2529: 17) กล่าวว่า ความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรจะนำไปสู่ผลที่สัมพันธ์กับควมมีประสิทธิภาพขององค์กรดังนี้คือ

1. พนักงานที่มีความรู้สึกผูกพันอย่างแท้จริงต่อเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรมีแนวโน้มที่จะมีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์กรอยู่ในระดับสูง
2. พนักงานซึ่งมีความรู้สึกผูกพันอย่างสูงมักมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงอยู่กับองค์กรต่อไป เพื่อทำงานขององค์กรให้บรรลุเป้าหมาย
3. เมื่อบุคคลมีความผูกพันต่อองค์กรและเลื่อมใสศรัทธาในเป้าหมายขององค์กร บุคคลซึ่งมีความรู้สึกผูกพันดังกล่าวมักจะมีควมผูกพันอย่างมากต่องาน เพราะเห็นว่างานคือหนทางซึ่งตนสามารถทำประโยชน์ให้กับองค์กรให้บรรลุถึงเป้าหมายสำเร็จ
4. บุคคลซึ่งมีความรู้สึกผูกพันสูงจะเต็มใจที่จะใช้ความพยายามมากพอสมควรในการทำงานให้กับองค์กร ทำให้ผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับดี

ธนันท์ ทะสุใจ (2547: 12) กล่าวว่าความผูกพันต่อองค์กรมีความสำคัญอย่างมากเพราะทำให้องค์กรได้มาซึ่งพนักงานที่ทุ่มเทกำลังกาย กำลังใจ ตั้งใจและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานให้กับองค์กร ทำให้องค์กรได้รับประโยชน์มากมาย ทั้งด้านอัตราการขาดงาน อัตราการลาออกหรือเปลี่ยนงานและการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้

Fazzil (1994: 17-19) ให้ความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กรที่มีผลต่อการบริหารงานสมัยใหม่ โดยเห็นว่าความผูกพันต่อองค์กรนั้นสามารถที่จะนำไปสู่การบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพต่อองค์กรและเป็นหน้าที่ของผู้บริหารที่จะต้องสร้างความผูกพันและความจงรักภักดีต่อพนักงานเพื่อลดการสูญเสียบุคลากรที่มีค่าแก่องค์กรไป

Buchanan (Buchanan. 1974: 533) เห็นว่าความผูกพันต่อองค์กรมีความสำคัญดังนี้

1. สามารถใช้ทำนายอัตราการเข้า-ออกจากงานของสมาชิกขององค์กรได้ดีกว่าความพึงพอใจในงาน
2. เป็นแรงผลักดันให้ผู้ปฏิบัติงานในองค์กรปฏิบัติงานได้ดี เนื่องจากเกิดความรู้สึกว่ามีส่วนร่วมเป็นเจ้าขององค์กรนั่นเอง

3. เป็นตัวเชื่อมประสานระหว่างความต้องการของบุคคลให้สอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กร เพราะเห็นว่างานคือหนทางที่ตนสามารถทำ ประโยชน์ให้แก่องค์กรและบรรลุเป้าหมายได้สำเร็จ

4. เป็นตัวทำให้บุคคลที่มีความผูกพันต่อองค์กรสูงจะเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างมากในการทำงานให้กับองค์กร

5. ช่วยขจัดการควบคุมจากภายนอก ซึ่งเป็นผลมาจากการที่สมาชิกในองค์กรมีความรักและความผูกพันต่อองค์กรของตนมากนั่นเอง

6. เป็นตัวบ่งชี้ที่ดีถึงควมมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กร

## 4.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

นักวิชาการหลายท่านให้ความสนใจในการศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร และพบว่ายังไม่มีแบบจำลองใดที่ชี้ชัดว่า อะไรคือตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อการก่อให้เกิดความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร โดยมองว่าปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรต่างกันไป ดังนี้

**4.2.1 ทฤษฎีของอัลเลน และ เมเยอร์ (พีชิต พิทักษ์เทพสมบัติ . 2552: 191; อ้างอิงจาก Allen; & Myer.1990: 1-18)** เสนอว่าความผูกพันต่อองค์กรซึ่งประกอบด้วย ลักษณะสามประการ คือ ความผูกพันด้านจิตใจ ด้านการคงอยู่ และด้านบรรทัดฐาน โดยทั่วไปแล้ว ความผูกพันต่อองค์กรจะเป็นสิ่งที่ยึดเหนี่ยวระหว่างพนักงานกับองค์กร ช่วยให้พนักงานมีความจงรักภักดีและยังคงอยู่กับองค์กร แต่หากพิจารณาแล้วจะเห็นได้ว่า สิ่งที่ยึดเหนี่ยวที่ว่านี้อาจจะไม่ได้ปรากฏในรูปแบบเดียวกัน กล่าวคือ

1. การที่พนักงานที่มีความผูกพันด้านจิตใจ (Affective Commitment) ก็เนื่องจากที่พวกเขาปรารถนา (Want) ที่จะอยู่ในองค์กร

2. ส่วนพนักงานที่มีความผูกพันด้านการคงอยู่ (Continuance Commitment) อาจเป็นได้ว่าพวกเขาจำเป็นที่จะต้องอยู่ในองค์กร (Need)

3. และในขณะที่พนักงานที่มีความผูกพันด้านบรรทัดฐาน (Normative Commitment) ก็เพราะพวกเขารู้สึกว่าเขาควรจะ (Ought) อยู่ในองค์กร

วิธีการแบ่งความผูกพันต่อองค์กรออกเป็น 3 ลักษณะของ Allen and Myer นี้ ดันแฮม ,กรูบ, และแคสตาเนดา (Dunham, Grube; & Castaneda. 1994: 371) เสนอว่า แต่ละองค์ประกอบต้องอธิบายโดยใช้ชุดตัวแปรที่แตกต่างกันดังนี้

1.ความผูกพันทางด้านจิตใจ หมายถึง ความรู้สึกยึดมั่นกับองค์กร ความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กรและปรารถนาที่จะมีส่วนร่วมในองค์กร เกิดจากการที่บุคคลได้รับประสบการณ์จากการทำกิจกรรมต่างๆ กันในการทำงานที่ตรงกับการคาดหวังของเขาทำให้เขาต้องการที่จะอยู่กับองค์กรต่อไป Mowday et all (นงเยาว์ แก้วมรกต. 2542: 21; อ้างอิงจาก

Mowday et al. 1982) อ้างถึงใน ได้ชี้ให้เห็นว่าปัจจัยที่ก่อให้เกิดความผูกพันด้านจิตใจต่อองค์กร (Affective Commitment) ประกอบด้วย 4 ปัจจัย คือ

1. คุณลักษณะส่วนบุคคล (Personal Characteristics)
2. คุณลักษณะงาน (Job Characteristics)
3. ประสบการณ์ในการทำงาน (Work Experience)

4. คุณลักษณะโครงสร้าง (Structural Characteristics) นอกจากนี้ยังพบว่า ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความผูกพันมากที่สุดคือ ประสบการณ์การทำงานที่ทำให้พนักงานรู้สึกว่าการต้องการทางสภาวะจิตใจของเขาได้รับการตอบสนอง เช่น การได้รับความสะดวกสบายภายในองค์กร

2. ความผูกพันด้านการคงอยู่ หมายถึง ความต้องการที่จะอยู่ทำงานกับองค์กรต่อไป ซึ่งเกิดจากการประเมินและเปรียบเทียบผลประโยชน์ที่จะได้รับการคงสมาชิกภาพไว้ในองค์กร กับผลประโยชน์ที่เขาต้องสูญเสียไปหากลาออกจากองค์กร ความผูกพันด้านการคงอยู่นั้นเกิดขึ้นจากการได้รับผลตอบแทนที่น่าพอใจในการคงอยู่กับองค์กร หรือการรับรู้ว่ามีทางเลือกที่จะไปอยู่กับองค์กรอื่น รวมไปถึงการรับรู้ความยากลำบากในการหางานใหม่ทำให้บุคคลจำเป็นต้องอยู่กับองค์กรต่อไป ปัจจัยด้านนี้จะเป็นเรื่องตัวแปรอายุ (Age) สถานภาพการจ้างงาน (Tenure) ความพึงพอใจในอาชีพ (Career Satisfaction) และความตั้งใจที่จะลาออก (Intention to Leave)

3. ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลว่าการคงความเป็นสมาชิกขององค์กรไว้เป็นสิ่งที่เหมาะสมและเป็นสิ่งที่ควรทำ ความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานนี้เกิดขึ้นจากค่านิยมส่วนบุคคลโดยอาจมีค่านิยมว่าคนที่ย้ายงานบ่อย ๆ เป็นคนที่ขาดความจงรักภักดี และไม่น่าเชื่อถือหรืออาจเกิดจากความรับผิดชอบต่อหน้าที่ ที่ไม่ต้องการให้งานหยุดชะงักเนื่องจากไม่มีคนทำแทน อีกทั้งยังเป็นเรื่องของการได้รับการปลูกฝังความคิดว่าเขาควรจะอยู่กับองค์กร บุคคลจึงรู้สึกว่าจะอยู่กับองค์กรต่อไป ปัจจัยด้านนี้ประกอบด้วย ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน (Coworker Relationships) การพึ่งพาได้ขององค์กร (Organizational Dependability) และการมีส่วนร่วมในการจัดการ (Participatory Management) เป็นต้น

**4.2.2 ทฤษฎีของ Steers (1977: 96)** ได้ศึกษาปัจจัยเบื้องต้นของความผูกพันต่อองค์กร พบว่ามีองค์ประกอบที่เป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรดังนี้

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

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

3. ประสบการณ์ในการทำงาน (Work Experience) หมายถึง ความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนว่ามีความรู้ต่อการทำงานในองค์กรที่ผ่านมาอย่างไร เช่น ทักษะของกลุ่มต่อองค์กร (Group Attitude) การพึ่งพาได้จากองค์กร (Organization Dependability) ความรู้สึกส่วนตัวที่มีความสำคัญต่อองค์กร (Personal Importance)

**4.2.3 ทฤษฎีของ Porter and Steers (1983)** ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความผูกพันอย่างต่อเนื่องและพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อองค์กร แบ่งออกเป็น 4 กลุ่ม คือ

1. ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ปฏิบัติงาน (Personal Characteristic) เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับรายได้ สถานภาพสมรส ความต้องการประสบความสำเร็จ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ เป็นต้น

2. โครงสร้างองค์กร (Organization Characteristic) ต้องมีลักษณะที่เป็น ระบบแบบแผน มีหน้าที่เด่นชัด มีการรวมอำนาจและการกระจายอำนาจ การให้ผู้ร่วมงานมีการตัดสินใจ การมีส่วนร่วมเป็นเจ้าของ การเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ความเป็นทางการ

3. ลักษณะของบทบาท (Role-related Characteristic) เช่น งานที่ผู้ปฏิบัติได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบอยู่มีความท้าทาย ความก้าวหน้าในการทำงาน การป้อนข้อมูลกลับการมีความหมายของงานที่ทำเป็นงานที่มีคุณค่า มีบทบาทเด่นชัด ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานและผู้บังคับบัญชา เป็นต้น

4. ประสบการณ์ในการทำงาน (Work Experience) เช่น ทักษะของกลุ่มการทำงานที่มีผลต่อองค์กร ความน่าเชื่อถือขององค์กร การรู้สึกว่าเป็นบุคคลสำคัญ ความสามารถในการพึ่งพาได้และการปฏิบัติตัวของผู้บังคับบัญชา เป็นต้น

## 5. ประวัติกรมสรรพากรและโครงสร้างอัตรากำลังของข้าราชการสรรพากรพื้นที่นครปฐม

### 5.1 ประวัติการก่อตั้งสรรพากร

กรมสรรพากร (The Revenue Department) เป็นส่วนราชการระดับกรม สังกัดกระทรวงการคลังที่เริ่มก่อตั้งในสมัยรัชกาลที่ 5 เมื่อวันที่ 7 ตุลาคม พ.ศ. 2433 กรมสรรพากรมีหน้าที่ในการจัดเก็บภาษีจากฐานรายได้และฐานการบริโภคภายในประเทศตามประมวลรัษฎากร และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นรายได้ให้รัฐบาล เพื่อนำมาพัฒนาประเทศได้แก่ ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ภาษีเงินได้นิติบุคคล ภาษีเงินได้ปิโตรเลียม ภาษีมูลค่าเพิ่ม อากรแสตมป์ และอากรรังนกนางแอ่น

นอกจากนี้ยังพิจารณาปรับปรุงตัวบทกฎหมาย และระบบการบริหารจัดเก็บภาษีเพื่อส่งเสริมการออม การลงทุนและการแข่งขันในการผลิตและการส่งออกกับนานาประเทศ ตลอดจนสร้างความเป็นธรรมในการกระจายรายได้ และเสริมสร้างความสมัครใจในการเสียภาษี และยังทำความตกลงระหว่างประเทศเพื่อขจัดการเก็บภาษีซ้ำซ้อนระหว่างกัน เพื่อสนับสนุนการค้าและการลงทุนระหว่างประเทศ

## 5.2 การแบ่งพื้นที่ของกรมสรรพากร และโครงสร้างอัตรากำลังของข้าราชการ สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม

เขตพื้นที่สรรพากร หรือ สรรพากรพื้นที่ เป็นระบบการจัดแบ่งเขตพื้นที่จัดแบ่งโดย กรมสรรพากร กระทรวงการคลัง เพื่อการบริหารงานจัดเก็บภาษีอากรในประเทศไทย ให้เป็นไปตาม นโยบาย แผนงาน และเป้าหมายของกรม และสำนักงานสรรพากรภาค กำกับดูแลผู้เสียภาษีเป็นราย ผู้ประกอบการ ตรวจสอบปฏิบัติการ และตรวจสอบภาษีอากรสำหรับรายที่อยู่ในความรับผิดชอบ ดำเนินการเกี่ยวกับการเร่งรัดภาษีอากรค้าง และดำเนินคดีกับผู้เสียภาษี รวมทั้งตอบข้อหารือทาง ภาษีอากร กำกับติดตามและควบคุมการปฏิบัติงานของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา พิจารณาเงิน ภาษีอากร ปฏิบัติงานด้านกรรมวิธีภาษี ประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข่าวสาร ความรู้ และความ เข้าใจเกี่ยวกับภาษีอากร ปัจจุบันมีเขตพื้นที่สรรพากรทั่วประเทศ จำนวน 11 พื้นที่ (รวมภาคได้ 12 ภาค) ประกอบด้วย

ภาค 1 ได้แก่ สรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 1-9

ภาค 2 ได้แก่ สรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 10-21

ภาค 3 ได้แก่ สรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22-30

ภาค 4 ได้แก่ สรรพากรพื้นที่อุทัยธานี ชัยนาท สิงห์บุรี ลพบุรี อ่างทอง พระนครศรีอยุธยา 1 พระนครศรีอยุธยา 2 สระบุรี นนทบุรี ปทุมธานี 1 และปทุมธานี 2

ภาค 5 ได้แก่ สรรพากรพื้นที่ นครนายก ปราจีนบุรี สระแก้ว ฉะเชิงเทรา จันทบุรี ตราด ระยอง ชลบุรี 1 ชลบุรี 2 ชลบุรี 3 สมุทรปราการ 1 สมุทรปราการ 2 และสมุทรปราการ 3

ภาค 6 ได้แก่ สรรพากรพื้นที่ กาญจนบุรี สุพรรณบุรี นครปฐม 1 นครปฐม 2 ราชบุรี สมุทรสาคร 1 สมุทรสาคร 2 สมุทรสงคราม เพชรบุรี และประจวบคีรีขันธ์

ภาค 7 ได้แก่ สรรพากรพื้นที่ ตาก สุโขทัย อุตรดิตถ์ พิษณุโลก กำแพงเพชร พิจิตร เพชรบูรณ์ และนครสวรรค์

ภาค 8 ได้แก่ สรรพากรพื้นที่ แม่ฮ่องสอน เชียงราย พะเยา น่าน แพร่ ลำปาง ลำพูน เชียงใหม่ 1 และเชียงใหม่ 2

ภาค 9 ได้แก่ สรรพากรพื้นที่ ชัยภูมิ นครราชสีมา 1 นครราชสีมา 2 บุรีรัมย์ สุรินทร์ ศรีสะเกษ อุบลราชธานี ยโสธร และอำนาจเจริญ

ภาค 10 ได้แก่ สรรพากรพื้นที่หนองคาย นครพนม สกลนคร อุดรธานี เลย หนองบัวลำภู ขอนแก่น กาฬสินธุ์ มหาสารคาม ร้อยเอ็ดและบึงกาฬ

ภาค 11 ได้แก่ สรรพากรพื้นที่ชุมพร ระนอง สุราษฎร์ธานี 1 สุราษฎร์ธานี 2 พังงา ภูเก็ต กระบี่ และนครศรีธรรมราช

ภาค 12 ได้แก่ สรรพากรพื้นที่ ตรัง พัทลุง สตูล สงขลา 1 สงขลา 2 ปัตตานี ยะลา และ นราธิวาส

### 5.3 โครงสร้างอัตรากำลังของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐมมีรายละเอียดดังนี้

ตาราง 2 แสดงอัตรากำลังของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม

| สายงาน                        | อัตรา      |
|-------------------------------|------------|
| เจ้าหน้าที่บริหารงานสรรพากร   | 56         |
| เจ้าหน้าที่ตรวจสอบภาษี        | 128        |
| นักวิชาการภาษี                | 16         |
| นักวิชาการสรรพากร             | 86         |
| นิติกร                        | 20         |
| สรรพากรอำเภอ                  | 26         |
| เจ้าหน้าที่เครื่องคอมพิวเตอร์ | 2          |
| เจ้าหน้าที่สรรพากร            | 72         |
| เจ้าหน้าที่บริหารงานพัสดุ     | 2          |
| เจ้าหน้าที่พัสดุ              | 2          |
| เจ้าพนักงานการเงินและบัญชี    | 2          |
| เจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี    | 2          |
| เจ้าหน้าที่บริหารงานธุรการ    | 2          |
| เจ้าพนักงานธุรการ             | 2          |
| เจ้าหน้าที่ธุรการ             | 4          |
| เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล       | 44         |
| พนักงานธุรการ                 | 8          |
| พนักงานขับรถ                  | 44         |
| พนักงานพิมพ์ดีด               | 10         |
| พนักงานเดินหมาย               | 2          |
| พนักงานบริการอัตสำเนา         | 2          |
| <b>รวม</b>                    | <b>532</b> |

## 6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สุภาวดี ชีระกร (2553) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง “การบริหารองค์กรแบบ Z ที่มี ความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในคุณภาพชีวิตการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมของ พนักงานชาวไทยในเขตกรุงเทพมหานคร ” ผลการวิจัยพบว่า ผลการศึกษาความพึงพอใจใน คุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวม พบว่า พนักงานชาวไทย ซึ่งปฏิบัติงานอยู่ในบริษัทข้ามชาติ ทั้ง 8 บริษัท ซึ่งมีรูปแบบการบริหารองค์กรตามแนวคิดทฤษฎี Z มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพชีวิต การทำงานโดยรวม อยู่ในระดับมาก โดยมีระดับความพึงพอใจในคุณภาพชีวิตการ ทำงานโดยรวม ด้านการได้รับความร่วมมือและการช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานเป็นอย่างดี ด้านสภาพแวดล้อมใน การทำงานและลักษณะงาน ส่งเสริมให้พนักงานมีสุขภาพจิตและสุขภาพกายที่ดี ด้านการได้รับ โอกาสในการพัฒนาความรู้และประสบการณ์ในการทำงาน ได้แก่ การอบรม การสัมมนา เป็นต้น และสามารถแบ่งเวลาให้กับการทำงาน ครอบครัวและเวลาส่วนตัวได้อย่างลงตัวและเหมาะสม อยู่ใน ระดับมาก โดยมีระดับความพึงพอใจในคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวม ด้านการได้รับค่าตอบแทน ที่เหมาะสมกับตำแหน่งงาน ปริมาณงานและลักษณะงานที่รับผิดชอบ อยู่ในระดับปานกลาง และผล การศึกษาความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม พบว่า พนักงานชาวไทย ซึ่งปฏิบัติงานอยู่ในบริษัทข้าม ชาติทั้ง 8 บริษัท ซึ่งมีรูปแบบการบริหารองค์กรตามแนวคิดทฤษฎี Z มีระดับความผูกพันต่อองค์กร โดยรวม อยู่ในระดับมาก โดยในข้อพนักงานมุ่งมั่น ที่จะใช้ความรู้ความสามารถในการทำ งานอย่าง เต็มที่ และในข้อยังทำงานนานขึ้น ท่านยังรู้สึกผูกพันต่อบริษัทมากขึ้น อยู่ในระดับมาก ส่วนในข้อ พนักงานพอใจนโยบายและวิธีการบริหารงานของบริษัท และในข้อพนักงานจะทำ งานในบริษัทนี้ จนกว่าจะเกษียณอายุ มีระดับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง

จารุ ฉ่ำศรี (2547) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท เทท โม บาย เรดิโอ จำกัด พบว่า พนักงานที่มีเพศแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

ชัยวัฒน์ ลิ้มพุทธรักษ์ (2556) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรพนักงาน บริษัท ซอฟแวร์แห่งหนึ่ง ซึ่งเป็นเจ้าของผลิตภัณฑ์ซอฟต์แวร์ด้านการวิเคราะห์ข้อมูล สาขาประเทศไทย พบว่า เพศไม่มีผลต่อความผูกพันต่อบริษัทซอฟต์แวร์แห่งหนึ่ง ซึ่งเป็นเจ้าของผลิตภัณฑ์ซอฟต์แวร์ด้านการ วิเคราะห์ข้อมูล สาขาประเทศไทย

สิตา ลิ้มสวัสดิ์ (2551) ศึกษาเรื่อง จริยธรรมในหน้าที่ธุรกิจขององค์กรที่มีผลต่อความผูกพัน ของพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ พบว่า พนักงานที่มีอายุ และอายุงานในองค์กร ต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรต่างกัน

รวีวรรณ ลิ้มสวัสดิ์กุล (2551) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์กรกับความผูกพัน ต่อองค์กรของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ อินเตอร์เนชั่นแนล ผลการวิจัยพบว่า พยาบาล วิชาชีพที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรต่างกัน

พรพิมล วสุวัตรศรสกุล (2549) การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคล ลักษณะงานประสบการณ์ในการทำงานและความผูกพันของพนักงานในกรุงเทพมหานคร เพื่อศึกษา ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันของพนักงานในกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า เพศ

ระดับการศึกษา การปรุงแต่งงาน โอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงานไม่มีความสัมพันธ์ กับความผูกพันต่อองค์กร และอายุ ระยะเวลาการปฏิบัติงานในองค์กร ประเภทธุรกิจ การมีส่วนร่วมในการบริหารงาน ความมีอิสระในการทำงาน ทักษะคติของเพื่อนร่วมงาน ความคาดหวังต่อองค์กร ความพึงพอใจขององค์กรมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

สุภาณี กลิ่นหอม (2545) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันขององค์กร: ศึกษาเฉพาะกรณีธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

ชาญวุฒิ บุญชม (2553) ศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์กร : ศึกษาเฉพาะกรณีบุคลากรโรงเรียนอิสลามสันติชน ผลการ วิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มี ตำแหน่งเป็นครูผู้สอนและมีระยะเวลาการปฏิบัติงาน 3-6 ปี ในด้าน ระดับความผูกพันของบุคลากรต่อองค์กรในภาพรวมได้พบว่า ประชากรมีระดับความผูกพันอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในตัวแปรด้านความห่วงใยในอนาคตขององค์กร และมีค่าเฉลี่ยต่ำสุดในตัวแปรด้านการยอมรับเป้าหมายและนโยบายขององค์กร ปัจจัยที่มีผลกับความผูกพันในอ องค์กร ได้แก่ ความแตกต่างของระดับตำแหน่งทำให้มีผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วน ความแตกต่างทางด้านระดับการศึกษาและระยะเวลาในการทำงาน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันในองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ได้แก่ ความท้าทายของงาน ความก้าวหน้าของงาน ความมีอิสระในการทำงาน การมีส่วนร่วมในการบริหารงาน สภาพแวดล้อมองค์กร และการกระจายอำนาจในองค์กร ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันในองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา การได้รับการพัฒนาความรู้ ความสามารถ ตัวแปรที่ไม่มี ความสัมพันธ์ต่อความผูกพันในองค์กรอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ คือ ความยากง่ายของงาน

ชาติรี เหล่าเลิศรัตน (2553) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานการกีฬาแห่งประเทศไทย ผลของการวิจัยพบว่า พนักงานการกีฬาแห่งประเทศไทยมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลางโดยปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ สัมพันธภาพระหว่าง พนักงานกับ เพื่อนร่วม งาน สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา และสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน

ปวีณา แสงอุดมไพศาล (2551) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การสำรวจปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารในกรุงเทพมหานคร ผลของการวิจัยพบว่า พนักงานธนาคาร ธนชาติมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง และปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรสูงสุดของพนักงานธนาคารธนาชาติคือ ความสำคัญของงานและทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงาน ส่วนปัจจัยอื่นๆที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ การเป็นที่ยอมรับ และโอกาสความก้าวหน้า

ปิยาพร ห่องแสง (2555) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีผลต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงานสาขาธนาคารออมสินใน เขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า การ

บริหารทรัพยากรมนุษย์ด้านการสรรหาที่เพิ่มขึ้นส่งผลต่อความผูกพันทางด้านจิตใจที่ลดลง ส่วนด้านค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์ที่เพิ่มขึ้นส่งผลต่อความผูกพันทางด้านจิตใจ ความผูกพันทางด้านการคงอยู่และความผูกพันด้านบรรทัดฐานที่เพิ่มขึ้นและการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในด้านการคัดเลือกที่เพิ่มขึ้นส่งผลต่อความผูกพันในองค์กรโดยรวมที่เพิ่มขึ้น ความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับสูง ส่วนรายด้านทั้ง 3 ด้านอยู่ในระดับปานกลาง

ประยงค์ มีผล (2545) ศึกษา แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเสื้อผ้าสำเร็จรูป บริษัท ไหมทอง จำกัด พบว่าแรงจูงใจในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

วรรณิ บุญเผ่า (2554) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยคำจูง และปัจจัยจูงใจที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของบุคคลในองค์กรธุรกิจเวชภัณฑ์ยารักษาโรคแห่งหนึ่ง พบว่า ปัจจัยคำจูงมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

พิสิฐ พูลสวัสดิ์ (2548) ได้ทำการศึกษาเรื่อง วัฒนธรรมองค์การกับความผูกพันต่อสถานศึกษาของครูในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครปฐมเขต 2 ผลการวิจัยพบว่า วัฒนธรรมองค์การของสถานศึกษาส่วนใหญ่เป็นแบบเครือญาติ ความผูกพันต่อสถานศึกษาของครูที่มีวัฒนธรรมแบบเครือญาติโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณารายด้านอยู่ในระดับมาก คือ ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน รองลงมาคือ ความผูกพันด้านจิตใจและความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์กร วัฒนธรรมองค์การกับความผูกพันของครูในสังกัดมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

## 7.สรุปแนวคิดและทฤษฎีที่ใช้

7.1 กรอบแนวคิดเกี่ยวกับประชากรศาสตร์ใช้แนวคิดของ กรรณิการ์ เหมือนประเสริฐ (2548) ลักษณะพฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกแตกต่างกันนี้ มีสาเหตุมาจากปัจจัยต่างๆ ซึ่งได้แก่ อายุ เพศ สถานภาพ ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในองค์กร ดังนี้

1. อายุกับการทำงาน (Age and Job Performance) เป็นที่ยอมรับกันว่าผลงานของบุคคลจะลดน้อยลงในขณะที่อายุเพิ่มขึ้น นอกจากนี้จะเห็นได้ว่า คนที่อายุมากจะไม่ลา ออกจากงานหรือย้ายงานแต่จะทำงานที่เดิม ทั้งนี้เพราะโอกาสในการเปลี่ยนงานมีน้อย และขาดงานน้อยกว่าพนักงานที่มีอายุน้อย

2. เพศกับการทำงาน (Gender and Job Performance) ในการศึกษาของนักจิตวิทยาพบว่า เพศหญิงจะมีลักษณะคล้ายตามมากกว่าเพศชาย และเพศชายจะมีความคิดเชิงรุก ความคิดก้าวไกล และมีความคาดหวังในความสำเร็จมากกว่าเพศหญิง แต่จะไม่มี ความแตกต่างในเรื่องผลงาน และในเรื่องความพึงพอใจในงาน

3. สถานภาพการสมรสกับการทำงาน (Marital Status and Job Performance) พบว่าพนักงานที่สมรสแล้วจะขาดงาน และมีอัตราการลาออกจากการงานน้อยกว่าผู้ที่เป็นโสด นอกจากนี้ยังมีความพึงพอใจในงานสูงกว่าผู้ที่เป็นโสด ตลอดจนมีความรับผิดชอบ เห็นคุณค่าของงาน และมีความสม่ำเสมอในการทำงานด้วย

4. ความอาวุโสในการทำงานกับการทำงาน (Tenure and Job Performance) ผู้อาวุโสในการทำงานจะมีผลงานสูงกว่าบรรดาพนักงานใหม่ และมีความพึงพอใจในงานสูงกว่าคนที่ มีลักษณะประชากรศาสตร์ต่างกันจะมีลักษณะทางจิตวิทยาต่างกัน

**7.2 กรอบแนวคิดเกี่ยวกับ ปัจจัยจูงใจ คำจุน ของเฮิร์ชเบอร์ก (1959) หรือเรียกอีกอย่างหนึ่งว่าทฤษฎีสององค์ประกอบ (Two – factors Theory) เป็นทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน โดยประกอบโดยปัจจัยจูงใจและปัจจัยคำจุน ซึ่งจากทฤษฎีนี้ก็จะส่งผลต่อการทำงานของบุคลากรในองค์กรให้เกิดความผูกพันภายในองค์กร**

**7.3 กรอบแนวคิดวัฒนธรรมองค์กรได้ใช้แนวคิดของ R.A.Cooke and J.L.Szumal (1993) ซึ่งผู้วิจัยได้วิเคราะห์ว่าวัฒนธรรมองค์กรข้าราชการไทยได้มีรูปแบบวัฒนธรรมที่คล้ายคลึงกับแนวความคิดของ R.A. Cooke and J.L.Szumal และได้มีการแบ่งวัฒนธรรมองค์กรอย่างกว้าง ๆ ออกเป็น 3 ประเภท คือ**

1. วัฒนธรรมแบบสร้างสรรค์ (Constructive Culture)
2. วัฒนธรรมแบบตั้งรับ-ปกป้อง (Passive-Defensive Culture)
3. วัฒนธรรมแบบเชิงรุก-ปกป้อง (Aggressive-Defensive Culture)

**7.4 กรอบแนวคิดด้านความผูกพันต่อองค์กรได้ใช้แนวคิดของ Allen & Meyer (1990) เนื่องจากความผูกพันต่อองค์กรมีการวัดได้ในหลาย ๆ ด้าน โดยแบ่งความผูกพันต่อองค์กรออกเป็น 3 ลักษณะ คือความผูกพันทางด้านจิตใจ ความผูกพันด้านการคงอยู่และความผูกพัน ด้านบรรทัดฐาน**

#### **7.5 สรุปงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่นำมาใช้ในงานวิจัย**

ในทฤษฎีของเฮิร์ชเบอร์ก งานวิจัยของศรีนทิพย์ คล่องพยาบาล สิรินันท์ พันธุ์ไชยศรี และชาติรี เหล่าเลิศรัตน มีตัวแปรที่เกี่ยวข้อง คือ ปัจจัยจูงใจ ปัจจัยคำจุน

ในทฤษฎีที่เกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร งานวิจัยของปิยาพร ห้องแซง มีตัวแปรที่เกี่ยวข้อง คือ ความผูกพันด้านจิตใจ ความผูกพันด้านการคงอยู่ และความผูกพันด้านบรรทัดฐาน ซึ่งงานวิจัยได้กล่าวถึงการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร โดยความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับสูง

### บทที่ 3

## วิธีการดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาค้นคว้าวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดวิธีการดำเนินงานและขั้นตอน ดังนี้

1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การหาคุณภาพเครื่องมือ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การจัดทำข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล
6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

#### 1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

##### ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ คือ ข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม จำนวน 532 คน (ที่มา : <http://www.rd.go.th/nakhonpathom/748.0.html>)

##### กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ข้าราชการที่ปฏิบัติงานที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม จำนวน 532 คน เนื่องจากทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จึงใช้การคำนวณขนาดตัวอย่าง โดยใช้สูตรของทาโรยามาเน (Yamane. 1970: 580-587) กำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ 95% ความผิดพลาดไม่เกิน 5% ซึ่งมีสูตรในการกำหนดดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

เมื่อ  $n$  = ขนาดตัวอย่าง

$N$  = ขนาดของประชากรกลุ่มเป้าหมาย

$e$  = ค่าความคลาดเคลื่อนสูงสุดที่ยอมรับได้

$$\begin{aligned} n &= \frac{532}{1 + (532)(0.05)^2} \\ &= 228.33 \text{ คน} \end{aligned}$$

ดังนั้นขนาดตัวอย่างเท่ากับ 229 ราย และผู้วิจัยได้เพิ่มจำนวนตัวอย่าง อีกร้อยละ 5 ได้เท่ากับ 11 ราย โดยนับรวมเป็นขนาดตัวอย่าง รวมเป็นขนาดตัวอย่างเท่ากับ 240 คน

### วิธีการสุ่มตัวอย่าง

ใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยมีขั้นตอนดังนี้

**ขั้นที่ 1** วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota sampling) จากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 240 คน โดยข้าราชการ สรรพากรพื้นที่นครปฐม ประกอบไปด้วย 2 พื้นที่ย่อย คือ สรรพากรพื้นที่นครปฐม 1 และสรรพากรพื้นที่นครปฐม 2 มาแบ่งกลุ่มละเท่าๆกัน ได้กลุ่มตัวอย่างจากข้าราชการ สรรพากรพื้นที่นครปฐมพื้นที่ละ 120 คน

**ขั้นที่ 2** วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience sampling) ให้กับข้าราชการ สรรพากรพื้นที่นครปฐม 1 และสรรพากรพื้นที่นครปฐม 2 ในขั้นตอนที่ 2 โดยแจกแบบสอบถามให้ครบจำนวนกลุ่มตัวอย่างจากข้าราชการสรรพากรพื้นที่นครปฐม

## 2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย มีขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ศึกษาเอกสารข้อมูลจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่างๆ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม
2. สร้างแบบสอบถามโดยขอบเขตของแบบสอบถามจะเกี่ยวข้องกับข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะของธุรกิจของผู้ตอบแบบสอบถาม
3. รูปแบบของแบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 4 ส่วนดังนี้

**ส่วนที่ 1** เป็นคำถามข้อมูลเกี่ยวกับ ปัจจัยส่วนบุคคล ของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน อัตราเงินเดือน อายุงานในองค์กร แต่ละข้อคำถามมีระดับข้อมูลประเภทต่างๆ ดังนี้

**1. เพศ** ได้แก่ เพศชาย และเพศหญิง เป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด ลักษณะคำถามมีหลายคำตอบให้เลือก (Dichotomous Question) โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)

**2. อายุ** เป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด ลักษณะคำถามมีหลายคำตอบให้เลือก (Multichotomous Question) โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale)

ข้อมูลจากกรมสรรพากรพื้นที่นครปฐม ได้รับรู้ว่าอายุ 20 ปี เป็นอายุน้อยที่สุดและอายุ 60 ปี เป็นอายุที่สูงที่สุดของข้าราชการ โดยกำหนดจำนวนชั้นของข้อมูล คือ 4 ชั้น ดังนั้นความกว้างของอันตรภาคชั้น คือ (ที่มา: สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม ณ ธันวาคม 2555)

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยนำคะแนนจากการกำหนดดังกล่าวมาประเมินค่า ระดับการให้คะแนนเฉลี่ยในแต่ละระดับชั้นใช้สูตรการคำนวณช่วงกว้างของชั้น ดังนี้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ . 2548: 149-150)

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{(\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด})}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{(60 - 20)}{4}$$

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = 10 \text{ ปี}$$

จากการคำนวณความกว้างของอันตรภาคชั้นข้างต้น สามารถแบ่งอายุของกลุ่มตัวอย่างได้ดังนี้

2.1 20 – 29 ปี

2.2 30 – 39 ปี

2.3 40 – 49 ปี

2.4 50 ปีขึ้นไป

**3. สถานภาพสมรส** ได้แก่ โสด สมรส /อยู่ด้วยกัน หย่าร้าง /หม้าย/แยกกันอยู่ เป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด ลักษณะคำถามมีหลายคำตอบให้เลือก (Multichotomous Question) โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)

**4. ระดับการศึกษา** เป็นแบบสอบถามปลายปิด โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) ดังนี้ โดยแบ่งเป็น 3 ช่วง ได้แก่

4.1 อาชีวศึกษา / อนุปริญญา

4.2 ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า

4.3 สูงกว่าปริญญาตรี

**5. ตำแหน่งตามสายงาน** เป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด ลักษณะคำถามมีหลายคำตอบให้เลือก (Multichotomous Question) โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)

**6. อัตราเงินเดือน** เป็นแบบสอบถามปลายปิด โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) ดังนี้ ข้อมูลจากกรมสรรพากรพื้นที่นครปฐม ได้ระบุว่าอัตราเงินเดือนขั้นต่ำอยู่ที่ 9,640 บาท แต่อัตราเงินเดือนสูงสุดไม่ได้เปิดเผย ผู้วิจัยจึงได้ทำการประเมินจากฐานอายุงานประกอบกับระดับการศึกษา โดยกำหนดเป็น 4 ช่วง โดยให้แต่ละช่วงห่างกัน 10,000 บาท โดยช่วงที่ 1 ให้เริ่มที่อัตราเงินเดือนขั้นต่ำ คือ 9,640 บาท (ที่มา: สำนักงาน ก.พ. ณ วันที่ 21 มีนาคม 2555) จึงแบ่งอัตราเงินเดือน 4 ช่วง ดังนี้

6.1 9,640 – 19,639 บาท

6.2 19,640 – 29,639 บาท

6.3 29,640 – 39,639 บาท

6.4 มากกว่า 39,640 บาทขึ้นไป

**7. อายุงานในองค์กร** เป็นแบบสอบถามปลายปิด โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) ดังนี้ จากข้อมูลจากกรมสรรพากรพื้นที่นครปฐม ได้ระบุว่า อายุงานในองค์กรที่ต่ำสุด คือ 1 ปี และอายุงานในองค์กรที่สูงที่สุด คือ 42 ปี โดยแบ่งออกเป็น 4 ช่วง (ที่มา: สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม ณ ธันวาคม 2555)

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยน่าจะเห็นจากการกำหนดดังกล่าวมาประเมินค่า ระดับการให้คะแนนเฉลี่ยในแต่ละระดับชั้นใช้สูตรการคำนวณช่วงกว้างของชั้น ดังนี้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ . 2548: 149-150)

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{(\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด})}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{(42 - 1)}{4}$$

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = 10.25 \text{ ปี หรือ } 10 \text{ ปี}$$

จากการคำนวณความกว้างของอันตรภาคชั้นข้างต้น สามารถแบ่งอายุงานในองค์กรได้ดังนี้

7.1 1 - 10 ปี

7.2 11 - 20 ปี

7.3 21 - 30 ปี

7.4 31 ปีขึ้นไป

**ส่วนที่ 2** เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจและปัจจัย ค้ำจุน จำนวน 39 ข้อ โดยเป็นปัจจัยจูงใจ 15 ข้อ และปัจจัยค้ำจุน 24 ข้อ ซึ่งคำถามทั้งหมดในส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามปลายปิด ซึ่งเป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating scale) สร้างตามมาตรวัดของลิเคิร์ต (Likert Scale) โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval scale) โดยจะให้คะแนนกับสิ่งที่กำลังวัดอยู่ตามคะแนนที่กำหนดให้ โดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

|                   |         |
|-------------------|---------|
| เห็นด้วยอย่างยิ่ง | 5 คะแนน |
| เห็นด้วย          | 4 คะแนน |
| ไม่แน่ใจ          | 3 คะแนน |

|                      |         |
|----------------------|---------|
| ไม่เห็นด้วย          | 2 คะแนน |
| ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง | 1 คะแนน |

ระดับการให้คะแนนเฉลี่ยในแต่ละระดับชั้นใช้สูตรการคำนวณช่วงกว้างของชั้น ดังนี้  
(ศิริวรรณ เสรีรัตน์. 2548: 149-150)

$$\begin{aligned}\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{(\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด})}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5-1}{5} \\ &= 0.80\end{aligned}$$

เกณฑ์การแปลความหมายและการจัดกลุ่มของคะแนนค่าเฉลี่ย หมายถึง

| คะแนนเฉลี่ย | แปลผล                                  |
|-------------|----------------------------------------|
| 4.21 - 5.00 | มีปัจจัยสูงใจ / ปัจจัยค่าจุนมากที่สุด  |
| 3.41 - 4.20 | มีปัจจัยสูงใจ / ปัจจัยค่าจุนมาก        |
| 2.61 - 3.40 | มีปัจจัยสูงใจ / ปัจจัยค่าจุนปานกลาง    |
| 1.81 - 2.60 | มีปัจจัยสูงใจ / ปัจจัยค่าจุนน้อย       |
| 1.00 - 1.80 | มีปัจจัยสูงใจ / ปัจจัยค่าจุนน้อยที่สุด |

**ส่วนที่ 3** เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กร ซึ่งคำถามทั้งหมดในส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายปิด ซึ่งเป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating scale) สร้างตามมาตรวัดของลิเคิร์ท (Likert Scale) โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval scale) โดยคำถามแบ่งออกเป็น 3 ด้านดังนี้ 1) วัฒนธรรมแบบสร้างสรรค์ 2) วัฒนธรรมแบบตั้งรับ – ปกป้อง 3) วัฒนธรรมแบบรุก – ปกป้อง โดยจะให้คะแนนกับสิ่งที่กำลังวัดอยู่ตามคะแนนที่กำหนดให้ โดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

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

ระดับการให้คะแนนเฉลี่ยในแต่ละระดับชั้นใช้สูตรการคำนวณช่วงกว้างของชั้น ดังนี้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์. 2548: 149-150)

$$\begin{aligned}\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{(\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด})}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5-1}{5} \\ &= 0.80\end{aligned}$$

เกณฑ์การแปลความหมายและการจัดกลุ่มของคะแนน ค่าเฉลี่ย หมายถึง

| คะแนนเฉลี่ย | แปลผล                       |
|-------------|-----------------------------|
| 4.21 - 5.00 | วัฒนธรรมองค์กรดีมาก         |
| 3.41 - 4.20 | วัฒนธรรมองค์กรดี            |
| 2.61 - 3.40 | วัฒนธรรมองค์กรปานกลาง       |
| 1.81 - 2.60 | วัฒนธรรมองค์กรไม่ดี         |
| 1.00 - 1.80 | วัฒนธรรมองค์กรไม่ดีอย่างมาก |

**ส่วนที่ 4** เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งคำถามทั้งหมดในส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามปลายปิด ซึ่งเป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating scale) สร้างตามมาตรวัดของลิเคิร์ท (Likert Scale) โดยคำถามแบ่งออกเป็น 3 ด้านดังนี้ 1) ความผูกพันทางด้านจิตใจ 2) ความผูกพันทางด้านการคงอยู่ 3) ความผูกพันทางด้านบรรทัดฐาน โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval scale) โดยจะให้คะแนนกับสิ่งที่กำลังวัดอยู่ตามคะแนนที่กำหนดให้ โดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

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

ระดับการให้คะแนนเฉลี่ยในแต่ละระดับชั้นใช้สูตรการคำนวณช่วงกว้างของชั้น      ดังนี้  
(ศิริวรรณ เสรีรัตน์. 2548: 149-150)

$$\begin{aligned}\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{(\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด})}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5-1}{5} \\ &= 0.80\end{aligned}$$

เกณฑ์การแปลความหมายและการจัดกลุ่มของคะแนน ค่าเฉลี่ย หมายถึง

| คะแนนเฉลี่ย | แปลผล                           |
|-------------|---------------------------------|
| 4.21 - 5.00 | มีความผูกพันต่อองค์กรมากที่สุด  |
| 3.41 - 4.20 | มีความผูกพันต่อองค์กรมาก        |
| 2.61 - 3.40 | มีความผูกพันต่อองค์กรปานกลาง    |
| 1.81 - 2.60 | มีความผูกพันต่อองค์กรน้อย       |
| 1.00 - 1.80 | มีความผูกพันต่อองค์กรน้อยที่สุด |

### 3. การหาคุณภาพเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือตามลำดับดังนี้

1. ศึกษาค้นคว้าจากตำรา เอกสาร บทความ ทฤษฎีหลักการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อกำหนดขอบเขตของการวิจัย
2. ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามจากเอกสาร เพื่อกำหนดขอบเขตและเนื้อหา ของแบบทดสอบจะได้มีความชัดเจนตามความหมายของการวิจัยยิ่งขึ้น
3. นำข้อมูลที่ได้มาสร้างเครื่องมือในการวิจัย คือ แบบสอบถาม ให้ครอบคลุมตามความมุ่งหมายของการวิจัย
4. นำแบบสอบถามที่ได้เสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อพิจารณาตรวจสอบความถูกต้อง และเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อนำมาแก้ไข
5. ปรับปรุงแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะของอาจารย์ที่ปรึกษานำเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบอีกครั้ง เพื่อปรับปรุงแก้ไขครั้งสุดท้ายก่อน นำไปทดลองใช้ (Try out) โดยการนำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์นั้นไปทดลองใช้กับกลุ่มที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 ชุด เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟ่า ( $\alpha$ -Coefficient) ด้วยสูตรครอนบัคแอลฟ่า (Cronbach' alpha) เพื่อให้ได้ค่าความเชื่อมั่น ซึ่งจะมีค่าระหว่าง  $0 \leq \alpha \leq 1$  ค่าที่ใกล้เคียงกับ 1 แสดง

ว่ามีความเชื่อถือได้มาก ซึ่งผู้วิจัยได้ให้ค่าความเชื่อมั่นที่มากกว่า 0.70 (Nunnally, 1978) จึงยอมรับในแบบสอบถาม ซึ่งผลการทดสอบค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาแยกเป็นแต่ละด้าน มีดังนี้

#### ปัจจัยจูงใจ

|                             |         |       |
|-----------------------------|---------|-------|
| - ความสำเร็จในงาน           | เท่ากับ | 0.863 |
| - การได้รับความยอมรับนับถือ | เท่ากับ | 0.739 |
| - ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ    | เท่ากับ | 0.827 |
| - ความรับผิดชอบ             | เท่ากับ | 0.857 |
| - ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน  | เท่ากับ | 0.759 |

#### ปัจจัยค้ำจุน

|                                                                |         |       |
|----------------------------------------------------------------|---------|-------|
| - เงินเดือน                                                    | เท่ากับ | 0.810 |
| - โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต                          | เท่ากับ | 0.894 |
| - ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน | เท่ากับ | 0.792 |
| - สถานะทางอาชีพ                                                | เท่ากับ | 0.949 |
| - นโยบายและการบริหารงาน                                        | เท่ากับ | 0.829 |
| - สภาพการทำงาน                                                 | เท่ากับ | 0.845 |
| - ความเป็นอยู่ส่วนตัว                                          | เท่ากับ | 0.822 |
| - ความมั่นคงในงาน                                              | เท่ากับ | 0.816 |

#### วัฒนธรรมองค์กร

|                               |         |       |
|-------------------------------|---------|-------|
| - วัฒนธรรมแบบสร้างสรรค์       | เท่ากับ | 0.751 |
| - วัฒนธรรมแบบตั้งรับ – ปกป้อง | เท่ากับ | 0.899 |
| - วัฒนธรรมแบบรุก – ปกป้อง     | เท่ากับ | 0.857 |

#### ความผูกพันภายในองค์กร

|                              |         |       |
|------------------------------|---------|-------|
| - ความผูกพันทางด้านจิตใจ     | เท่ากับ | 0.815 |
| - ความผูกพันทางด้านการคงอยู่ | เท่ากับ | 0.822 |
| - ความผูกพันทางด้านบรรทัดฐาน | เท่ากับ | 0.802 |

6. นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปสอบถามกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 240 ชุด

## 4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ทำการเก็บรวบรวมจากแบบสอบถาม กับกลุ่มตัวอย่างตามประชากรที่กำหนดไว้ใน เขต นครปฐม โดยจะนำแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างตอบพร้อมทั้งอธิบาย และให้คำแนะนำในการตอบ ซึ่งการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive Research) โดยมุ่งศึกษาเรื่อง “ปัจจัยจูงใจ ปัจจัยค้ำจุน วัฒนธรรมองค์กรที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพัน ต่อองค์กรของข้าราชการ สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม” แหล่งรวบรวมข้อมูลประกอบด้วย

1. แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) เป็นข้อมูลที่ได้มาจากการใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 240 ราย โดยขั้นตอนการดำเนินงาน ดังนี้

1.1 ผู้วิจัยเตรียมแบบสอบถามให้เพียงพอกับจำนวนกลุ่มตัวอย่าง

1.2 นำแบบสอบถามซึ่งหาคุณภาพแล้วไปขอความร่วมมือจาก ข้าราชการสรรพากรพื้นที่นครปฐม ตามที่กำหนด โดยผู้วิจัยได้ชี้แจงให้กลุ่มตัวอย่างเข้าใจวัตถุประสงค์ และอธิบายวิธีตอบแบบสอบถามก่อนให้ผู้ตอบแบบสอบถามเริ่มต้นทำ และทำการเก็บรวบรวมแบบสอบถามด้วยตนเอง

2. แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) เป็นข้อมูลที่ได้มาจากการศึกษาค้นคว้าและรวบรวมข้อมูลจากหน่วยงานของภาครัฐและเอกชน ดังนี้

2.1 ข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต

2.2 หนังสือทางวิชาการ วิทยานิพนธ์และรายงานการวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.3 หนังสือพิมพ์ วารสาร สิ่งพิมพ์ต่างๆ

## 5. การจัดทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้จัดทำและดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. เมื่อรวบรวมแบบสอบถามตามความต้องการแล้ว ผู้วิจัยได้ตรวจสอบจำนวน ความถูกต้อง และความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม

2. นำข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้มาตรวจสอบความสมบูรณ์ก่อนที่จะแปลงข้อมูลและทำการลงรหัส (Coding) แล้วนำข้อมูลมาบันทึกลงในเครื่องคอมพิวเตอร์ เพื่อประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป และทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าสถิติต่างๆ ดังต่อไปนี้

## 6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistic) ประกอบด้วย

1.1 การหาค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) เพื่อให้ทราบถึงลักษณะพื้นฐานของข้อมูล โดยสูตรดังต่อไปนี้ (กัลยา วาณิชย์บัญชา. 2545: 36)

$$\bar{X} = \frac{\sum x}{n}$$

|       |           |     |                      |
|-------|-----------|-----|----------------------|
| เมื่อ | $\bar{X}$ | แทน | คะแนนเฉลี่ย          |
|       | $\sum x$  | แทน | ผลรวมของคะแนนทั้งหมด |
|       | $n$       | แทน | จำนวนกลุ่มตัวอย่าง   |

1.2 การหาร้อยละ (Percentage) สำหรับการวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนาเพื่อให้ทราบถึงลักษณะพื้นฐานของข้อมูล โดยใช้สูตร ดังนี้ (กัลยา วาณิชยปัญญา. 2545: 36)

$$P = \left[ \frac{f}{n} \right] \times 100$$

เมื่อ P คือ ค่าร้อยละ หรือ % (Percentage)  
 f คือ ค่าความถี่ที่ต้องการแปลงเป็นค่าร้อยละ  
 n คือ ค่าจำนวนความถี่ทั้งหมดหรือจำนวนกลุ่มตัวอย่าง

1.3 การหาค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: SD) เพื่อให้ทราบถึงลักษณะพื้นฐานของข้อมูล โดยใช้สูตรดังต่อไปนี้ (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2544: 65)

$$SD = \sqrt{\left[ n \sum x - (\sum x)^2 \right] / n(n-1)}$$

เมื่อ SD แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน  
 X แทน คะแนนแต่ละตัวในกลุ่มตัวอย่าง  
 $\sum x$  แทน ผลรวมของคะแนนแต่ละตัว ยกกำลัง  
 $(\sum x)^2$  แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด ยกกำลัง  
 n แทน จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง  
 n-1 แทน จำนวนตัวแปรอิสระ

## 2. สถิติที่ใช้ทดสอบความเชื่อถือของชุดคำถาม

การหาค่าความเชื่อมั่นของชุดคำถาม โดยวิธีสัมประสิทธิ์แอลฟา ( $\alpha$ -Coefficient) ของครอนบัค (Cronbach) (กัลยา วาณิชยปัญญา. 2549: 35)

$$\text{Cronbach' alpha} = \frac{k \text{covariance} / \text{variance}}{1 + (k - 1) \text{covariance} / \text{variance}}$$

เมื่อ  $\alpha$  แทน ค่าความเชื่อมั่นของชุดคำถาม  
 k แทน จำนวนคำถาม  
 $\text{covariance}$  แทน ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนร่วมระหว่างคำถามต่างๆ  
 $\text{variance}$  แทน ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนคำถาม

### 3. สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

3.1 การทดสอบสมมุติฐานทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน โดยใช้สถิติ t-test แบบ Independent Sample ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2544: 173-174)

3.1.1 กรณีไม่ทราบค่าความแปรปรวน (variance) ของประชากรทั้งสองกลุ่ม และสมมุติว่าไม่เท่ากัน

$$t = \frac{\bar{x}_1 - \bar{x}_2}{\sqrt{\frac{s_1^2}{n_1} + \frac{s_2^2}{n_2}}}$$

โดยที่  $df = \frac{\left[ \frac{s_1^2}{n_1} + \frac{s_2^2}{n_2} \right]^2}{\frac{\left( \frac{s_1^2}{n_1} \right)^2}{n_1 - 1} + \frac{\left( \frac{s_2^2}{n_2} \right)^2}{n_2 - 2}}$

3.1.2 กรณีไม่ทราบค่าความแปรปรวน (variance) ของประชากรทั้งสองกลุ่ม แต่ทราบว่ประชากรทั้งสองกลุ่มมีความแปรปรวนเท่ากัน

$$t = \frac{\bar{x}_1 - \bar{x}_2}{\sqrt{\frac{(n_1 - 1)s_1^2 + (n_2 - 1)s_2^2}{n_1 + n_2 - 2} \left( \frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2} \right)}}$$

โดยที่  $df = n_1 + n_2 - 2$

|             |     |                                        |
|-------------|-----|----------------------------------------|
| เมื่อ t     | แทน | ค่าความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ย 2 กลุ่ม |
| $\bar{x}_1$ | แทน | ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 1         |
| $\bar{x}_2$ | แทน | ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 2         |
| $s_1^2$     | แทน | ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 1    |
| $s_2^2$     | แทน | ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 2    |
| $n_1$       | แทน | ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 1              |
| $n_2$       | แทน | ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 2              |
| df          | แทน | ชั้นแห่งความเป็นอิสระ                  |

3.2 สถิติการวิเคราะห์ทางเดียว (One-way Analysis of Variance) ทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่า 2 กลุ่ม ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3.2.1 ใช้ค่า F-test กรณีค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน (กัลยา วาณิชยปัญญา. 2546: 135) มีสูตรดังนี้

ตาราง 3 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA)

| แหล่งของการแปรปรวน | ผลรวมกำลังสอง SS | df  | ค่าประมาณของความแปรปรวน MS | F           |
|--------------------|------------------|-----|----------------------------|-------------|
| ระหว่างกลุ่ม       | $SS_b$           | k-1 | $MS_b$                     | $MS_b/MS_w$ |
| ภายในกลุ่ม         | $SS_w$           | n-k | $MS_w$                     |             |
| ทั้งหมด            | $SS_t$           | n-1 |                            |             |

$$F = \frac{MS_b}{MS_w}$$

|        |        |     |                                                      |
|--------|--------|-----|------------------------------------------------------|
| โดยที่ | k-1    | แทน | Degree of Freedom สำหรับการผันแปรระหว่างกลุ่ม $df_b$ |
|        | n-k    | แทน | Degree of Freedom สำหรับการผันแปรภายในกลุ่ม $df_w$   |
| เมื่อ  | F      | แทน | ค่าสถิติที่ใช้พิจารณา F- distribution                |
|        | $MS_b$ | แทน | ค่าความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม                           |
|        | $MS_w$ | แทน | ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่ม                             |
|        | $SS_b$ | แทน | ผลบวกกำลังสองระหว่างกลุ่ม                            |
|        | $SS_w$ | แทน | ผลบวกกำลังสองภายในกลุ่ม                              |
|        | k      | แทน | จำนวนกลุ่มของกลุ่มตัวอย่าง                           |
|        | n      | แทน | จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด                            |
|        | $df_b$ | แทน | ชั้นแห่งความเป็นอิสระของความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม      |
|        | $df_w$ | แทน | ชั้นแห่งความเป็นอิสระของความแปรปรวนภายในกลุ่ม        |

กรณีพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทำการทดสอบเป็นรายคู่ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ = 0.05 หรือระดับความเชื่อมั่น 95% จะใช้วิธี Fisher's Least Significant Difference (LSD) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของกลุ่มตัวอย่าง เพื่อดูว่าคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน โดยใช้สูตรดังนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2546: 258)

$$\text{เมื่อ } n_i \neq n_j \quad \text{LSD} = t_{1-\frac{\alpha}{2}; n-k} \sqrt{MSE \left( \frac{1}{n_i} + \frac{1}{n_j} \right)}$$

$$\text{ถ้า } n_i = n_j \quad \text{LSD} = t_{1-\frac{\alpha}{2}; n-k} \sqrt{\frac{2MSE}{n_i}}$$

$$\text{โดยที่ } df_w = n - k$$

LSD แทน ค่าผลต่างนัยสำคัญที่คำนวณได้สำหรับกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ i และ j

MSE แทน ค่า Mean square error ( $MS_w$ )

k แทน จำนวนกลุ่มของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ทดสอบ

n แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

$\alpha$  แทน ค่าความคลาดเคลื่อน

$n_i$  แทน จำนวนตัวอย่างในกลุ่มที่ i

$n_j$  แทน จำนวนตัวอย่างในกลุ่มที่ j

3.2.1 ใช้ค่า Brown-Forsythe ( $\beta$ ) กรณีค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน (Hartung. 2001: 300) มีสูตรดังนี้

$$\beta = \frac{MS_{(B)}}{MS_{(W)}}$$

$$\text{โดยค่า } MS_{(W)} = \sum_{i=1}^k \left( 1 - \frac{n_i}{N} \right) S_i^2$$

เมื่อ  $\beta$  แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน Brown-Forsythe

$MS_{(B)}$  แทน ค่าความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม

$MS_{(W)}$  แทน ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่มสำหรับสถิติ

K แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N แทน ขนาดประชากร

$S_i^2$  แทน ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่าง

กรณีผลการทดสอบมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจะทำการทดสอบเป็นรายคู่ เพื่อดูว่ามีคู่ใดที่แตกต่างกัน โดยใช้วิธี Dunnett's T3 (วิเชียร เกศสิงห์ . 2541: 116) มีสูตรดังนี้

$$t = \frac{\bar{X}_i - \bar{X}_j}{MS_{(w)} \left( \frac{1}{n_i} + \frac{1}{n_j} \right)}$$

เมื่อ  $t$  แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณา t-distribution

$MS_{(w)}$  แทน ค่าประมาณของความแปรปรวนภายในกลุ่ม (Mean Square within group)

สำหรับ Dunnett's T3

$\bar{X}_1$  แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่  $i$

$\bar{X}_2$  แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่  $j$

$N_i$  แทน จำนวนตัวอย่างของกลุ่มที่  $i$

$N_j$  แทน จำนวนตัวอย่างของกลุ่มที่  $j$

3.3 สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ใช้หาค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรสองตัวที่เป็นอิสระต่อกัน หรือหาความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูล 2 ชุด ดังนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2545: 311-312)

$$r_{xy} = \frac{n \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[n \sum X^2 - (\sum X)^2][n \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

เมื่อ  $r_{xy}$  แทน สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

$\sum X$  แทน ผลรวมของคะแนน X

$\sum Y$  แทน ผลรวมของคะแนน Y

$\sum X^2$  แทน ผลรวมของคะแนนชุด แต่ละตัวยกกำลังสอง

$\sum Y^2$  แทน ผลรวมของคะแนนชุด แต่ละตัวยกกำลังสอง

$(\sum X)^2$  แทน ผลรวมคะแนนชุด ทั้งหมดยกกำลังสอง

$(\sum Y)^2$  แทน ผลรวมคะแนนชุด ทั้งหมดยกกำลังสอง

$\sum XY$  แทน ผลรวมของผลคูณระหว่าง และ ทุกคู่

$n$  แทน จำนวนคนหรือกลุ่มตัวอย่าง

โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์จะมีค่าระหว่าง  $-1 < r < 1$

ค่า  $r$  เป็น  $-$  แสดงว่า  $x$  และ  $y$  มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม

ค่า  $r$  เป็น  $+$  แสดงว่า  $x$  และ  $y$  มีความสัมพันธ์ในทางเดียวกัน

ถ้า  $r$  มีค่าเข้าใกล้  $1$  หมายถึง  $x$  และ  $y$  มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์กันมาก

ถ้า  $r$  มีค่าเข้าใกล้  $-1$  หมายถึง  $x$  และ  $y$  มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม และมีความสัมพันธ์กันมาก

ถ้า  $r$  มีค่าเข้าใกล้  $0$  หมายถึง  $x$  และ  $y$  ไม่มีความสัมพันธ์กัน

เกณฑ์การแปลความหมายค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2541: 316)

ถ้า  $r$  มีค่าระหว่าง  $0.71 - 1.00$  แสดงว่า มีความสัมพันธ์ในระดับสูง

ถ้า  $r$  มีค่าระหว่าง  $0.31 - 0.70$  แสดงว่า มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง

ถ้า  $r$  มีค่าระหว่าง  $0.01 - 0.30$  แสดงว่า มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ

ถ้า  $r$  มีค่าระหว่าง  $0$  แสดงว่า ไม่มีความสัมพันธ์กันเลย



## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเรื่อง ปัจจัยจูงใจ ปัจจัยค้ำจุน วัฒนธรรมองค์กรที่มี ความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม ผู้วิจัยได้ กำหนดสัญลักษณ์ต่างๆ ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

|                |     |                                                   |
|----------------|-----|---------------------------------------------------|
| n              | แทน | ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง                              |
| Min            | แทน | ค่าต่ำสุด (Minimum)                               |
| Max            | แทน | ค่าสูงสุด (Maximum)                               |
| $\bar{X}$      | แทน | ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง (Mean)                  |
| S.D.           | แทน | ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)          |
| t              | แทน | ค่าที่ใช้พิจารณา t – distribution                 |
| F              | แทน | ค่าที่ใช้ในการพิจารณาใน F – distribution          |
| SS             | แทน | ผลรวมของคะแนนเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Sum of Squares) |
| MS             | แทน | ค่าเฉลี่ยผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean of Squares)  |
| df             | แทน | ชั้นของความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)          |
| r              | แทน | ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson Correlation)   |
| LSD            | แทน | Least Significant Difference                      |
| H <sub>0</sub> | แทน | สมมติฐานหลัก (Null Hypothesis)                    |
| H <sub>1</sub> | แทน | สมมติฐานรอง (Alternative Hypothesis)              |
| Sig            | แทน | ระดับนัยสำคัญทางสถิติ                             |
| *              | แทน | มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05                   |
| **             | แทน | มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01                   |

## การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้แบ่งการนำเสนอผลตามความมุ่งหมายของการวิจัย โดยแบ่งการนำเสนอออกเป็น 2 ส่วน ตามลำดับ ดังต่อไปนี้

### ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

- ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล
- ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจ ปัจจัยค้ำจุน
- ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กร
- ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความผูกพันภายในองค์กร

### ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมานเพื่อการทดสอบสมมติฐาน ดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อัตราเงินเดือน ตำแหน่งงาน และอายุงานในองค์กรแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน
2. ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) และปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร
3. วัฒนธรรมองค์กร ประกอบด้วย วัฒนธรรมแบบสร้างสรรค์ วัฒนธรรมแบบตั้งรับ - ปกป้อง และวัฒนธรรมแบบเชิงรุก-ปกป้อง มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

## ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

### ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา

#### ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคลของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐมที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน อัตราเงินเดือน และอายุงานในองค์กร โดยนำเสนอในรูปของจำนวนความถี่ และร้อยละ ดังนี้

ตาราง 4 แสดงจำนวนความถี่และร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคล

| ปัจจัยส่วนบุคคล | จำนวนพนักงาน (คน) | ร้อยละ |
|-----------------|-------------------|--------|
| เพศ             |                   |        |
| ชาย             | 55                | 22.92  |
| หญิง            | 185               | 77.08  |
| รวม             | 240               | 100.00 |

ตาราง 4 (ต่อ)

| ปัจจัยส่วนบุคคล           | จำนวนพนักงาน (คน) | ร้อยละ        |
|---------------------------|-------------------|---------------|
| <b>อายุ</b>               |                   |               |
| 20 - 29 ปี                | 33                | 13.75         |
| 30 - 39 ปี                | 82                | 34.17         |
| 40 - 49 ปี                | 95                | 39.58         |
| 50 - 59 ปี                | 30                | 12.50         |
| <b>รวม</b>                | <b>240</b>        | <b>100.00</b> |
| <b>สถานภาพสมรส</b>        |                   |               |
| โสด                       | 137               | 57.08         |
| สมรส/อยู่ด้วยกัน          | 90                | 37.50         |
| หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ | 13                | 5.42          |
| <b>รวม</b>                | <b>240</b>        | <b>100.00</b> |
| <b>ระดับการศึกษา</b>      |                   |               |
| อาชีวศึกษา/อนุปริญญา      | 32                | 13.34         |
| ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า    | 155               | 64.58         |
| สูงกว่าปริญญาตรี          | 53                | 22.08         |
| <b>รวม</b>                | <b>240</b>        | <b>100.00</b> |
| <b>ตำแหน่งตามสายงาน</b>   |                   |               |
| ปฏิบัติงานสรรพากร         | 59                | 24.58         |
| วิชาการสรรพากร            | 181               | 75.42         |
| <b>รวม</b>                | <b>240</b>        | <b>100.00</b> |
| <b>อัตราเงินเดือน</b>     |                   |               |
| 9,640 - 19,639 บาท        | 108               | 45.00         |
| 19,640 - 29,639 บาท       | 79                | 32.92         |
| 29,640 - 39,639 บาท       | 34                | 14.17         |
| 39,640 บาทขึ้นไป          | 19                | 7.91          |
| <b>รวม</b>                | <b>240</b>        | <b>100.00</b> |

ตาราง 4 (ต่อ)

| ปัจจัยส่วนบุคคล        | จำนวนพนักงาน (คน) | ร้อยละ        |
|------------------------|-------------------|---------------|
| <b>อายุงานในองค์กร</b> |                   |               |
| 1 - 10 ปี              | 83                | 34.58         |
| 11 - 20 ปี             | 107               | 44.59         |
| 21 - 30 ปี             | 38                | 15.83         |
| 31 ปีขึ้นไป            | 12                | 5.00          |
| <b>รวม</b>             | <b>240</b>        | <b>100.00</b> |

จากตาราง 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะปัจจัยส่วนบุคคล ของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม จำนวน 240 คน จำแนกตามตัวแปร ได้ดังนี้

**เพศ** พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 185 คน คิดเป็นร้อยละ 77.08 และเป็นเพศชาย จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 22.92 โดยส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย

**อายุ** พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 40-49 ปี จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 39.58 รองลงมา มีอายุ 30-39 ปี จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 34.17 อายุ 20-29 ปี จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 13.75 และอายุ 50-59 ปี จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 12.50 ตามลำดับ

**สถานภาพสมรส** พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 57.08 รองลงมา มีสถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 37.50 และสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 5.42 ตามลำดับ

**ระดับการศึกษา** พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 155 คน คิดเป็นร้อยละ 64.58 รองลงมา มีระดับการศึกษาอาชีวศึกษา /อนุปริญญา จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 13.34 และมีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 22.08 ตามลำดับ

**ตำแหน่ง ตามสายงาน** พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีตำแหน่งตามสายงานวิชาการสรรพากร จำนวน 181 คน คิดเป็นร้อยละ 75.42 และมีตำแหน่งงานปฏิบัติงานสรรพากร จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 24.58 ตามลำดับ

**อัตราเงินเดือน** พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอัตราเงินเดือน 9,640-19,639 บาท จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 45.00 รองลงมา อัตราเงินเดือน 19,640-29,639 บาท จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 32.92 อัตราเงินเดือน 29,640-39,639 บาท จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 14.17 และอัตราเงินเดือน 39,640 บาทขึ้นไป จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 7.91 ตามลำดับ

**อายุนานในองค์กร** พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุนานในองค์กร 11-20 ปี จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 44.59 รองลงมาอายุนานในองค์กร 1-10 ปี จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 34.58 อายุนานในองค์กร 21-30 ปี จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 15.83 และอายุนานในองค์กร 31 ปีขึ้นไป จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00 ตามลำดับ

เนื่องจากข้อมูลลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม ด้านสถานภาพสมรส และอัตราเงินเดือน มีความถี่ของข้อมูลกระจายตัวอย่างไม่สม่ำเสมอและมีจำนวนความถี่น้อยเกินไป ผู้วิจัยจึงได้ทำการรวบรวมกลุ่มข้อมูลใหม่เพื่อให้การกระจายของข้อมูลมีความสม่ำเสมอ และเพื่อทำการทดสอบสมมติฐาน ซึ่งได้กลุ่มใหม่ดังนี้

ตาราง 5 แสดงจำนวนความถี่และร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคล (จัดกลุ่มใหม่)

| ปัจจัยส่วนบุคคล               | จำนวนพนักงาน (คน) | ร้อยละ        |
|-------------------------------|-------------------|---------------|
| <b>สถานภาพสมรส</b>            |                   |               |
| โสด/หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ | 150               | 62.50         |
| สมรส/อยู่ด้วยกัน              | 90                | 37.50         |
| <b>รวม</b>                    | <b>240</b>        | <b>100.00</b> |
| <b>อายุนานในองค์กร</b>        |                   |               |
| 1 - 10 ปี                     | 83                | 34.58         |
| 11 - 20 ปี                    | 107               | 44.58         |
| 21 ปีขึ้นไป                   | 50                | 20.84         |
| <b>รวม</b>                    | <b>240</b>        | <b>100.00</b> |

จากตาราง 5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม ที่จัดกลุ่มใหม่ จำนวน 240 คน จำแนกตามตัวแปร ได้ดังนี้

**สถานภาพสมรส** พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด /หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ จำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 62.50 และมีสถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 37.50 ตามลำดับ

**อายุนานในองค์กร** พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุนานในองค์กร 11-20 ปี จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 44.58 รองลงมาอายุนานในองค์กร 1-10 ปี จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 34.58 และอายุนานในองค์กร 21 ปีขึ้นไป จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 20.84 ตามลำดับ

## ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน

### 2.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจ

การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจ ประกอบด้วย ความสำเร็จในงาน การได้รับความยอมรับนับถือ ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน โดยนำเสนอในรูปแบบค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ตามตารางต่อไปนี้

ตาราง 6 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจของ ข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม โดยรวมทั้ง 5 ด้าน

| ปัจจัยจูงใจ                   | ระดับความคิดเห็น |             |            |
|-------------------------------|------------------|-------------|------------|
|                               | $\bar{X}$        | S.D.        | แปลผล      |
| ด้านความสำเร็จในงาน           | 3.93             | .419        | มาก        |
| ด้านการได้รับความยอมรับนับถือ | 3.75             | .467        | มาก        |
| ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ    | 3.86             | .460        | มาก        |
| ด้านความรับผิดชอบ             | 3.77             | .562        | มาก        |
| ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน  | 3.64             | .689        | มาก        |
| <b>ปัจจัยจูงใจโดยรวม</b>      | <b>3.79</b>      | <b>.383</b> | <b>มาก</b> |

จากตาราง 6 ผลการวิเคราะห์ ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ ปัจจัยจูงใจ ของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79

เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจ ทุกด้านอยู่ในระดับ มาก ได้แก่ ด้านความสำเร็จในงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 ด้านความรับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 ด้านการได้รับความยอมรับนับถือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 และด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 ตามลำดับ

ตาราง 7 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม ด้านความสำเร็จในงาน

| ด้านความสำเร็จในงาน                                       | ระดับความคิดเห็น |             |            |
|-----------------------------------------------------------|------------------|-------------|------------|
|                                                           | $\bar{X}$        | S.D.        | แปลผล      |
| 1. ท่านมักประสบความสำเร็จในงานตามเป้าหมายที่วางไว้        | 3.75             | .537        | มาก        |
| 2. ท่านมีความภูมิใจในงานที่ท่านปฏิบัติอย่างสำเร็จลุล่วง   | 4.10             | .513        | มาก        |
| 3. ท่านมักจะวางแผนงานเพื่อป้องกันปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นได้ | 3.93             | .613        | มาก        |
| <b>ด้านความสำเร็จในงาน โดยรวม</b>                         | <b>3.93</b>      | <b>.419</b> | <b>มาก</b> |

จากตาราง 7 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยเชิงใจของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม ด้านความสำเร็จในงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93

เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยเชิงใจ ด้านความสำเร็จในงานทุกข้ออยู่ในระดับมาก ได้แก่ ท่านมีความภูมิใจในงานที่ท่านปฏิบัติอย่างสำเร็จลุล่วง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 ท่านมักจะวางแผนงานเพื่อป้องกันปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 และท่านมักประสบความสำเร็จในงานตามเป้าหมายที่วางไว้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 ตามลำดับ

ตาราง 8 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับปัจจัยเชิงใจของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม ด้านการได้รับความยอมรับนับถือ

| การได้รับความยอมรับนับถือ                                                     | ระดับความคิดเห็น |      |       |
|-------------------------------------------------------------------------------|------------------|------|-------|
|                                                                               | $\bar{X}$        | S.D. | แปลผล |
| 1. ผลงานของท่านได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชาอยู่เสมอ                       | 3.65             | .575 | มาก   |
| 2. ผู้บังคับบัญชายอมรับฟังความคิดเห็นของท่านเสมอ                              | 3.77             | .601 | มาก   |
| 3. ท่านได้รับการแสดงความยินดีจากเพื่อนร่วมงานเมื่อท่านปฏิบัติงานบรรลุผลสำเร็จ | 3.82             | .544 | มาก   |
| ด้านการได้รับความยอมรับนับถือ โดยรวม                                          | 3.75             | .467 | มาก   |

จากตาราง 8 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยเชิงใจของ ข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม ด้านการได้รับความยอมรับนับถือ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75

เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยเชิงใจ ด้านการได้รับความยอมรับนับถือทุกข้ออยู่ในระดับมาก ได้แก่ ท่านได้รับการแสดงความยินดีจากเพื่อนร่วมงานเมื่อท่านปฏิบัติงานบรรลุผลสำเร็จ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 รองลงมาคือ ผู้บังคับบัญชายอมรับฟังความคิดเห็นของท่านเสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 และผลงานของท่านได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชาอยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 ตามลำดับ

ตาราง 9 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับปัจจัยเชิงใจของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ

| ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ                                                | ระดับความคิดเห็น |      |       |
|-----------------------------------------------------------------------|------------------|------|-------|
|                                                                       | $\bar{X}$        | S.D. | แปลผล |
| 1. ลักษณะของงานที่ท่านปฏิบัติมีระเบียบแบบแผนและแผนปฏิบัติงานที่ชัดเจน | 3.92             | .551 | มาก   |

ตาราง 9 (ต่อ)

| ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ                                                                        | ระดับความคิดเห็น |             |            |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-------------|------------|
|                                                                                               | $\bar{X}$        | S.D.        | แปลผล      |
| 2. ลักษณะของงานที่ท่านปฏิบัติเป็นงานที่ทำหายและเปิดโอกาสให้ท่านได้ใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ | 3.83             | .618        | มาก        |
| 3. ท่านมีโอกาสแสดงความสามารถในการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่                                    | 3.83             | .609        | มาก        |
| <b>ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติโดยรวม</b>                                                       | <b>3.86</b>      | <b>.460</b> | <b>มาก</b> |

จากตาราง 9 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจ ของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86

เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจ ด้าน ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ทุกข้ออยู่ในระดับมาก ได้แก่ ลักษณะของงานที่ท่านปฏิบัติมีระเบียบแบบแผนและแผนปฏิบัติงานที่ชัดเจน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 รองลงมาคือ ลักษณะของงานที่ท่านปฏิบัติเป็นงานที่ทำหายและเปิดโอกาสให้ท่านได้ใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และรายข้อท่านมีโอกาสแสดงความสามารถในการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 3.83 ตามลำดับ

ตาราง 10 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม ด้านความรับผิดชอบ

| ความรับผิดชอบ                                                            | ระดับความคิดเห็น |             |            |
|--------------------------------------------------------------------------|------------------|-------------|------------|
|                                                                          | $\bar{X}$        | S.D.        | แปลผล      |
| 1. ท่านพึงพอใจที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานที่ไม่เคยปฏิบัติมาก่อน      | 3.84             | .595        | มาก        |
| 2. ท่านมีอิสระและอำนาจในการตัดสินใจในงานที่ได้รับมอบหมาย ได้อย่างเต็มที่ | 3.72             | .705        | มาก        |
| 3. ท่านสามารถเลือกวิธีการทำงานได้ด้วยตัวของท่านเอง                       | 3.76             | .720        | มาก        |
| <b>ด้านความรับผิดชอบโดยรวม</b>                                           | <b>3.77</b>      | <b>.562</b> | <b>มาก</b> |

จากตาราง 10 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจของ ข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม ด้านความรับผิดชอบ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77

เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจ ด้าน ความรับผิดชอบ ทุกข้ออยู่ในระดับมาก ได้แก่ ท่านพึงพอใจที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานที่ไม่เคยปฏิบัติมาก่อน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 รองลงมาคือท่านสามารถเลือกวิธีการทำงานได้ด้วยตัวท่านเอง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 และ ท่านมีอิสระและอำนาจในการตัดสินใจในงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างเต็มที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 ตามลำดับ

ตาราง 11 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน

| ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน                                                                        | ระดับความคิดเห็น |             |            |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-------------|------------|
|                                                                                                 | $\bar{X}$        | S.D.        | แปลผล      |
| 1. ท่านมีโอกาสดำเนินตำแหน่งตามความรู้ความสามารถ                                                 | 3.63             | .742        | มาก        |
| 2. ท่านได้รับการสนับสนุนจากองค์กรในการพัฒนาความรู้ความสามารถ เช่น การศึกษาต่อ การอบรม การสัมมนา | 3.78             | .767        | มาก        |
| 3. การเลื่อนตำแหน่งในองค์กรของท่านมีความเท่าเทียมกัน                                            | 3.50             | .797        | มาก        |
| <b>ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงานโดยรวม</b>                                                       | <b>3.64</b>      | <b>.689</b> | <b>มาก</b> |

จากตาราง 11 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจของ ข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64

เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ทุกข้ออยู่ในระดับมาก ได้แก่ ท่านได้รับการสนับสนุนจากองค์กรในการพัฒนาความรู้ความสามารถ เช่น การศึกษาต่อ การอบรม การสัมมนา โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 รองลงมาคือ ท่านมีโอกาสดำเนินตำแหน่งตามความรู้ความสามารถ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63 และการเลื่อนตำแหน่งในองค์กรของท่านมีความเท่าเทียมกัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50 ตามลำดับ

## 2.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยค้ำจุน

การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ ปัจจัยค้ำจุน ประกอบด้วย เงินเดือน โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน สถานะทางอาชีพ นโยบายและการบริหารงาน สภาพการทำงาน ความเป็นอยู่ส่วนตัว และความมั่นคงในงาน โดยนำเสนอในรูปแบบค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ตามตารางต่อไปนี้

ตาราง 12 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับปัจจัยคำจูนของของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม โดยรวมทั้ง 8 ด้าน

| ปัจจัยคำจูน                                                      | ระดับความคิดเห็น |             |            |
|------------------------------------------------------------------|------------------|-------------|------------|
|                                                                  | $\bar{X}$        | S.D.        | แปลผล      |
| ด้านเงินเดือน                                                    | 3.17             | .793        | ปานกลาง    |
| ด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต                          | 3.65             | .591        | มาก        |
| ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน | 3.75             | .477        | มาก        |
| ด้านสถานะทางอาชีพ                                                | 3.80             | .604        | มาก        |
| ด้านนโยบายและการบริหารงาน                                        | 3.84             | .502        | มาก        |
| ด้านสภาพการทำงาน                                                 | 3.88             | .464        | มาก        |
| ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว                                          | 3.79             | .467        | มาก        |
| ด้านความมั่นคงในงาน                                              | 3.74             | .536        | มาก        |
| <b>ปัจจัยคำจูนโดยรวม</b>                                         | <b>3.70</b>      | <b>.397</b> | <b>มาก</b> |

จากตาราง 12 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัย คำจูน ของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70

เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัย คำจูน ทุกด้านอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านสภาพการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 ด้านนโยบายและการบริหารงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 ด้านสถานะทางอาชีพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 ด้านความมั่นคงในงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 และด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 ส่วนด้านที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านเงินเดือน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.17 ตามลำดับ

ตาราง 13 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับปัจจัย คำจูน ของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม ด้านเงินเดือน

| ด้านเงินเดือน                                                                             | ระดับความคิดเห็น |             |                |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-------------|----------------|
|                                                                                           | $\bar{X}$        | S.D.        | แปลผล          |
| 1. เงินเดือนที่ท่านได้รับมีความเหมาะสมกับความรู้และความสามารถ                             | 3.34             | .853        | มาก            |
| 2. ท่านพอใจในการให้สวัสดิการในเรื่องการเบิกค่ารักษาพยาบาลและด้านบริการต่าง ๆ เช่น บ้านพัก | 3.06             | .994        | ปานกลาง        |
| 3. หลักเกณฑ์ในการปรับเงินเดือนในหน่วยงานของท่านมีความเหมาะสม                              | 3.12             | .900        | ปานกลาง        |
| <b>ด้านเงินเดือนโดยรวม</b>                                                                | <b>3.17</b>      | <b>.793</b> | <b>ปานกลาง</b> |

จากตาราง 13 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัย คำจูน ของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม ด้านเงินเดือนโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.17

เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัย คำจูนด้านเงินเดือน อยู่ในระดับมาก ได้แก่ เงินเดือนที่ท่านได้รับมีความเหมาะสมกับความรู้และความสามารถ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.34 ส่วนความคิดเห็น ที่อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ หลักเกณฑ์ในการปรับเงินเดือนในหน่วยงานของท่านมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.12 และ ท่านพอใจในการให้สวัสดิการในเรื่องการเบิกค่ารักษาพยาบาลและด้านบริการต่าง ๆ เช่น บ้านพัก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.06 ตามลำดับ

ตาราง 14 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับปัจจัย คำจูน ของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม ด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต

| โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต                                                                      | ระดับความคิดเห็น |             |            |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-------------|------------|
|                                                                                                          | $\bar{X}$        | S.D.        | แปลผล      |
| 1. ในองค์กรของท่านมีการเลื่อนตำแหน่งการทำงานโดยวัดจากผลการปฏิบัติงานและประสบการณ์ในการทำงาน              | 3.43             | .799        | มาก        |
| 2. ถ้าผลงานที่ท่านได้รับมอบหมายเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร ท่านจะได้รับผลตอบแทนที่เหมาะสมจากองค์กรของท่าน | 3.52             | .737        | มาก        |
| 3. ท่านจะรู้สึกภูมิใจเมื่อท่านสามารถผ่านการสอบคัดเลือกในการเลื่อนตำแหน่ง                                 | 4.01             | .617        | มาก        |
| <b>ด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคตโดยรวม</b>                                                     | <b>3.65</b>      | <b>.591</b> | <b>มาก</b> |

จากตาราง 14 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัย คำจูน ของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม ด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65

เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัย คำจูน ด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคตทุกข้ออยู่ในระดับมาก ได้แก่ ท่านจะรู้สึกภูมิใจเมื่อท่านสามารถผ่านการสอบคัดเลือกในการเลื่อนตำแหน่ง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 รองลงมาคือถ้าผลงานที่ท่านได้รับมอบหมายเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร ท่านจะได้รับผลตอบแทนที่เหมาะสมจากองค์กรของท่าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52 และในองค์กรของท่านมีการเลื่อนตำแหน่งการทำงานโดยวัดจากผลการปฏิบัติงานและประสบการณ์ในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43 ตามลำดับ

ตาราง 15 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับปัจจัยคำจูนของข้าราชการสำนักงาน  
สรรพากรพื้นที่นครปฐม ด้านความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน

| ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา ผู้บังคับบัญชาและเพื่อน<br>ร่วมงาน                    | ระดับความคิดเห็น |             |            |
|----------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-------------|------------|
|                                                                                        | $\bar{X}$        | S.D.        | แปลผล      |
| 1. ผู้บังคับบัญชาของท่านให้ความเป็นธรรมกับผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างเท่าเทียมกัน           | 3.50             | .703        | มาก        |
| 2. เพื่อนร่วมงานของท่านให้ความร่วมมือในการติดต่อประสานงาน                              | 3.87             | .505        | มาก        |
| 3. ท่านกับเพื่อนร่วมงานมีความเข้าใจซึ่งกันและกันไม่ว่าจะเป็นเรื่องงานหรือเรื่องส่วนตัว | 3.88             | .557        | มาก        |
| <b>ด้านความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานโดยรวม</b>       | <b>3.75</b>      | <b>.477</b> | <b>มาก</b> |

จากตาราง 15 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัย คำจูนของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม ด้านความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75

เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยคำจูน ด้านความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ทุกข้ออยู่ในระดับมาก ได้แก่ ท่านกับเพื่อนร่วมงานมีความเข้าใจซึ่งกันและกันไม่ว่าจะเป็นเรื่องงานหรือเรื่องส่วนตัว โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 รองลงมาคือ เพื่อนร่วมงานของท่านให้ความร่วมมือในการติดต่อประสานงาน มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.87 และผู้บังคับบัญชาของท่านให้ความเป็นธรรมกับผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างเท่าเทียมกัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50 ตามลำดับ

ตาราง 16 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับปัจจัยคำจูนของข้าราชการสำนักงาน  
สรรพากรพื้นที่นครปฐม ด้านสถานะทางอาชีพ

| สถานะทางอาชีพ                                       | ระดับความคิดเห็น |             |            |
|-----------------------------------------------------|------------------|-------------|------------|
|                                                     | $\bar{X}$        | S.D.        | แปลผล      |
| 1. อาชีพของท่านมีความมั่นคงและมีสวัสดิการที่ดี      | 3.81             | .706        | มาก        |
| 2. อาชีพของท่านเป็นที่ยอมรับและมีเกียรติในสังคม     | 3.93             | .649        | มาก        |
| 3. อาชีพของท่านมีโอกาสดำรงตำแหน่งในหน้าที่การงานสูง | 3.67             | .763        | มาก        |
| <b>ด้านสถานะทางอาชีพโดยรวม</b>                      | <b>3.80</b>      | <b>.604</b> | <b>มาก</b> |

จากตาราง 16 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัย คำจูนของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม ด้านสถานะทางอาชีพโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80

เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐมมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยคำจูนด้านสถานะทางอาชีพทุกข้ออยู่ในระดับมาก ได้แก่ อาชีพของท่านเป็นที่ยอมรับและมีเกียรติในสังคม โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 รองลงมาคือ อาชีพของท่านมีความมั่นคงและมีสวัสดิการที่ดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 และอาชีพของท่านมีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงานสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 ตามลำดับ

ตาราง 17 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับปัจจัยคำจูนของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม ด้านนโยบายและการบริหารงาน

| นโยบายและการบริหารงาน                                                                             | ระดับความคิดเห็น |             |            |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-------------|------------|
|                                                                                                   | $\bar{X}$        | S.D.        | แปลผล      |
| 1. ในหน่วยงานของท่านมีการกำหนดแผนงานและนโยบายการบริหารงานอย่างชัดเจน                              | 3.86             | .573        | มาก        |
| 2. การติดต่อสื่อสารภายในหน่วยงานสามารถใช้ข้อมูลร่วมกันได้เพื่อความรวดเร็วในการทำงาน               | 3.86             | .590        | มาก        |
| 3. ภายในหน่วยงานของท่านมีการพัฒนาปรับปรุงระบบการทำงานให้เหมาะสมกับนโยบายการบริหารงานอย่างสม่ำเสมอ | 3.81             | .602        | มาก        |
| <b>ด้านนโยบายและการบริหารงานโดยรวม</b>                                                            | <b>3.84</b>      | <b>.502</b> | <b>มาก</b> |

จากตาราง 17 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัย คำจูนของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม ด้านนโยบายและการบริหารงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84

เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยคำจูนด้านนโยบายและการบริหารงานทุกข้ออยู่ในระดับมาก ได้แก่ ในหน่วยงานของท่านมีการกำหนดแผนงานและนโยบายการบริหารงานอย่างชัดเจน และรายข้อการติดต่อสื่อสารภายในหน่วยงานสามารถใช้ข้อมูลร่วมกันได้เพื่อความรวดเร็วในการทำงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 3.86 รองลงมาคือภายในหน่วยงานของท่านมีการพัฒนาปรับปรุงระบบการทำงานให้เหมาะสมกับนโยบายการบริหารงานอย่างสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 ตามลำดับ

ตาราง 18 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับปัจจัยคำจูนของข้าราชการสำนักงาน  
สรรพากรพื้นที่นครปฐม ด้านสภาพการทำงาน

| สภาพการทำงาน                                                                                    | ระดับความคิดเห็น |             |            |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-------------|------------|
|                                                                                                 | $\bar{X}$        | S.D.        | แปลผล      |
| 1. เครื่องมือและวัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานมีจำนวนเพียงพอและสะดวกที่จะนำมาใช้งาน                | 3.73             | .640        | มาก        |
| 2. สภาพแวดล้อมในที่ทำงาน เช่น แสงสว่าง เสียง อุณหภูมิ มีความเหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน             | 3.90             | .555        | มาก        |
| 3. ภายในที่ทำงานของท่านมีการจัดบริเวณห้องทำงานและโต๊ะทำงานให้เป็นสัดส่วนเหมาะสมกับการปฏิบัติงาน | 4.00             | .453        | มาก        |
| <b>ด้านสภาพการทำงานโดยรวม</b>                                                                   | <b>3.88</b>      | <b>.464</b> | <b>มาก</b> |

จากตาราง 18 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยคำจูนของ ข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม ด้านสภาพการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88

เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยคำจูนด้านสภาพการทำงาน ทุกข้ออยู่ในระดับมาก ได้แก่ ภายในที่ทำงานของท่านมีการจัดบริเวณห้องทำงานและโต๊ะทำงานให้เป็นสัดส่วนเหมาะสมกับการปฏิบัติงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 รองลงมาคือ สภาพแวดล้อมในที่ทำงาน เช่น แสงสว่าง เสียง อุณหภูมิ มีความเหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 และเครื่องมือและวัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานมีจำนวนเพียงพอและสะดวกที่จะนำมาใช้งาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 ตามลำดับ

ตาราง 19 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับปัจจัยคำจูนของข้าราชการสำนักงาน  
สรรพากรพื้นที่นครปฐม ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว

| ความเป็นอยู่ส่วนตัว                                                                    | ระดับความคิดเห็น |             |            |
|----------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-------------|------------|
|                                                                                        | $\bar{X}$        | S.D.        | แปลผล      |
| 1. ท่านรู้สึกพอใจกับสถานที่ทำงานที่ท่านปฏิบัติงานอยู่ในปัจจุบัน                        | 3.89             | .549        | มาก        |
| 2. ท่านรู้สึกพอใจ หากท่านมีคำสั่งให้โยกย้ายไปประจำตำแหน่งงานในที่แห่งใหม่              | 3.61             | .826        | มาก        |
| 3. ท่านมีความยินดีที่จะต้องปรับตัวให้เข้ากับเพื่อนร่วมงานและสภาพแวดล้อมในการทำงานใหม่ๆ | 3.88             | .523        | มาก        |
| <b>ความเป็นอยู่ส่วนตัวโดยรวม</b>                                                       | <b>3.79</b>      | <b>.467</b> | <b>มาก</b> |

จากตาราง 19 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยค่าจ้างของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม ด้าน ความเป็นอยู่ส่วนตัว โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79

เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐมมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยค่าจ้างด้านความเป็นอยู่ส่วนตัวทุกข้ออยู่ในระดับมาก ได้แก่ ท่านรู้สึกพอใจกับสถานที่ทำงานที่ท่านปฏิบัติงานอยู่ในปัจจุบัน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 รองลงมาคือ ท่านมีความยินดีที่จะต้องปรับตัวให้เข้ากับเพื่อนร่วมงานและสภาพแวดล้อมในการทำงานใหม่ ๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 และ ท่านรู้สึกพอใจหากท่านมีคำสั่งให้โยกย้ายไปประจำตำแหน่งงานในที่แห่งใหม่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 ตามลำดับ

ตาราง 20 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับปัจจัยค่าจ้างของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม ด้านความมั่นคงในงาน

| ความมั่นคงในงาน                                                       | ระดับความคิดเห็น |             |            |
|-----------------------------------------------------------------------|------------------|-------------|------------|
|                                                                       | $\bar{X}$        | S.D.        | แปลผล      |
| 1. ท่านรู้สึกว่าอาชีพที่ท่านทำอยู่มีความมั่นคงในการทำงาน              | 4.00             | .568        | มาก        |
| 2. ภายในหน่วยงานมีสวัสดิการที่เพียงพอกับความต้องการของท่านในทุกๆ ด้าน | 3.45             | .832        | มาก        |
| 3. ท่านคิดว่าท่านจะไม่ลาออกจากหน่วยงานและจะอยู่กับหน่วยงานตลอดไป      | 3.79             | .725        | มาก        |
| <b>ด้านความมั่นคงในงานโดยรวม</b>                                      | <b>3.74</b>      | <b>.536</b> | <b>มาก</b> |

จากตาราง 20 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยค่าจ้างของ ข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม ด้านความมั่นคงในงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74

เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยค่าจ้างด้านความมั่นคงในงานทุกข้ออยู่ในระดับมาก ได้แก่ ท่านรู้สึกว่าอาชีพที่ท่านทำอยู่มีความมั่นคงในการทำงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 รองลงมาคือ ท่านคิดว่าท่านจะไม่ลาออกจากหน่วยงานและจะอยู่กับหน่วยงานตลอดไป มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 และภายในหน่วยงานมีสวัสดิการที่เพียงพอกับความต้องการของท่านในทุกๆ ด้าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45 ตามลำดับ

### ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กร

การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ วัฒนธรรมองค์กร ประกอบด้วย วัฒนธรรมแบบสร้างสรรค์ วัฒนธรรมแบบตั้งรับ – ปกป้อง และวัฒนธรรมแบบรุกราน – ปกป้อง โดยนำเสนอในรูปแบบค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ตามตารางต่อไปนี้

ตาราง 21 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับ วัฒนธรรมองค์กร ของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม โดยรวมทั้ง 3 ด้าน

| วัฒนธรรมองค์กร              | ระดับความคิดเห็น |      |       |
|-----------------------------|------------------|------|-------|
|                             | $\bar{X}$        | S.D. | แปลผล |
| วัฒนธรรมแบบสร้างสรรค์       | 3.76             | .518 | ดี    |
| วัฒนธรรมแบบตั้งรับ – ปกป้อง | 3.82             | .470 | ดี    |
| วัฒนธรรมแบบรุกราน – ปกป้อง  | 3.65             | .531 | ดี    |
| วัฒนธรรมองค์กรโดยรวม        | 3.74             | .387 | ดี    |

จากตาราง 21 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ วัฒนธรรมองค์กร ของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม โดยรวมอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74

เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับ วัฒนธรรมองค์กร ทุกด้านอยู่ในระดับ ดี ได้แก่ วัฒนธรรมแบบตั้งรับ – ปกป้อง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 ด้านวัฒนธรรมแบบสร้างสรรค์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 และด้านวัฒนธรรมแบบรุกราน – ปกป้อง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 ตามลำดับ

ตาราง 22 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กร ของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม ด้านวัฒนธรรมแบบสร้างสรรค์

| วัฒนธรรมแบบสร้างสรรค์                                                                                      | ระดับความคิดเห็น |      |       |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|------|-------|
|                                                                                                            | $\bar{X}$        | S.D. | แปลผล |
| 1. ภายในองค์กรของท่านมีการเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายและหาแนวทางในการปฏิบัติงานร่วมกัน | 3.63             | .684 | ดี    |
| 2. องค์กรมีการสนับสนุนให้บุคลากรมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และมุ่งเน้นให้มีการพัฒนาตัวเองอย่างสม่ำเสมอ      | 3.79             | .612 | ดี    |
| 3. องค์กรมีการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาบุคลากรให้มีประสิทธิภาพอยู่เสมอ                                             | 3.89             | .546 | ดี    |
| 4. องค์กรมีการจัดกิจกรรมเพื่อกระชับความสัมพันธ์ของบุคลากรอย่างต่อเนื่อง                                    | 3.72             | .630 | ดี    |
| ด้านวัฒนธรรมแบบสร้างสรรค์โดยรวม                                                                            | 3.76             | .518 | ดี    |

จากตาราง 22 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ วัฒนธรรมองค์กร ของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม ด้านวัฒนธรรมแบบสร้างสรรค์ โดยรวมอยู่ในระดับ ดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76

เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับ วัฒนธรรมองค์กร ด้านวัฒนธรรมแบบสร้างสรรค์ ทุกข้ออยู่ในระดับ ดี ได้แก่ องค์กรมีการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาบุคลากรให้มีประสิทธิภาพอยู่เสมอ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 รองลงมาคือ องค์กรมีการสนับสนุนให้บุคลากรมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และมุ่งเน้นให้มีการพัฒนาตัวเองอย่างสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 องค์กรมีการจัดกิจกรรมเพื่อกระชับความสัมพันธ์ของบุคลากรอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 และภายในองค์กรของท่านมีการเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายและหาแนวทางในการปฏิบัติงานร่วมกัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63 ตามลำดับ

ตาราง 23 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กรของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม ด้านวัฒนธรรมแบบตั้งรับ – ปกป้อง

| วัฒนธรรมแบบตั้งรับ – ปกป้อง                                                                                   | ระดับความคิดเห็น |             |           |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-------------|-----------|
|                                                                                                               | $\bar{X}$        | S.D.        | แปลผล     |
| 1. องค์กรเน้นความสามัคคี ไม่ชอบความขัดแย้ง                                                                    | 3.84             | .647        | ดี        |
| 2. บุคลากรทุกคนภายในองค์กรต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบและแบบแผนที่องค์กรวางไว้เท่านั้น                             | 3.78             | .623        | ดี        |
| 3. องค์กรของท่านมีการเน้นการปกครองแบบตามลำดับชั้นการบังคับบัญชา และมีการแบ่งหน้าที่การทำงานอย่างชัดเจน        | 3.91             | .556        | ดี        |
| 4. คนภายในองค์กรมักมีการปฏิบัติงานที่ไม่แตกต่างไปจากเดิมเพราะคิดว่าสิ่งที่ยึดถือปฏิบัติเป็นสิ่งที่เหมาะสมแล้ว | 3.76             | .557        | ดี        |
| <b>ด้านวัฒนธรรมแบบตั้งรับ – ปกป้องโดยรวม</b>                                                                  | <b>3.82</b>      | <b>.470</b> | <b>ดี</b> |

จากตาราง 23 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ วัฒนธรรมองค์กร ของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม ด้านวัฒนธรรมแบบตั้งรับ – ปกป้องโดยรวมอยู่ในระดับ ดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82

เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กร ด้านวัฒนธรรมแบบตั้งรับ – ปกป้องทุกข้ออยู่ในระดับ ดี ได้แก่ องค์กรของท่านมีการเน้นการปกครองแบบตามลำดับชั้นการบังคับบัญชา และมีการแบ่งหน้าที่การทำงานอย่างชัดเจน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 รองลงมาคือองค์กรเน้นความสามัคคี ไม่ชอบความขัดแย้ง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 บุคลากรทุกคนภายในองค์กรต้องปฏิบัติตาม กฎระเบียบและแบบแผนที่องค์กรวางไว้เท่านั้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 และคนภายในองค์กรมักมีการปฏิบัติงานที่ไม่แตกต่างไปจากเดิมเพราะคิดว่าสิ่งที่ยึดถือปฏิบัติเป็นสิ่งที่เหมาะสมแล้ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 ตามลำดับ

ตาราง 24 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กรของข้าราชการ  
สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม ด้านวัฒนธรรมแบบรุก – ปกป้อง

| วัฒนธรรมแบบรุก – ปกป้อง                                            | ระดับความคิดเห็น |             |           |
|--------------------------------------------------------------------|------------------|-------------|-----------|
|                                                                    | $\bar{X}$        | S.D.        | แปลผล     |
| 1. องค์กรมักมีการให้รางวัลกับคนที่แสดงความคิดเห็นที่ถูกต้องเหมาะสม | 3.40             | .677        | ปานกลาง   |
| 2. คนภายในองค์กรมักเอาใจผู้บังคับบัญชาเพื่อให้ได้ตำแหน่งที่สูงขึ้น | 3.80             | .735        | ดี        |
| 3. คนภายในองค์กรมักมีการแข่งขันกันโดยมุ่งเน้นถึงการเป็นผู้ชนะ      | 3.77             | .739        | ดี        |
| 4. คนภายในองค์กรต้องทำงานหนักเพื่อให้งานออกมาสมบูรณ์แบบ            | 3.63             | .586        | ดี        |
| <b>ด้านวัฒนธรรมแบบรุก – ปกป้องโดยรวม</b>                           | <b>3.65</b>      | <b>.531</b> | <b>ดี</b> |

จากตาราง 24 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ วัฒนธรรมองค์กร ของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม ด้านวัฒนธรรมแบบรุก – ปกป้องโดยรวมอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65

เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับ วัฒนธรรมองค์กร ด้านวัฒนธรรมแบบรุก – ปกป้องทุกข้ออยู่ในระดับ ดี ได้แก่ คนภายในองค์กรมักเอาใจผู้บังคับบัญชาเพื่อให้ได้ตำแหน่งที่สูงขึ้น โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 รองลงมาคือคนภายในองค์กรมักมีการแข่งขันกันโดยมุ่งเน้นถึงการเป็นผู้ชนะ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 และคนภายในองค์กรต้องทำงานหนักเพื่อให้งานออกมาสมบูรณ์แบบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63 ส่วนมีความคิดเห็นระดับปานกลาง ได้แก่ องค์กรมักมีการให้รางวัลกับคนที่แสดงความคิดเห็นที่ถูกต้องเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40 ตามลำดับ

#### ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความผูกพันภายในองค์กร

การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ ความผูกพันภายในองค์กร ประกอบด้วย ความผูกพันทางด้านจิตใจ ความผูกพันทางด้านการคงอยู่ และความผูกพันทางด้านบรรทัดฐาน โดยนำเสนอในรูปแบบค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ตามตารางต่อไปนี้

ตาราง 25 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความผูกพันภายในองค์กรของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม โดยรวมทั้ง 3 ด้าน

| ความผูกพันภายในองค์กร              | ระดับความคิดเห็น |             |            |
|------------------------------------|------------------|-------------|------------|
|                                    | $\bar{X}$        | S.D.        | แปลผล      |
| ความผูกพันทางด้านจิตใจ             | 3.87             | .448        | มาก        |
| ความผูกพันทางการคงอยู่             | 3.65             | .623        | มาก        |
| ความผูกพันทางด้านบรรทัดฐาน         | 3.79             | .591        | มาก        |
| <b>ความผูกพันภายในองค์กรโดยรวม</b> | <b>3.77</b>      | <b>.459</b> | <b>มาก</b> |

จากตาราง 25 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันภายในองค์กร ของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77

เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับ ความผูกพันภายในองค์กร ทุกด้านอยู่ในระดับ มาก ได้แก่ ความผูกพันทางด้านจิตใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 ความผูกพันทางด้านบรรทัดฐาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 และความผูกพันทางการคงอยู่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 ตามลำดับ

ตาราง 26 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับ ความผูกพันภายในองค์กร ของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม ด้านความผูกพันทางด้านจิตใจ

| ความผูกพันทางด้านจิตใจ                                                                   | ระดับความคิดเห็น |             |            |
|------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-------------|------------|
|                                                                                          | $\bar{X}$        | S.D.        | แปลผล      |
| 1. ความสำเร็จขององค์กรมีผลมาจากการปฏิบัติงานของท่าน                                      | 3.85             | .622        | มาก        |
| 2. ท่านมีความสุขและสนุกกับงานที่ทำ                                                       | 3.75             | .582        | มาก        |
| 3. หากมีใครพูดถึงองค์กรของท่านในทางเสียหายท่านพร้อมที่จะอธิบายสิ่งที่ถูกต้องให้เขาเข้าใจ | 4.02             | .521        | มาก        |
| <b>ความผูกพันทางด้านจิตใจโดยรวม</b>                                                      | <b>3.87</b>      | <b>.448</b> | <b>มาก</b> |

จากตาราง 26 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันภายในองค์กร ของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม ด้านความผูกพันทางด้านจิตใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87

เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับ ความผูกพันภายในองค์กร ด้านความผูกพันทางด้านจิตใจ ทุกข้ออยู่ในระดับ มาก ได้แก่ หากมีใครพูดถึงองค์กรของท่านในทางเสียหายท่านพร้อมที่จะอธิบายสิ่งที่ถูกต้องให้เขาเข้าใจ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 รองลงมาคือความสำเร็จขององค์กรมีผลมาจากการปฏิบัติงานของท่าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 และท่านมีความสุขและสนุกกับงานที่ทำ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 ตามลำดับ

ตาราง 27 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กรของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม ด้านความผูกพันทางด้านการคงอยู่

| ความผูกพันทางด้านการคงอยู่                                                                                            | ระดับความคิดเห็น |             |            |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-------------|------------|
|                                                                                                                       | $\bar{X}$        | S.D.        | แปลผล      |
| 1. ท่านคิดว่าการตัดสินใจในการทำงานที่องค์กรนี้เป็นการตัดสินใจที่ถูกต้อง                                               | 3.81             | .561        | มาก        |
| 2. แม้ว่าท่านจะมีโอกาสเปลี่ยนงานไปอยู่องค์กรอื่นและได้รับรายได้ที่สูงกว่า แต่ท่านก็สมัครใจที่จะทำงานที่องค์กรนี้ต่อไป | 3.55             | .790        | มาก        |
| 3. ท่านเชื่อมั่นว่าการทำงานอยู่ที่องค์กรนี้จะทำให้ท่านประสบความสำเร็จสูงสุดในชีวิตการทำงาน                            | 3.60             | .786        | มาก        |
| <b>ความผูกพันทางด้านการคงอยู่โดยรวม</b>                                                                               | <b>3.65</b>      | <b>.623</b> | <b>มาก</b> |

จากตาราง 27 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันภายในองค์กร ของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม ด้านความผูกพันทางด้านการคงอยู่โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65

เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันภายในองค์กร ด้านความผูกพันทางด้านการคงอยู่ ทุกข้ออยู่ในระดับ มาก ได้แก่ ท่านคิดว่าการตัดสินใจในการทำงานที่องค์กรนี้เป็นการตัดสินใจที่ถูกต้อง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 รองลงมาคือท่านเชื่อมั่นว่าการทำงานอยู่ที่องค์กรนี้จะทำให้ท่านประสบความสำเร็จสูงสุดในชีวิตการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 และแม้ว่าท่านจะมีโอกาสเปลี่ยนงานไปอยู่องค์กรอื่นและได้รับรายได้ที่สูงกว่า แต่ท่านก็สมัครใจที่จะทำงานที่องค์กรนี้ต่อไป มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55 ตามลำดับ

ตาราง 28 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับ ความผูกพันภายในองค์กร ของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม ด้านความผูกพันทางด้านบรรทัดฐาน

| ความผูกพันทางด้านบรรทัดฐาน                                                           | ระดับความคิดเห็น |             |            |
|--------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-------------|------------|
|                                                                                      | $\bar{X}$        | S.D.        | แปลผล      |
| 1. ท่านคิดว่าคนที่ไม่ชอบเปลี่ยนงานบ่อยๆ เป็นคนที่มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่           | 3.54             | .786        | มาก        |
| 2. ท่านคิดว่าคนที่ปฏิบัติตามกฎระเบียบเป็นคนที่ดี                                     | 3.86             | .674        | มาก        |
| 3. ท่านคิดว่าคนที่มีความรักดีต่อองค์กรเป็นคนที่วางตัวได้เหมาะสมและเป็นคนที่น่ายกย่อง | 3.97             | .633        | มาก        |
| <b>ความผูกพันทางด้านบรรทัดฐานโดยรวม</b>                                              | <b>3.79</b>      | <b>.591</b> | <b>มาก</b> |

จากตาราง 28 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันภายในองค์กร ของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม ด้านความผูกพันทางด้านบรรทัดฐาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79

เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันทางด้านบรรทัดฐานทุกข้ออยู่ในระดับ มาก ได้แก่ ท่านคิดว่าคนที่มีความรักดีต่อองค์กรเป็นคนที่วางตัวได้เหมาะสมและเป็นคนที่นายกอง โดยมีความเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 รองลงมาคือท่านคิดว่าคนที่ปฏิบัติตามกฎระเบียบเป็นคนที่ดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 และท่านคิดว่าคนที่ไม่ชอบเปลี่ยนงานบ่อยๆ เป็นคนที่มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54 ตามลำดับ

## ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมานเพื่อการทดสอบสมมติฐาน

**สมมติฐานที่ 1** ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อัตราเงินเดือน ตำแหน่งงาน และอายุงานในองค์กรแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

### เพศ

1.1 เพศมีความผูกพันต่อองค์กร สามารถเขียนเป็นสมมติฐานได้ดังนี้

$H_0$ : เพศที่แตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : เพศที่แตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน โดยใช้สถิติ t-test แบบ Independent (Independent t-test) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ก็ต่อเมื่อ 2-tailed Prob. (p) มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง 29

ตาราง 29 แสดงการทดสอบความผูกพันต่อองค์กร จำแนกตามเพศ

| ความผูกพันต่อองค์กร        | Levene's Test for Equality of Variances |      |
|----------------------------|-----------------------------------------|------|
|                            | F                                       | Sig. |
| ความผูกพันทางด้านจิตใจ     | 1.629                                   | .203 |
| ความผูกพันทางด้านการคงอยู่ | 7.163**                                 | .008 |
| ความผูกพันทางด้านบรรทัดฐาน | .444                                    | .506 |

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 29 ผลการทดสอบ Levene's test ความผูกพันต่อ องค์กรของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม จำแนกตามเพศ พบว่า ด้านความผูกพันทางด้านการคงอยู่ มีค่า

Sig. เท่ากับ 0.008 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของ เพศชายและเพศหญิง แตกต่างกัน จึงใช้ t-test กรณี Equal Variances not Assumed ส่วนด้านความผูกพันทางด้านจิตใจ และด้านความผูกพันทางด้านบรรทัดฐาน มีค่า Sig. เท่ากับ .203 และ .506 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า 0.05 หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของ เพศชายและเพศหญิง ไม่แตกต่างกัน จึงใช้ t-test กรณี Equal Variances Assumed ซึ่งผลการทดสอบความแตกต่างของ ความผูกพันต่อ องค์กรของ ข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม จำแนกตามเพศ โดยใช้สถิติ t-test ผลการทดสอบ แสดงดังตาราง 30

ตาราง 30 แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กร จำแนกตามเพศ

| ความผูกพันต่อองค์กร           | เพศ  | t-test for Equality of Means |      |        |         |      |
|-------------------------------|------|------------------------------|------|--------|---------|------|
|                               |      | $\bar{X}$                    | S.D. | t      | df      | p    |
| 1. ความผูกพันทางด้านจิตใจ     | ชาย  | 3.95                         | .451 | 1.471  | 238     | .143 |
|                               | หญิง | 3.85                         | .446 |        |         |      |
| 2. ความผูกพันทางด้านการคงอยู่ | ชาย  | 3.80                         | .478 | 2.373* | 120.038 | .019 |
|                               | หญิง | 3.61                         | .655 |        |         |      |
| 3. ความผูกพันทางด้านบรรทัดฐาน | ชาย  | 3.85                         | .555 | .918   | 238     | .360 |
|                               | หญิง | 3.77                         | .602 |        |         |      |

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 30 ผลการวิเคราะห์ความผูกพันต่อ องค์กรของข้าราชการสำนักงานสรรพากร พื้นที่นครปฐม จำแนกตามเพศ โดยใช้สถิติค่าที (Independent t-test) สามารถวิเคราะห์ได้ดังนี้

**ความผูกพันทางด้านจิตใจ** พบว่า มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.143 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐมเพศชายและเพศหญิง มีความผูกพันทางด้านจิตใจไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

**ความผูกพันทางด้านการคงอยู่** พบว่า มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.019 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐมเพศชายและเพศหญิง มีความผูกพันทางด้านการคงอยู่ แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ กล่าวคือ เพศชายมีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าเพศหญิง โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.19

**ความผูกพันทางด้านบรรทัดฐาน** พบว่า มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.360 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า

ข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐมเพศชายและเพศหญิง มีความผูกพันทางด้านบรรทัดฐานไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

## อายุ

1.2 อายุที่แตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานได้ดังนี้

$H_0$ : อายุที่แตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : อายุที่แตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้ในการทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance: One-way ANOVA) และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ก็ต่อเมื่อ Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน ซึ่งจะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) กรณีที่มีค่าความแปรปรวนเท่ากัน และใช้วิธีทดสอบแบบ Dunnett's T3 กรณีที่มีค่าความแปรปรวนไม่เท่ากัน เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานเป็นดังนี้

ตาราง 31 แสดงการทดสอบค่าความแปรปรวนของความผูกพันต่อองค์กร จำแนกตามอายุ

| ความผูกพันต่อองค์กร           | Levene Statistic | df1 | df2 | Sig. |
|-------------------------------|------------------|-----|-----|------|
| 1. ความผูกพันทางด้านจิตใจ     | 1.368            | 3   | 236 | .253 |
| 2. ความผูกพันทางการคงอยู่     | 1.622            | 3   | 236 | .185 |
| 3. ความผูกพันทางด้านบรรทัดฐาน | 1.152            | 3   | 236 | .329 |

จากตาราง 31 ผลการทดสอบค่าความแปรปรวน พบว่า ความผูกพันต่อ องค์กร จำแนกตามอายุ ด้านความผูกพันทางด้านจิตใจ ด้านความผูกพันทางการคงอยู่ และด้านความผูกพันทางด้านบรรทัดฐาน มีค่า Sig.เท่ากับ .253, .185 และ .329 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า 0.05 หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของกลุ่มอายุทุกกลุ่มไม่แตกต่างกัน ดังนั้นผู้วิจัยจึงทำการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ F-test ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ก็ต่อเมื่อ Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อย หนึ่ง คู่ที่แตกต่างกัน ซึ่งจะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงดังตาราง 32

ตาราง 32 แสดงผลการวิเคราะห์ความผูกพันต่อองค์กร จำแนกตามอายุ โดยใช้สถิติ F-test

| ความผูกพันต่อองค์กร           | แหล่งความแปรปรวน | SS     | df  | MS    | F      | Sig. |
|-------------------------------|------------------|--------|-----|-------|--------|------|
| 1. ความผูกพันทางด้านจิตใจ     | ระหว่างกลุ่ม     | 1.324  | 3   | .441  | 2.230  | .085 |
|                               | ภายในกลุ่ม       | 46.731 | 236 | .198  |        |      |
|                               | รวม              | 48.055 | 239 |       |        |      |
| 2. ความผูกพันทางด้านการคงอยู่ | ระหว่างกลุ่ม     | 3.932  | 3   | 1.311 | 3.479* | .017 |
|                               | ภายในกลุ่ม       | 88.911 | 236 | .377  |        |      |
|                               | รวม              | 92.843 | 239 |       |        |      |
| 3. ความผูกพันทางด้านบรรทัดฐาน | ระหว่างกลุ่ม     | 3.905  | 3   | 1.302 | 3.857* | .010 |
|                               | ภายในกลุ่ม       | 79.650 | 236 | .338  |        |      |
|                               | รวม              | 83.555 | 239 |       |        |      |

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 32 ผลการวิเคราะห์ความผูกพันต่อ องค์กรของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม จำแนกตามอายุ โดยใช้สถิติ F-test สามารถวิเคราะห์ได้ดังนี้

**ความผูกพันทางด้านจิตใจ** ผลการวิเคราะห์พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ .085 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม ที่มีอายุแตกต่างกัน มีความผูกพันทางด้านจิตใจ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

**ความผูกพันทางด้านการคงอยู่** ผลการวิเคราะห์พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ .017 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม ที่มีอายุแตกต่างกัน มีความผูกพันทางด้านการคงอยู่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

**ความผูกพันทางด้านบรรทัดฐาน** ผลการวิเคราะห์พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ .010 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐมที่มีอายุแตกต่างกัน มีความผูกพันทางด้านบรรทัดฐานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ดังนั้นผู้วิจัยจะเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของ ความผูกพันทางด้านการคงอยู่ และความผูกพันทางด้านบรรทัดฐาน จำแนกตามอายุ โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลการทดสอบแสดงดังตาราง 33 และ ตาราง 34

ตาราง 33 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความผูกพันทางการคงอยู่ จำแนกตามอายุ

| อายุ       |           | 20 - 29 ปี | 30 - 39 ปี     | 40 - 49 ปี        | 50 - 59 ปี       |
|------------|-----------|------------|----------------|-------------------|------------------|
|            | $\bar{X}$ | 3.63       | 3.49           | 3.76              | 3.79             |
| 20 - 29 ปี | 3.63      | -          | .138<br>(.275) | -.135<br>(.277)   | -.163<br>(.295)  |
| 30 - 39 ปี | 3.49      |            | -              | -.274**<br>(.003) | -.301*<br>(.022) |
| 40 - 49 ปี | 3.76      |            |                | -                 | -.027<br>(.831)  |
| 50 - 59 ปี | 3.79      |            |                |                   | -                |

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 33 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของ ความผูกพันทางการคงอยู่ จำแนกตามอายุ โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) สามารถวิเคราะห์ได้ดังนี้

1. ข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม ที่มีอายุ 30 - 39 ปี กับกลุ่มข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม ที่มีอายุ 40 - 49 ปี พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.003 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า ข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม ที่มีอายุ 30 - 39 ปี กับกลุ่มข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม ที่มีอายุ 40 - 49 ปี มีความผูกพันทางการคงอยู่แตกต่างกันเป็นรายคู่ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 กล่าวคือ ข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม ที่มีอายุ 30 - 39 ปี มีความผูกพัน ด้านการคงอยู่ น้อยกว่า กลุ่มข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐมที่มีอายุ 40 - 49 ปี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย .274

2. ข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม ที่มีอายุ 30 - 39 ปี กับกลุ่มข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม ที่มีอายุ 50 - 59 ปี พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.022 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม ที่มีอายุ 30 - 39 ปี กับกลุ่มข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม ที่มีอายุ 50 - 59 ปี มีความผูกพันทางการคงอยู่แตกต่างกันเป็นรายคู่ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 กล่าวคือ ข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม ที่มีอายุ 30 - 39 ปี มีความผูกพันต่อ องค์การ ด้านการคงอยู่ น้อยกว่ากลุ่ม ข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐมที่มีอายุ 50 - 59 ปี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย .301

ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 34 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความผูกพันทางด้านบรรทัดฐาน จำแนกตามอายุ

| อายุ       |           | 20 - 29 ปี | 30 - 39 ปี     | 40 - 49 ปี        | 50 - 59 ปี     |
|------------|-----------|------------|----------------|-------------------|----------------|
|            | $\bar{X}$ | 3.82       | 3.63           | 3.93              | 3.77           |
| 20 - 29 ปี | 3.82      | -          | .188<br>(.118) | -.108<br>(.358)   | .052<br>(.726) |
| 30 - 39 ปี | 3.63      |            | -              | -.296**<br>(.001) | .160<br>(.191) |
| 40 - 49 ปี | 3.93      |            |                | -                 | .160<br>(.191) |
| 50 - 59 ปี | 3.77      |            |                |                   | -              |

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 34 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของ ความผูกพันทางด้านบรรทัดฐาน จำแนกตามอายุ โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) สามารถวิเคราะห์ได้ดังนี้

1. ข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม ที่มีอายุ 30 - 39 ปี กับกลุ่มข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม ที่มีอายุ 40 - 49 ปี พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า ข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม ที่มีอายุ 30 - 39 ปี กับกลุ่มข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐมที่มีอายุ 40 - 49 ปี มีความผูกพันทางด้านบรรทัดฐานแตกต่างกันเป็นรายคู่ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 กล่าวคือ ข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐมที่มีอายุ 30 - 39 ปี มีความผูกพันทางด้านบรรทัดฐาน น้อยกว่ากลุ่มข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐมที่มีอายุ 40 - 49 ปี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย .296

ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

### สถานภาพสมรส

1.3 สถานภาพสมรสที่แตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานได้ดังนี้

$H_0$ : สถานภาพสมรสที่แตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : สถานภาพสมรสที่แตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน โดยใช้สถิติ t-test แบบ Independent (Independent t-test) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ก็ต่อเมื่อ 2-tailed Prob. (p) มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบ

### สมมติฐานแสดงดังตาราง 35

ตาราง 35 แสดงการทดสอบความผูกพันต่อองค์กร จำแนกตามสถานภาพสมรส

| ความผูกพันต่อองค์กร        | Levene's Test for Equality of Variances |      |
|----------------------------|-----------------------------------------|------|
|                            | F                                       | Sig. |
| ความผูกพันทางด้านจิตใจ     | 2.908                                   | .089 |
| ความผูกพันทางด้านการคงอยู่ | .011                                    | .915 |
| ความผูกพันทางด้านบรรทัดฐาน | 3.979*                                  | .047 |

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 35 ผลการทดสอบ Levene's test ความผูกพันต่อ องค์กรของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม จำแนกตาม สถานภาพสมรส พบว่า ด้านความผูกพันทางด้านบรรทัดฐาน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.047 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของสถานภาพทั้งสองกลุ่มแตกต่างกัน จึงใช้ t-test กรณี Equal Variances not Assumed ส่วนด้านความผูกพันทางด้านจิตใจ และด้านความผูกพันทางด้านการคงอยู่ มีค่า Sig. เท่ากับ .089 และ .915 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า 0.05 หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของสถานภาพทั้ง 2 กลุ่มไม่แตกต่างกัน จึงใช้ t-test กรณี Equal Variances Assumed ซึ่งผลการทดสอบความแตกต่างของ ความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม จำแนกตามสถานภาพสมรส โดยใช้สถิติ t-test ผลการทดสอบแสดงดังตาราง 36

ตาราง 36 แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กร จำแนกตามสถานภาพ

| ความผูกพันต่อองค์กร           | สถานภาพ                       | t-test for Equality of Means |      |         |         |      |
|-------------------------------|-------------------------------|------------------------------|------|---------|---------|------|
|                               |                               | $\bar{X}$                    | S.D. | t       | df      | p    |
| 1. ความผูกพันทางด้านจิตใจ     | โสด/หย่าร้าง/หม้าย/แยกกันอยู่ | 3.82                         | .441 | -2.313* | 238     | .022 |
|                               | สมรส/อยู่ด้วยกัน              | 3.96                         | .449 |         |         |      |
| 2. ความผูกพันทางด้านการคงอยู่ | โสด/หย่าร้าง/หม้าย/แยกกันอยู่ | 3.60                         | .619 | -1.628  | 238     | .105 |
|                               | สมรส/อยู่ด้วยกัน              | 3.74                         | .625 |         |         |      |
| 3. ความผูกพันทางด้านบรรทัดฐาน | โสด/หย่าร้าง/หม้าย/แยกกันอยู่ | 3.78                         | .650 | -.536   | 227.958 | .593 |
|                               | สมรส/อยู่ด้วยกัน              | 3.81                         | .480 |         |         |      |

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 36 ผลการวิเคราะห์ความผูกพันต่อ องค์กรของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม จำแนกตามสถานภาพสมรส โดยใช้สถิติค่าที (Independent t-test) สามารถวิเคราะห์ได้ดังนี้

**ความผูกพันทางด้านจิตใจ** พบว่า มีค่าความน่าจะเป็น ( $p$ ) เท่ากับ 0.022 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม ที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีความผูกพันทางด้านจิตใจแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ กล่าวคือ ข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม ที่มีสถานภาพ โสด/หย่าร้าง/หม้าย/แยกกันอยู่ มีความผูกพันทางด้านจิตใจน้อยกว่าสถานภาพสมรสอยู่ด้วยกัน โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.137

**ความผูกพันด้านการคงอยู่** พบว่า มีค่าความน่าจะเป็น ( $p$ ) เท่ากับ 0.105 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐมที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีความผูกพันด้านการคงอยู่ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

**ความผูกพันทางด้านบรรทัดฐาน** พบว่า มีค่าความน่าจะเป็น ( $p$ ) เท่ากับ 0.593 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐมที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีความผูกพันทางด้านบรรทัดฐานไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

## ระดับการศึกษา

1.4 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความผูกพันต่อ องค์กรแตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานได้ดังนี้

$H_0$ : ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้ในการทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance: One-way ANOVA) และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ก็ต่อเมื่อ Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน ซึ่งจะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) กรณีที่มีค่าความแปรปรวนเท่ากัน และใช้วิธีทดสอบแบบ Dunnett's T3 กรณีที่มีค่าความแปรปรวนไม่เท่ากัน เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานเป็นดังนี้

ตาราง 37 แสดงการทดสอบค่าความแปรปรวนของความผูกพันต่อองค์กร จำแนกตามระดับการศึกษา

| ความผูกพันต่อองค์กร           | Levene Statistic | df1 | df2 | Sig. |
|-------------------------------|------------------|-----|-----|------|
| 1. ความผูกพันทางด้านจิตใจ     | 1.664            | 2   | 237 | .192 |
| 2. ความผูกพันทางด้านการคงอยู่ | 3.013            | 2   | 237 | .051 |
| 3. ความผูกพันทางด้านบรรทัดฐาน | 1.922            | 2   | 237 | .149 |

จากตาราง 37 ผลการทดสอบค่า ความแปรปรวน พบว่า ความผูกพันต่อ องค์กร จำแนกตามระดับการศึกษา ด้านความผูกพันทางด้านจิตใจ ด้านความผูกพันทางด้านการคงอยู่ และด้านความผูกพันทางด้านบรรทัดฐาน มีค่า Sig.เท่ากับ .192, .051 และ .149 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า 0.05 หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของกลุ่มระดับการศึกษาทุกกลุ่มไม่แตกต่างกัน ดังนั้นผู้วิจัยจึงทำการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ F-test ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ก็ต่อเมื่อ Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อย หนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน ซึ่งจะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงดังตาราง 38

ตาราง 38 แสดงผลการวิเคราะห์ความผูกพันต่อองค์กร จำแนกตามระดับการศึกษา โดยใช้สถิติ F-test

| ความผูกพันต่อองค์กร           | แหล่งความแปรปรวน | SS     | df  | MS    | F      | Sig. |
|-------------------------------|------------------|--------|-----|-------|--------|------|
| 1. ความผูกพันทางด้านจิตใจ     | ระหว่างกลุ่ม     | .368   | 2   | .184  | .915   | .402 |
|                               | ภายในกลุ่ม       | 47.687 | 237 | .201  |        |      |
|                               | รวม              | 48.055 | 239 |       |        |      |
| 2. ความผูกพันทางด้านการคงอยู่ | ระหว่างกลุ่ม     | 2.890  | 2   | 1.445 | 3.807* | .024 |
|                               | ภายในกลุ่ม       | 89.953 | 237 | .380  |        |      |
|                               | รวม              | 92.843 | 239 |       |        |      |
| 3. ความผูกพันทางด้านบรรทัดฐาน | ระหว่างกลุ่ม     | .194   | 2   | .097  | .276   | .759 |
|                               | ภายในกลุ่ม       | 83.361 | 237 | .352  |        |      |
|                               | รวม              | 83.555 | 239 |       |        |      |

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 38 ผลการวิเคราะห์ความผูกพันต่อ องค์กรของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม จำแนกตามระดับการศึกษา โดยใช้สถิติ F-test สามารถวิเคราะห์ได้ดังนี้

**ความผูกพันทางด้านจิตใจ** ผลการวิเคราะห์พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ .402 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม ที่มีระดับการศึกษา แตกต่างกัน มีความผูกพันทางด้านจิตใจ ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

**ความผูกพันทางการคงอยู่** ผลการวิเคราะห์พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ .024 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม ที่มีระดับการศึกษา แตกต่างกัน มีความผูกพันทางการคงอยู่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

**ความผูกพันทางด้านบรรทัดฐาน** ผลการวิเคราะห์พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ .759 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม ที่มีระดับการศึกษา แตกต่างกัน มีความผูกพันทางด้านบรรทัดฐานไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ดังนั้นผู้วิจัยจะเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของ ความผูกพันทางการคงอยู่ จำแนกตามระดับการศึกษา โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลการทดสอบแสดงดังตาราง 39

ตาราง 39 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของ ความผูกพันทางการคงอยู่ จำแนกตามระดับการศึกษา

| ระดับการศึกษา          | ค่าเฉลี่ย | ค่าเฉลี่ยรายคู่          | ค่าเฉลี่ยรายคู่            | ค่าเฉลี่ยรายคู่   |
|------------------------|-----------|--------------------------|----------------------------|-------------------|
|                        | $\bar{X}$ | อาชีวศึกษา/<br>อนุปริญญา | ปริญญาตรีหรือ<br>เทียบเท่า | สูงกว่าปริญญาตรี  |
|                        |           | 3.65                     | 3.58                       | 3.86              |
| อาชีวศึกษา/อนุปริญญา   | 3.65      | -                        | .061<br>(.611)             | -.210<br>(.130)   |
| ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า | 3.58      |                          | -                          | -.270**<br>(.006) |
| สูงกว่าปริญญาตรี       | 3.86      |                          |                            | -                 |

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 39 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของ ความผูกพันทางการคงอยู่ จำแนกตามระดับการศึกษา โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) พบว่า ข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า กับกลุ่ม ข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐมที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.006 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า ข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม ที่มี

ระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า กับกลุ่มข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีความผูกพันทางด้านการคงอยู่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 กล่าวคือ ข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า มีความผูกพันทางด้านการคงอยู่ น้อยกว่ากลุ่ม ข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐมที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย .270

ส่วนอื่นๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

### ตำแหน่งตามสายงาน

1.5 ตำแหน่งตามสายงานที่แตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานได้ดังนี้

$H_0$ : ตำแหน่งตามสายงานที่แตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : ตำแหน่งตามสายงานที่แตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน โดยใช้สถิติ t-test แบบ Independent (Independent t-test) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ก็ต่อเมื่อ 2-tailed Prob. (p) มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง 40

ตาราง 40 แสดงการทดสอบความผูกพันต่อองค์กร จำแนกตามตำแหน่งตามสายงาน

| ความผูกพันต่อองค์กร        | Levene's Test for Equality of Variances |      |
|----------------------------|-----------------------------------------|------|
|                            | F                                       | Sig. |
| ความผูกพันทางด้านจิตใจ     | 6.248*                                  | .013 |
| ความผูกพันทางด้านการคงอยู่ | 2.954                                   | .087 |
| ความผูกพันทางด้านบรรทัดฐาน | 2.567                                   | .110 |

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 40 ผลการทดสอบ Levene's test ความผูกพันต่อ องค์กรของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม จำแนกตามตำแหน่งตามสายงาน พบว่า ด้านความผูกพันทางด้านจิตใจ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.013 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของตำแหน่งตามสายงาน ทั้งสองกลุ่มแตกต่างกัน จึงใช้ t-test กรณี Equal Variances not Assumed ส่วนด้านความผูกพันทางด้านการคงอยู่ และด้านความผูกพันทางด้านบรรทัดฐาน มีค่า Sig. เท่ากับ .087 และ .110 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า 0.05 หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของตำแหน่งสายงาน ทั้ง 2 กลุ่มไม่แตกต่างกัน จึงใช้ t-test กรณี Equal Variances Assumed ซึ่งผลการทดสอบความ

แตกต่างของ ความผูกพันต่อ องค์กรของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม จำแนกตาม ตำแหน่งตามสายงาน โดยใช้สถิติ t-test ผลการทดสอบแสดงดังตาราง 41

ตาราง 41 แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กร จำแนกตามตำแหน่งตามสายงาน

| ความผูกพันต่อองค์กร           | ตำแหน่งตามสายงาน  | t-test for Equality of Means |      |        |       |      |
|-------------------------------|-------------------|------------------------------|------|--------|-------|------|
|                               |                   | $\bar{X}$                    | S.D. | t      | df    | p    |
| 1. ความผูกพันทางด้านจิตใจ     | ปฏิบัติงานสรรพากร | 3.88                         | .553 | .036   | 79.83 | .972 |
|                               | วิชาการสรรพากร    | 3.87                         | .410 |        |       |      |
| 2. ความผูกพันทางการคงอยู่     | ปฏิบัติงานสรรพากร | 3.57                         | .692 | -1.167 | 238   | .244 |
|                               | วิชาการสรรพากร    | 3.68                         | .599 |        |       |      |
| 3. ความผูกพันทางด้านบรรทัดฐาน | ปฏิบัติงานสรรพากร | 3.82                         | .749 | .517   | 238   | .606 |
|                               | วิชาการสรรพากร    | 3.78                         | .532 |        |       |      |

จากตาราง 41 ผลการวิเคราะห์ความผูกพันต่อ องค์กรของข้าราชการสำนักงานสรรพากร พื้นที่นครปฐม จำแนกตาม ตำแหน่งตามสายงาน โดยใช้สถิติค่าที่ (Independent t-test) สามารถ วิเคราะห์ได้ดังนี้

**ความผูกพันทางด้านจิตใจ** พบว่า มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.972 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ข้าราชการ สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐมที่มีตำแหน่งตามสายงานแตกต่างกัน มีความผูกพันทางด้านจิตใจ ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

**ความผูกพันทางการคงอยู่** พบว่า มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.244 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ข้าราชการ สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐมที่มีตำแหน่งตามสายงาน แตกต่างกัน มีความผูกพันทางการคง อยู่ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

**ความผูกพันทางด้านบรรทัดฐาน** พบว่า มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.606 ซึ่ง มากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม ที่มีตำแหน่งตามสายงาน แตกต่างกัน มีความผูกพัน ทางด้านบรรทัดฐานไม่ แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน ที่ตั้งไว้

### อัตราเงินเดือน

1.6 อัตราเงินเดือน ที่แตกต่างกันมีความผูกพันต่อ องค์กรแตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานได้ดังนี้

$H_0$ : อัตราเงินเดือนที่แตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : อัตราเงินเดือนที่แตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้ในการทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance: One-way ANOVA) และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ก็ต่อเมื่อ Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน ซึ่งจะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) กรณีที่มีค่าความแปรปรวนเท่ากัน และใช้วิธีทดสอบแบบ Dunnett's T3 กรณีที่มีค่าความแปรปรวนไม่เท่ากัน เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานเป็นดังนี้

ตาราง 42 แสดงการทดสอบค่าความแปรปรวนของความผูกพันต่อองค์กร จำแนกตามอัตราเงินเดือน

| ความผูกพันต่อองค์กร           | Levene Statistic | df1 | df2 | Sig. |
|-------------------------------|------------------|-----|-----|------|
| 1. ความผูกพันทางด้านจิตใจ     | 2.607            | 3   | 236 | .052 |
| 2. ความผูกพันทางการคงอยู่     | 6.301**          | 3   | 236 | .000 |
| 3. ความผูกพันทางด้านบรรทัดฐาน | 2.962**          | 3   | 236 | .003 |

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 42 ผลการทดสอบค่าความแปรปรวน พบว่า ความผูกพันต่อ องค์กร จำแนกตามอัตราเงินเดือน ด้านความผูกพันทางด้านจิตใจ มีค่า Sig.เท่ากับ .052 ซึ่งมากกว่า 0.05 หมายความว่าค่าความแปรปรวนของกลุ่ม อัตราเงินเดือน ทุกกลุ่มไม่แตกต่างกัน ดังนั้นผู้วิจัยจึงทำการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ F-test ผลการทดสอบแสดงดังตาราง 43

ส่วนด้านความผูกพันทางการคงอยู่ และด้านความผูกพันทางด้านบรรทัดฐาน มีค่า Sig.เท่ากับ .000 และ .003 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของกลุ่มอัตราเงินเดือนอย่างน้อย 2 กลุ่มแตกต่างกัน ดังนั้นผู้วิจัยจึงทำการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ Brown-Forsythe ผลการทดสอบแสดงดังตาราง 44

ตาราง 43 แสดงผลการวิเคราะห์ความผูกพันต่อองค์กร จำแนกอัตราเงินเดือน โดยใช้สถิติ F-test

| ความผูกพันต่อองค์กร    | แหล่งความแปรปรวน | SS     | df  | MS   | F     | Sig. |
|------------------------|------------------|--------|-----|------|-------|------|
| ความผูกพันทางด้านจิตใจ | ระหว่างกลุ่ม     | .996   | 3   | .332 | 1.665 | .175 |
|                        | ภายในกลุ่ม       | 47.059 | 236 | .199 |       |      |
|                        | รวม              | 48.055 | 239 |      |       |      |

จากตาราง 43 ผลการวิเคราะห์ความผูกพันต่อ องค์กรของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม จำแนกตามอัตราเงินเดือน โดยใช้สถิติ F-test สามารถวิเคราะห์ได้ดังนี้

**ความผูกพันทางด้านจิตใจ** ผลการวิเคราะห์พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ .175 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม ที่มี อัตราเงินเดือน แตกต่างกัน มีความผูกพันทางด้านจิตใจ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตาราง 44 แสดงผลการวิเคราะห์ความผูกพันต่อองค์กร จำแนกตามอัตราเงินเดือน โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe

| ความผูกพันต่อองค์กร           | Statistic | df1 | df2     | Sig. |
|-------------------------------|-----------|-----|---------|------|
| 1. ความผูกพันทางการคงอยู่     | 7.624**   | 3   | 153.090 | .000 |
| 2. ความผูกพันทางด้านบรรทัดฐาน | 2.346     | 3   | 82.110  | .079 |

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 44 ผลการวิเคราะห์ความผูกพันต่อ องค์กรของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม จำแนกตามอัตราเงินเดือน โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe สามารถวิเคราะห์ได้ดังนี้

**ความผูกพันทางการคงอยู่** ผลการวิเคราะห์พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม ที่มีอัตราเงินเดือน แตกต่างกัน มีความผูกพันทางการคงอยู่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

**ความผูกพันทางด้านบรรทัดฐาน** ผลการวิเคราะห์พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ .079 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม ที่มีอัตราเงินเดือน แตกต่างกัน มีความผูกพันทางด้านบรรทัดฐานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ดังนั้นผู้วิจัยจะเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของ ความผูกพันทางด้านการคงอยู่ จำแนกตาม อัตราเงินเดือน โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Dunnett's T3 เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับ นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ 0.01 ในแต่ละอัตราเงินเดือน ผลการทดสอบแสดงดังตาราง 45

ตาราง 45 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของ ความผูกพันทางด้านการคงอยู่ จำแนกตาม อัตราเงินเดือน

| อัตราเงินเดือน      | 9,640      | 19,640     | 29,640     | 39,640 บาทขึ้นไป |
|---------------------|------------|------------|------------|------------------|
|                     | -          | -          | -          |                  |
|                     | 19,639 บาท | 29,639 บาท | 39,639 บาท |                  |
| $\bar{X}$           | 3.70       | 3.81       | 3.88       | 4.05             |
| 9,640 - 19,639 บาท  | 3.70       | -          | -          | -                |
|                     |            | (.666)     | (.824)     | (.000)           |
| 19,640 - 29,639 บาท | 3.81       | -          | -          | -                |
|                     |            |            | (.998)     | (.026)           |
| 29,640 - 39,639 บาท | 3.88       |            | -          | -                |
|                     |            |            |            | (.867)           |
| 39,640 บาทขึ้นไป    | 4.05       |            |            | -                |

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 45 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของ ความผูกพันทางด้านการคงอยู่ จำแนกตามอัตราเงินเดือน โดยเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี Dunnett's T3 สามารถวิเคราะห์ได้ดังนี้

1. ข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม ที่มีอัตราเงินเดือน 9,640 - 19,639 บาท กับกลุ่มข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐมที่มีอัตราเงินเดือน 39,640 บาทขึ้นไป พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า ข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่ นครปฐมที่มีอัตราเงินเดือน 9,640 - 19,639 บาท กับกลุ่มข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่ นครปฐมที่มีอัตราเงินเดือน 39,640 บาทขึ้นไป มีความผูกพันทางด้านการคงอยู่แตกต่างกันเป็นราย คู่ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 กล่าวคือ ข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม ที่มีอัตรา เงินเดือน 9,640 - 19,639 บาท มีความผูกพันด้านการคงอยู่ น้อยกว่ากลุ่ม ข้าราชการสำนักงาน สรรพากรพื้นที่นครปฐมที่มีอัตราเงินเดือน 39,640 บาทขึ้นไป โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย .352

2. ข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐมที่มีอัตราเงินเดือน 19,640 - 29,639 บาท กับกลุ่มข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐมที่มีอัตราเงินเดือน 39,640 บาทขึ้นไป พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.026 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่ นครปฐมที่มีอัตราเงินเดือน 19,640 - 29,639 บาท กับกลุ่มข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่

นครปฐมที่มีอัตราเงินเดือน 39,640 บาทขึ้นไป มีความผูกพันทางด้านการคงอยู่แตกต่างกันเป็นรายคู่ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 กล่าวคือ ข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม ที่มีอัตราเงินเดือน 19,640 - 29,639 บาท มีความผูกพันด้านการคงอยู่ น้อยกว่ากลุ่ม ข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐมที่มีอัตราเงินเดือน 39,640 บาทขึ้นไป โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย .243

ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

### อายุงานในองค์กร

1.7 อายุงานในองค์กรที่แตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานได้ดังนี้

$H_0$ : อายุงานในองค์กรที่แตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : อายุงานในองค์กรที่แตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้ในการทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance: One-way ANOVA) และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ก็ต่อเมื่อ Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน ซึ่งจะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) กรณีที่มีค่าความแปรปรวนเท่ากัน และใช้วิธีทดสอบแบบ Dunnett's T3 กรณีที่มีค่าความแปรปรวนไม่เท่ากัน เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานเป็นดังนี้

ตาราง 46 แสดงการทดสอบค่าความแปรปรวนของ ความผูกพันต่อ องค์กร จำแนกตาม อายุงานในองค์กร

| ความผูกพันต่อองค์กร           | Levene Statistic | df1 | df2 | Sig. |
|-------------------------------|------------------|-----|-----|------|
| 1. ความผูกพันทางด้านจิตใจ     | 5.834**          | 2   | 237 | .003 |
| 2. ความผูกพันทางด้านการคงอยู่ | 7.207**          | 2   | 237 | .001 |
| 3. ความผูกพันทางด้านบรรทัดฐาน | .441             | 2   | 237 | .644 |

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 46 ผลการทดสอบค่า ความแปรปรวน พบว่า ความผูกพันต่อ องค์กร จำแนกตามอายุงานในองค์กร ด้านความผูกพันทางด้านจิตใจ และด้านความผูกพันทางด้านการคงอยู่ มีค่า Sig.เท่ากับ .003 และ .001 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของกลุ่มอายุงานในองค์กรอย่างน้อย 2 กลุ่มแตกต่างกัน ดังนั้นผู้วิจัยจึงทำการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ Brown-Forsythe ผลการทดสอบแสดงดังตาราง 48

ส่วนด้าน ความผูกพันทางด้านบรรทัดฐาน มีค่า Sig.เท่ากับ .644 ซึ่งมากกว่า 0.05 หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของกลุ่มอายุงานในองค์กรไม่ แตกต่างกัน ดังนั้นผู้วิจัยจึงทำการ ทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ F-test ผลการทดสอบแสดงดังตาราง 47

ตาราง 47 แสดงผลการวิเคราะห์ความผูกพันต่อองค์กร จำแนกอายุงานในองค์กร โดยใช้สถิติ F-test

| ความผูกพันต่อองค์กร        | แหล่งความแปรปรวน | SS     | df  | MS   | F     | Sig. |
|----------------------------|------------------|--------|-----|------|-------|------|
| ความผูกพันทางด้านบรรทัดฐาน | ระหว่างกลุ่ม     | 1.187  | 2   | .594 | 1.708 | .183 |
|                            | ภายในกลุ่ม       | 82.368 | 237 | .348 |       |      |
|                            | รวม              | 83.555 | 239 |      |       |      |

จากตาราง 47 ผลการวิเคราะห์ความผูกพันต่อ องค์กรของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม จำแนกตามอายุงานในองค์กร โดยใช้สถิติ F-test สามารถวิเคราะห์ได้ดังนี้

**ความผูกพันทางด้านบรรทัดฐาน** ผลการวิเคราะห์พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ .183 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม ที่มีอายุงานในองค์กร แตกต่างกัน มีความผูกพันทางด้านบรรทัดฐาน ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตาราง 48 แสดงผลการวิเคราะห์ความผูกพันต่อ องค์กร จำแนกตาม อายุงานในองค์กร โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe

| ความผูกพันต่อองค์กร       | Statistic | df1 | df2     | Sig. |
|---------------------------|-----------|-----|---------|------|
| 1. ความผูกพันทางด้านจิตใจ | 1.518     | 2   | 172.900 | .222 |
| 2. ความผูกพันทางการคงอยู่ | 4.972**   | 2   | 190.929 | .008 |

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 48 ผลการวิเคราะห์ความผูกพันต่อ องค์กรของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม จำแนกตามอายุงานในองค์กร โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe สามารถวิเคราะห์ได้ดังนี้

**ความผูกพันทางด้านจิตใจ** ผลการวิเคราะห์พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ .222 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐมที่มีอายุงานในองค์กร แตกต่างกัน มีความผูกพันทางด้านจิตใจ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

**ความผูกพันทางการคงอยู่** ผลการวิเคราะห์พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ .008 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า

ข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐมที่มีอายุงานในองค์กร แตกต่างกัน มีความผูกพันทางด้านการคงอยู่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ดังนั้นผู้วิจัยจะเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความผูกพันทางด้านการคงอยู่ จำแนกตามอายุงานในองค์กร โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Dunnett's T3 เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ 0.01 ในแต่ละอัตราเงินเดือน ผลการทดสอบแสดงดังตาราง 49

ตาราง 49 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของ ความผูกพันทางด้านการคงอยู่ จำแนกตามอายุงานในองค์กร

| อายุงานในองค์กร |           | 1 - 10 ปี | 11 - 20 ปี     | 21 ปีขึ้นไป       |
|-----------------|-----------|-----------|----------------|-------------------|
|                 | $\bar{X}$ | 3.51      | 3.68           | 3.85              |
| 1 - 10 ปี       | 3.51      | -         | .170<br>(.219) | -.341**<br>(.009) |
| 11 - 20 ปี      | 3.68      |           | -              | -.171<br>(.187)   |
| 21 ปีขึ้นไป     | 3.65      |           |                | -                 |

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 49 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของ ความผูกพันทางด้านการคงอยู่ จำแนกตาม อายุงานในองค์กร โดยเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี Dunnett's T3 พบว่า ข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม ที่มีอายุงานในองค์กร 1-10 ปี กับกลุ่มข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐมที่มีอายุงานในองค์กร 21 ปีขึ้นไป มีค่า Sig. เท่ากับ 0.009 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า ข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม ที่มีอายุงานในองค์กร 1-10 ปี กับกลุ่มข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม ที่มีอายุงานในองค์กร 21 ปีขึ้นไป มีความผูกพันทางด้านการคงอยู่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 กล่าวคือ ข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม ที่มีอายุงานในองค์กร 1-10 ปี มีความผูกพันด้านการคงอยู่ น้อยกว่ากลุ่มข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐมที่มีอายุงานในองค์กร 21 ปีขึ้นไป โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย .341

ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**สมมติฐานข้อที่ 2** ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) และปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ผู้วิจัยใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product moment correlation coefficient) ใช้หาค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรทั้งสองตัวที่เป็นอิสระ

ต่อกัน ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ก็ต่อเมื่อ Sig. (2-tailed) มีค่าน้อยกว่า 0.05

2.1 ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) ได้แก่ ความสำเร็จในงาน การได้รับความยอมรับนับถือ ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร สามารถเขียนเป็นสมมติฐานย่อยได้ดังนี้

2.1.1 ปัจจัยจูงใจมีความสัมพันธ์กับ ความผูกพันทางด้านจิตใจ สามารถเขียนสมมติฐานได้ดังนี้

H<sub>0</sub>: ปัจจัยจูงใจไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันทางด้านจิตใจ

H<sub>1</sub>: ปัจจัยจูงใจมีความสัมพันธ์กับความผูกพันทางด้านจิตใจ

ตาราง 50 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจกับความผูกพันทางด้านจิตใจ

| ปัจจัยจูงใจ               | ความผูกพันทางด้านจิตใจ |             |                              |
|---------------------------|------------------------|-------------|------------------------------|
|                           | r                      | Sig.        | ระดับความสัมพันธ์            |
| ความสำเร็จในงาน           | .414**                 | .000        | ปานกลางทิศทางเดียวกัน        |
| การได้รับความยอมรับนับถือ | .457**                 | .000        | ปานกลางทิศทางเดียวกัน        |
| ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ    | .501**                 | .000        | ปานกลางทิศทางเดียวกัน        |
| ความรับผิดชอบ             | .504**                 | .000        | ปานกลางทิศทางเดียวกัน        |
| ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน  | .362**                 | .000        | ปานกลางทิศทางเดียวกัน        |
| <b>ปัจจัยจูงใจโดยรวม</b>  | <b>.601**</b>          | <b>.000</b> | <b>ปานกลางทิศทางเดียวกัน</b> |

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 50 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยจูงใจกับความผูกพันทางด้านจิตใจ พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยจูงใจโดยรวมกับความผูกพันทางด้านจิตใจ มีค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H<sub>0</sub>) และยอมรับ สมมติฐานรอง (H<sub>1</sub>) หมายความว่าปัจจัยจูงใจโดยรวมมีความสัมพันธ์กับความผูกพันทางด้านจิตใจ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .601 แสดงว่า มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐมมีแรงจูงใจโดยรวมเพิ่มขึ้น จะทำให้มีความผูกพันทางด้านจิตใจเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นรายด้าน สามารถอธิบายได้ดังต่อไปนี้

ความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยจูงใจด้านความสำเร็จในงานกับความผูกพันทางด้านจิตใจ พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจด้านความสำเร็จในงานกับความผูกพันทางด้านจิตใจ มีค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H<sub>0</sub>) และยอมรับ สมมติฐานรอง (H<sub>1</sub>) หมายความว่าปัจจัยจูงใจด้านความสำเร็จในงาน มีความสัมพันธ์กับด้าน ความผูกพันทางด้าน

ความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยเชิงจิตด้าน ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน กับ ความผูกพันทางจิตใจ พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยเชิงจิตด้าน ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน กับความผูกพันทางจิตใจ มีค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับ สมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่าปัจจัยเชิงจิต ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันทางจิตใจ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) เท่ากับ .362 แสดงว่า มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐมมีแรงจูงใจด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงานเพิ่มขึ้น จะทำให้มีความผูกพันทางจิตใจเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

2.1.2 ปัจจัยจูงใจมีความสัมพันธ์กับความผูกพันทางด้านการคงอยู่ สามารถเขียนสมมติฐานได้ดังนี้

H<sub>0</sub>: ปัจจัยจูงใจไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันทางด้านการคงอยู่

H<sub>1</sub>: ปัจจัยจูงใจมีความสัมพันธ์กับความผูกพันทางด้านการคงอยู่แตกต่างกัน

ตาราง 51 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจกับความผูกพันทางด้านการคงอยู่

| ปัจจัยจูงใจ               | ความผูกพันทางด้านการคงอยู่ |             |                              |
|---------------------------|----------------------------|-------------|------------------------------|
|                           | r                          | Sig.        | ระดับความสัมพันธ์            |
| ความสำเร็จในงาน           | .259**                     | .000        | ต่ำทิศทางเดียวกัน            |
| การได้รับความยอมรับนับถือ | .379**                     | .000        | ปานกลางทิศทางเดียวกัน        |
| ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ    | .383**                     | .000        | ปานกลางทิศทางเดียวกัน        |
| ความรับผิดชอบ             | .502**                     | .000        | ปานกลางทิศทางเดียวกัน        |
| ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน  | .498**                     | .000        | ปานกลางทิศทางเดียวกัน        |
| <b>ปัจจัยจูงใจโดยรวม</b>  | <b>.568**</b>              | <b>.000</b> | <b>ปานกลางทิศทางเดียวกัน</b> |

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 51 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยจูงใจกับ ความผูกพันทางด้านการคงอยู่ พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยจูงใจโดยรวมกับ ความผูกพันทางด้านการคงอยู่ มีค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H<sub>0</sub>) และยอมรับ สมมติฐานรอง (H<sub>1</sub>) หมายความว่าปัจจัยจูงใจโดยรวมมีความสัมพันธ์กับ ความผูกพันทางด้านการคงอยู่ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .568 แสดงว่า มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐมมีแรงจูงใจโดยรวมเพิ่มขึ้น จะทำให้มีความผูกพันทางด้านการคงอยู่ เพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาผล การวิเคราะห์ข้อมูลเป็นรายด้าน สามารถอธิบายได้ดังต่อไปนี้

ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจด้านความสำเร็จในงานกับความผูกพันทางด้านการคงอยู่ พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยจูงใจด้านความสำเร็จ ในงานกับความผูกพันทางด้านการคงอยู่ มีค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H<sub>0</sub>) และยอมรับ สมมติฐานรอง (H<sub>1</sub>) หมายความว่าปัจจัยจูงใจ ด้านความสำเร็จในงาน มีความสัมพันธ์กับ ความผูกพันทางด้านการคงอยู่ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .259 แสดงว่า มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม มีแรงจูงใจด้านความสำเร็จในงานเพิ่มขึ้น จะทำให้มีความผูกพันทางด้านการคงอยู่เพิ่มขึ้นในระดับต่ำ

ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจด้านการได้รับความยอมรับนับถือกับความผูกพันทางด้านการคงอยู่ พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจด้านการได้รับความยอมรับนับถือ กับความผูกพัน

ทางด้านการคงอยู่ มีค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับ สมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่าปัจจัยจิตใจ ด้าน การได้รับความยอมรับนับถือ มีความสัมพันธ์กับ ความผูกพันทางด้านการคงอยู่ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) เท่ากับ .379 แสดงว่า มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม มีแรงจูงใจด้านการได้รับความยอมรับนับถือ เพิ่มขึ้น จะทำให้มีความผูกพันทางด้านการคงอยู่เพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจิตใจด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติกับความผูกพันทางด้านการคงอยู่ พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจิตใจด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติกับความผูกพันทางด้านการคงอยู่ มีค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับ สมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่าปัจจัยจิตใจด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติมีความสัมพันธ์กับ ความผูกพันทางด้านการคงอยู่ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) เท่ากับ .383 แสดงว่า มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐมมีแรงจูงใจด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ เพิ่มขึ้น จะทำให้มีความผูกพันทางด้านการคงอยู่เพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

ความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยจิตใจด้านความรับผิดชอบ กับความผูกพันทางด้านการคงอยู่ พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจิตใจด้านความรับผิดชอบกับความผูกพันทางด้านการคงอยู่ มีค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับ สมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่าปัจจัยจิตใจด้านความรับผิดชอบ มีความสัมพันธ์กับ ความผูกพันทางด้านการคงอยู่ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) เท่ากับ .502 แสดงว่า มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม มีแรงจูงใจด้านความรับผิดชอบเพิ่มขึ้น จะทำให้มีความผูกพันทางด้านการคงอยู่เพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

ความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยจิตใจด้าน ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน กับความผูกพันทางด้านการคงอยู่ พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยจิตใจด้าน ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน กับความผูกพันทางด้านการคงอยู่ มีค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่าปัจจัยจิตใจ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงานมีความสัมพันธ์กับ ความผูกพันทางด้านการคงอยู่ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) เท่ากับ .498 แสดงว่า มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐมมีแรงจูงใจด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงานเพิ่มขึ้น จะทำให้มีความผูกพันทางด้านการคงอยู่เพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

2.1.3 ปัจจัยจิตใจมีความสัมพันธ์กับความผูกพันทางด้านบรรทัดฐาน สามารถเขียนสมมติฐานได้ดังนี้

$H_0$ : ปัจจัยจิตใจไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันทางด้านบรรทัดฐาน

$H_1$ : ปัจจัยจิตใจมีความสัมพันธ์กับความผูกพันทางด้านบรรทัดฐาน

ตาราง 52 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยเชิงจิตกับความผูกพันทางด้านบรรทัดฐาน

| ปัจจัยเชิงจิต              | ความผูกพันทางด้านบรรทัดฐาน |             |                              |
|----------------------------|----------------------------|-------------|------------------------------|
|                            | r                          | Sig.        | ระดับความสัมพันธ์            |
| ความสำเร็จในงาน            | .321**                     | .000        | ปานกลางทิศทางเดียวกัน        |
| การได้รับความยอมรับนับถือ  | .300**                     | .000        | ต่ำทิศทางเดียวกัน            |
| ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ     | .272**                     | .000        | ต่ำทิศทางเดียวกัน            |
| ความรับผิดชอบ              | .373**                     | .000        | ปานกลางทิศทางเดียวกัน        |
| ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน   | .483**                     | .000        | ปานกลางทิศทางเดียวกัน        |
| <b>ปัจจัยเชิงจิตโดยรวม</b> | <b>.484**</b>              | <b>.000</b> | <b>ปานกลางทิศทางเดียวกัน</b> |

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 52 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยเชิงจิตกับความผูกพันทางด้านบรรทัดฐาน พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยเชิงจิตโดยรวมกับความผูกพันทางด้านบรรทัดฐาน มีค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ปัจจัยเชิงจิตโดยรวมมีความสัมพันธ์กับความผูกพันทางด้านบรรทัดฐาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .484 แสดงว่า มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม มีแรงจูงใจโดยรวมเพิ่มขึ้น จะทำให้มีความผูกพันทางด้านบรรทัดฐานเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นรายด้าน สามารถอธิบายได้ดังต่อไปนี้

ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยเชิงจิตด้านความสำเร็จในงานกับความผูกพันทางด้านบรรทัดฐาน พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยเชิงจิตด้านความสำเร็จในงานกับความผูกพันทางด้านบรรทัดฐาน มีค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่าปัจจัยเชิงจิต ด้านความสำเร็จในงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันทางด้านบรรทัดฐาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .321 แสดงว่า มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐมมีแรงจูงใจด้านความสำเร็จในงานเพิ่มขึ้น จะทำให้มีความผูกพันทางด้านบรรทัดฐานเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยเชิงจิตด้านการได้รับความยอมรับนับถือกับความผูกพันทางด้านบรรทัดฐาน พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยเชิงจิตด้าน การได้รับความยอมรับนับถือ กับความผูกพันทางด้านบรรทัดฐาน มีค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่าปัจจัยเชิงจิต ด้านการได้รับความยอมรับนับถือ มีความสัมพันธ์กับความผูกพันทางด้านบรรทัดฐาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .300 แสดงว่า มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าข้าราชการสำนักงาน

สรรพากรพื้นที่นครปฐมมีแรงจูงใจด้านการได้รับความยอมรับนับถือเพิ่มขึ้น จะทำให้มีความผูกพันทางด้านบรรทัดฐานเพิ่มขึ้นในระดับต่ำ

ความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยจูงใจด้าน ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ กับความผูกพันทางด้าน บรรทัดฐาน พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยจูงใจด้าน ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ กับความผูกพัน ทางด้านบรรทัดฐาน มีค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับ สมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ปัจจัยจูงใจ ด้าน ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ มี ความสัมพันธ์กับความผูกพันทางด้านบรรทัดฐาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) เท่ากับ .272 แสดงว่า มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าข้าราชการสำนักงาน สรรพากรพื้นที่นครปฐม มีแรงจูงใจ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ เพิ่มขึ้น จะทำ ให้มีความผูกพัน ทางด้านบรรทัดฐานเพิ่มขึ้นในระดับต่ำ

ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจด้านความรับผิดชอบกับความผูกพันทางด้านบรรทัดฐาน พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยจูงใจด้าน ความรับผิดชอบ กับด้านความผูกพันทางด้านบรรทัด ฐาน มีค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติ ฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ปัจจัยจูงใจ ด้านความรับผิดชอบ มีความสัมพันธ์กับ ความผูกพัน ทางด้านบรรทัดฐาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) เท่ากับ .373 แสดงว่า มีความสัมพันธ์ใน ระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่ นครปฐมมีแรงจูงใจด้านความรับผิดชอบเพิ่มขึ้น จะทำให้มีความผูกพันทางด้านการคงอยู่เพิ่มขึ้นใน ระดับปานกลาง

ความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยจูงใจด้าน ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน กับความผูกพัน ทางด้านบรรทัดฐาน พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจด้าน ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน กับ ความผูกพันทางด้านบรรทัดฐาน มีค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐาน หลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ปัจจัยจูงใจด้านความก้าวหน้าในตำแหน่ง งานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันทางด้านบรรทัดฐาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) เท่ากับ .483 แสดงว่า มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐมมีแรงจูงใจด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงานเพิ่มขึ้น จะทำให้มีความผูกพันทางด้านบรรทัดฐานเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

## 2.2 ปัจจัยคำจุน ได้แก่ เงินเดือน โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต

ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน สถานะทางอาชีพ นโยบายและ การบริหารงาน สภาพการทำงาน ความเป็นอยู่ส่วนตัว และความมั่นคงในงาน มีความสัมพันธ์กับ ความผูกพันต่อองค์กร สามารถเขียนเป็นสมมติฐานย่อยได้ดังนี้

2.2.1 ปัจจัยคำจุนมีความสัมพันธ์กับ ความผูกพันทางด้านจิตใจ สามารถเขียน สมมติฐานได้ดังนี้

$H_0$ : ปัจจัยคำจูนไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันทางด้านจิตใจ

$H_1$ : ปัจจัยคำจูนมีความสัมพันธ์กับความผูกพันทางด้านจิตใจ

ตาราง 53 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคำจูนกับความผูกพันทางด้านจิตใจ

| ปัจจัยคำจูน                                                     | ความผูกพันทางด้านจิตใจ |             |                              |
|-----------------------------------------------------------------|------------------------|-------------|------------------------------|
|                                                                 | r                      | Sig.        | ระดับความสัมพันธ์            |
| เงินเดือน                                                       | .336**                 | .000        | ปานกลางทิศทางเดียวกัน        |
| โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต                             | .389**                 | .000        | ปานกลางทิศทางเดียวกัน        |
| ความสัมพันธ์กับผู้ที่บังคับบัญชา ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน | .327**                 | .000        | ปานกลางทิศทางเดียวกัน        |
| สถานะทางอาชีพ                                                   | .511**                 | .000        | ปานกลางทิศทางเดียวกัน        |
| นโยบายและการบริหารงาน                                           | .536**                 | .000        | ปานกลางทิศทางเดียวกัน        |
| สภาพการทำงาน                                                    | .320**                 | .000        | ปานกลางทิศทางเดียวกัน        |
| ความเป็นอยู่ส่วนตัว                                             | .420**                 | .000        | ปานกลางทิศทางเดียวกัน        |
| ความมั่นคงในงาน                                                 | .556**                 | .000        | ปานกลางทิศทางเดียวกัน        |
| <b>ปัจจัยคำจูนโดยรวม</b>                                        | <b>.590**</b>          | <b>.000</b> | <b>ปานกลางทิศทางเดียวกัน</b> |

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 53 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคำจูนกับความผูกพันทางด้านจิตใจ พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยคำจูนโดยรวมกับความผูกพันทางด้านจิตใจ มีค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่าปัจจัยคำจูนโดยรวมมีความสัมพันธ์กับความผูกพันทางด้านจิตใจ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .590 แสดงว่า มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐมมีปัจจัยคำจูนโดยรวมเพิ่มขึ้น จะทำให้มีความผูกพันทางด้านจิตใจเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาผลการวิเคราะห์ข้อมูล เป็นรายด้าน สามารถอธิบายได้ดังต่อไปนี้

ความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยคำจูนด้าน เงินเดือน กับความผูกพันทางด้านจิตใจ พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคำจูนด้านเงินเดือนกับความผูกพันทางด้านจิตใจ มีค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ปัจจัยคำจูน ด้านเงินเดือน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันทางด้านจิตใจ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .336 แสดงว่า มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม มีปัจจัยคำจูน ด้านเงินเดือน เพิ่มขึ้น จะทำให้มีความผูกพันทางด้านจิตใจเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง



.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ปัจจัยด้านสภาพการทำงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันทางด้านจิตใจ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) เท่ากับ .320 แสดงว่า มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางและ เป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐมมีปัจจัยด้านนโยบายและการบริหารงานเพิ่มขึ้น จะทำให้มีความผูกพันทางด้านจิตใจเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้าน ความเป็นอยู่ส่วนตัว กับความผูกพันทางด้านจิตใจ พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านความเป็นอยู่ส่วนตัวกับความผูกพันทางด้านจิตใจ มีค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับ สมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่าปัจจัยด้าน ความเป็นอยู่ส่วนตัว มีความสัมพันธ์กับ ความผูกพันทางด้านจิตใจ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) เท่ากับ .420 แสดงว่า มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม มีปัจจัยด้านความเป็นอยู่ส่วนตัวเพิ่มขึ้น จะทำให้มีความผูกพันทางด้านจิตใจเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

ความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยด้าน ความมั่นคงในงาน กับความผูกพันทางด้านจิตใจ พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านความมั่นคงในงาน กับความผูกพันทางด้านจิตใจ มีค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับ สมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่าปัจจัยด้านความมั่นคงในงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันทางด้านจิตใจ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) เท่ากับ .556 แสดงว่า มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางและ เป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม มีปัจจัยด้านความมั่นคงในงานเพิ่มขึ้น จะทำให้มีความผูกพันทางด้านจิตใจเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

2.2.2 ปัจจัยด้านมีความสัมพันธ์กับความผูกพันทางด้านการคงอยู่ สามารถเขียนสมมติฐานได้ดังนี้

$H_0$ : ปัจจัยด้านไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันทางด้านการคงอยู่

$H_1$ : ปัจจัยด้านมีความสัมพันธ์กับความผูกพันทางด้านการคงอยู่

ตาราง 54 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านกับด้านความผูกพันทางด้านการคงอยู่

| ปัจจัยด้าน                                                      | ความผูกพันทางด้านการคงอยู่ |      |                       |
|-----------------------------------------------------------------|----------------------------|------|-----------------------|
|                                                                 | r                          | Sig. | ระดับความสัมพันธ์     |
| เงินเดือน                                                       | .464**                     | .000 | ปานกลางทิศทางเดียวกัน |
| โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต                             | .382**                     | .000 | ปานกลางทิศทางเดียวกัน |
| ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน | .308**                     | .000 | ต่ำทิศทางเดียวกัน     |
| สถานะทางอาชีพ                                                   | .436**                     | .000 | ปานกลางทิศทางเดียวกัน |
| นโยบายและการบริหารงาน                                           | .432**                     | .000 | ปานกลางทิศทางเดียวกัน |

ตาราง 54 (ต่อ)

| ปัจจัยคำจูน              | ความผูกพันทางการครองอยู่ |             |                              |
|--------------------------|--------------------------|-------------|------------------------------|
|                          | r                        | Sig.        | ระดับความสัมพันธ์            |
| สภาพการทำงาน             | .320**                   | .000        | ปานกลางทิศทางเดียวกัน        |
| ความเป็นอยู่ส่วนตัว      | .439**                   | .000        | ปานกลางทิศทางเดียวกัน        |
| ความมั่นคงในงาน          | .570**                   | .000        | ปานกลางทิศทางเดียวกัน        |
| <b>ปัจจัยคำจูนโดยรวม</b> | <b>.592**</b>            | <b>.000</b> | <b>ปานกลางทิศทางเดียวกัน</b> |

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 54 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคำจูนกับความผูกพันทางการครองอยู่ พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคำจูนโดยรวมกับความผูกพันทางการครองอยู่ มีค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับ สมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ปัจจัยคำจูนโดยรวมมีความสัมพันธ์กับความผูกพันทางการครองอยู่ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .592 แสดงว่า มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม มีปัจจัยคำจูนโดยรวมเพิ่มขึ้น จะทำให้มีความผูกพันทางการครองอยู่ เพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นรายด้าน สามารถอธิบายได้ดังต่อไปนี้

ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคำจูนด้านเงินเดือนกับความผูกพันทางการครองอยู่ พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคำจูนด้านเงินเดือนกับความผูกพันทางการครองอยู่ มีค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับ สมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ปัจจัยคำจูนด้านเงินเดือนมีความสัมพันธ์กับความผูกพันทางการครองอยู่ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .464 แสดงว่า มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม มีปัจจัยคำจูน ด้านเงินเดือนเพิ่มขึ้น จะทำให้มีความผูกพันทางการครองอยู่เพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคำจูนด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต กับความผูกพันทางการครองอยู่ พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยคำจูนด้าน โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคตกับความผูกพันทางการครองอยู่ มีค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ปัจจัยคำจูนด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคตมีความสัมพันธ์กับความผูกพันทางการครองอยู่ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .382 แสดงว่า มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐมมีปัจจัยคำจูนด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคตเพิ่มขึ้น จะทำให้มีความผูกพันทางการครองอยู่ เพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคำจุนด้านนโยบายและการบริหารงานกับความผูกพันทางด้านการคงอยู่ พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคำจุนด้านนโยบายและการบริหารงาน กับความผูกพันทางด้านการคงอยู่ มีค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับ สมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่าปัจจัยคำ จุนด้าน นโยบายและการบริหารงาน มีความสัมพันธ์กับ ความผูกพันทางด้านการคงอยู่ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) เท่ากับ .432 แสดงว่า มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐมมีปัจจัยคำจุนด้านนโยบายและการบริหารงาน เพิ่มขึ้น จะทำให้มีความผูกพันทางด้านการคงอยู่เพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านสภาพการทำงานกับความผูกพันทางด้านการคงอยู่พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยด้าน สภาพการทำงาน กับความผูกพันทางด้านการคงอยู่ มีค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับ สมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ปัจจัยด้าน สภาพการทำงาน มีความสัมพันธ์กับ ความผูกพันทางด้านการคงอยู่ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) เท่ากับ .320 แสดงว่า มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐมมีปัจจัยด้านนโยบายและการบริหารงาน เพิ่มขึ้น จะทำให้มีความผูกพันทางด้านการคงอยู่เพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

ความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยด้าน ด้าน ความเป็นอยู่ส่วนตัว กับความผูกพันต่อองค์กร ด้าน ความผูกพันทางด้านการคงอยู่ พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยด้าน ด้าน ความเป็นอยู่ส่วนตัว กับ ความผูกพันต่อองค์กรด้านความผูกพันทางด้านการคงอยู่ มีค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับ สมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่าปัจจัยด้าน ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว มีความสัมพันธ์กับ ความผูกพันทางด้านการคงอยู่ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) เท่ากับ .439 แสดงว่า มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐมมีปัจจัยด้าน ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว เพิ่มขึ้น จะทำให้มีความผูกพันทางด้านการคงอยู่เพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้าน ด้านความมั่นคงในงาน กับความผูกพันทางด้านการคงอยู่ พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยด้าน ด้านความมั่นคงในงาน กับความผูกพันทางด้านการคงอยู่ มีค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่าปัจจัยด้าน ด้านความมั่นคงในงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันทางด้านการคงอยู่ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) เท่ากับ .570 แสดงว่า มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม มีปัจจัยด้าน ด้านความมั่นคงในงานเพิ่มขึ้น จะทำให้มีความผูกพันทางด้านการคงอยู่เพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

2.2.3 ปัจจัยด้าน ด้านมีความสัมพันธ์กับ ความผูกพันทางด้านบรรทัดฐาน สามารถเขียนสมมติฐานได้ดังนี้

$H_0$  : ปัจจัยด้าน ด้านไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันทางด้านบรรทัดฐาน

$H_1$  : ปัจจัยด้าน ด้านมีความสัมพันธ์กับความผูกพันทางด้านบรรทัดฐาน

ตาราง 55 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้าน ด้านกับความผูกพันทางด้านบรรทัดฐาน

| ปัจจัยด้าน ด้าน                                                 | ความผูกพันทางด้านบรรทัดฐาน |      |                       |
|-----------------------------------------------------------------|----------------------------|------|-----------------------|
|                                                                 | r                          | Sig. | ระดับความสัมพันธ์     |
| เงินเดือน                                                       | .401**                     | .000 | ปานกลางทิศทางเดียวกัน |
| โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต                             | .452**                     | .000 | ปานกลางทิศทางเดียวกัน |
| ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน | .289**                     | .000 | ต่ำทิศทางเดียวกัน     |
| สถานะทางอาชีพ                                                   | .313**                     | .000 | ปานกลางทิศทางเดียวกัน |
| นโยบายและการบริหารงาน                                           | .239**                     | .000 | ต่ำทิศทางเดียวกัน     |
| สภาพการทำงาน                                                    | .247**                     | .000 | ต่ำทิศทางเดียวกัน     |
| ความเป็นอยู่ส่วนตัว                                             | .432**                     | .000 | ปานกลางทิศทางเดียวกัน |
| ความมั่นคงในงาน                                                 | .395**                     | .000 | ปานกลางทิศทางเดียวกัน |
| ปัจจัยด้าน ด้านโดยรวม                                           | .491**                     | .000 | ปานกลางทิศทางเดียวกัน |

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 55 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคำจูนกับความผูกพันทางด้านบรรทัดฐาน พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยคำจูนโดยรวมกับ ความผูกพันทางด้านบรรทัดฐาน มีค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับ สมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ปัจจัยคำจูนโดยรวมมีความสัมพันธ์กับความผูกพันทางด้านบรรทัดฐาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) เท่ากับ .491 แสดงว่า มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม มีปัจจัยคำจูนโดยรวมเพิ่มขึ้น จะทำให้มีความผูกพันทางด้านบรรทัดฐานเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นรายด้าน สามารถอธิบายได้ดังต่อไปนี้

ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคำจูนด้านเงินเดือนกับความผูกพันทางด้านบรรทัดฐาน พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยคำจูนด้าน เงินเดือน กับความผูกพันทางด้านบรรทัดฐาน มีค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับ สมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ปัจจัยคำจูน ด้านเงินเดือน มีความสัมพันธ์กับ ความผูกพันทางด้านบรรทัดฐาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) เท่ากับ .401 แสดงว่า มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม มีปัจจัยคำจูนด้านเงินเดือนเพิ่มขึ้น จะทำให้มีความผูกพันทางด้านบรรทัดฐานเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคำจูนด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต กับความผูกพันทางด้านการคงอยู่ พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยคำจูนด้าน โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต กับความผูกพันทางด้านบรรทัดฐาน มีค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่าปัจจัยคำจูนด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต มีความสัมพันธ์กับ ความผูกพันทางด้านบรรทัดฐาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) เท่ากับ .452 แสดงว่า มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม มีปัจจัยคำจูนด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต เพิ่มขึ้น จะทำให้มีความผูกพันทางด้านบรรทัดฐานเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

ความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยคำจูนด้าน ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา ผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงานกับความผูกพันทางด้านบรรทัดฐาน พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคำจูนด้าน ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน กับความผูกพันทางด้านบรรทัดฐาน มีค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับ สมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ปัจจัยคำจูนด้านความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันทางด้านบรรทัดฐาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) เท่ากับ .289 แสดงว่า มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม มีปัจจัยคำจูน ด้านความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานเพิ่มขึ้น จะทำให้มีความผูกพันทางด้านบรรทัดฐาน เพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง



มีค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ปัจจัยด้านความมั่นคงในงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันทางด้านบรรทัดฐาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) เท่ากับ .395 แสดงว่า มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม มีปัจจัยด้านความมั่นคงในงานเพิ่มขึ้น จะทำให้มีความผูกพันทางด้านบรรทัดฐานอยู่เพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

**สมมติฐานข้อที่ 3** วัฒนธรรมองค์กร ได้แก่ วัฒนธรรมแบบสร้างสรรค์ วัฒนธรรมแบบตั้งรับ-ปกป้อง และวัฒนธรรมแบบเชิงรุก - ปกป้อง มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร สามารถเขียนเป็นสมมติฐานย่อยได้ดังนี้

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ผู้วิจัยใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ใช้หาค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรทั้งสองตัวที่เป็นอิสระต่อกัน ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ก็ต่อเมื่อ Sig. (2-tailed) มีค่าน้อยกว่า 0.05

3.1 วัฒนธรรมองค์กร มีความสัมพันธ์ กับความผูกพันทางด้านจิตใจ สามารถเขียนสมมติฐานได้ดังนี้

$H_0$ : วัฒนธรรมองค์กรไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันทางด้านจิตใจ

$H_1$ : วัฒนธรรมองค์กรมีความสัมพันธ์กับความผูกพันทางด้านจิตใจ

ตาราง 56 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์กรกับความผูกพันทางด้านจิตใจ

| วัฒนธรรมองค์กร              | ความผูกพันทางด้านจิตใจ |             |                              |
|-----------------------------|------------------------|-------------|------------------------------|
|                             | r                      | Sig.        | ระดับความสัมพันธ์            |
| วัฒนธรรมแบบสร้างสรรค์       | .489**                 | .000        | ปานกลางทิศทางเดียวกัน        |
| วัฒนธรรมแบบตั้งรับ - ปกป้อง | .448**                 | .000        | ปานกลางทิศทางเดียวกัน        |
| วัฒนธรรมแบบรุก - ปกป้อง     | .284**                 | .000        | ต่ำทิศทางเดียวกัน            |
| <b>วัฒนธรรมองค์กรโดยรวม</b> | <b>.530**</b>          | <b>.000</b> | <b>ปานกลางทิศทางเดียวกัน</b> |

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 56 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง วัฒนธรรมองค์กร กับความผูกพันทางด้านจิตใจ พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่าง วัฒนธรรมองค์กร โดยรวมกับ ความผูกพันทางด้านจิตใจ มีค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า วัฒนธรรมองค์กร โดยรวมมีความสัมพันธ์กับ ความผูกพันทางด้านจิตใจ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) เท่ากับ .530 แสดงว่า มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม มีวัฒนธรรมองค์กร โดยรวม

เพิ่มขึ้น จะทำให้มีความผูกพันทางด้านจิตใจ เพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาผล การวิเคราะห์ ข้อมูลเป็นรายด้าน สามารถอธิบายได้ดังต่อไปนี้

ความสัมพันธ์ระหว่าง วัฒนธรรมแบบสร้างสรรค์ กับความผูกพันทางด้านจิตใจ พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่าง วัฒนธรรมแบบสร้างสรรค์ กับความผูกพันทางด้านจิตใจ มีค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับ สมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า วัฒนธรรมแบบสร้างสรรค์ มีความสัมพันธ์กับ ความผูกพันทางด้านจิตใจ โดยมีค่า สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) เท่ากับ .489 แสดงว่า มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางและเป็นไปใน ทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม มีวัฒนธรรมแบบ สร้างสรรค์เพิ่มขึ้น จะทำให้มีความผูกพันทางด้านจิตใจเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

ความสัมพันธ์ระหว่าง วัฒนธรรมแบบตั้งรับ- ปกป้องกับความผูกพันทางด้านจิตใจ พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมแบบตั้งรับ-ปกป้องกับความผูกพันทางด้านจิตใจ มีค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับ สมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า วัฒนธรรมแบบตั้งรับ-ปกป้องมีความสัมพันธ์กับ ความผูกพันทางด้านจิตใจ โดยมีค่า สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) เท่ากับ .448 แสดงว่า มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางและเป็นไปใน ทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม มีวัฒนธรรมแบบตั้งรับ- ปกป้องเพิ่มขึ้น จะทำให้มีความผูกพันทางด้านจิตใจเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

ความสัมพันธ์ระหว่าง วัฒนธรรมแบบรุก- ปกป้องกับความผูกพันทางด้านจิตใจ พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่าง วัฒนธรรมแบบรุก- ปกป้องกับความผูกพันทางด้านจิตใจ มีค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับ สมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า วัฒนธรรมแบบรุก- ปกป้องมีความสัมพันธ์กับ ความผูกพันทางด้านจิตใจ โดยมีค่า สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) เท่ากับ .284 แสดงว่า มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำและเป็นไปในทิศทาง เดียวกัน กล่าวคือ ถ้าข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม มีวัฒนธรรมแบบรุก- ปกป้อง เพิ่มขึ้น จะทำให้มีความผูกพันทางด้านจิตใจเพิ่มขึ้นในระดับต่ำ

3.2 วัฒนธรรมองค์กรมีความสัมพันธ์กับความผูกพันทางการคงอยู่ สามารถเขียน สมมติฐานได้ดังนี้

$H_0$ : วัฒนธรรมองค์กรไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันทางการคงอยู่

$H_1$ : วัฒนธรรมองค์กรมีความสัมพันธ์กับความผูกพันทางการคงอยู่

ตาราง 57 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์กรกับความผูกพันทางการคงอยู่

| วัฒนธรรมองค์กร        | ความผูกพันทางการคงอยู่ |      |                       |
|-----------------------|------------------------|------|-----------------------|
|                       | r                      | Sig. | ระดับความสัมพันธ์     |
| วัฒนธรรมแบบสร้างสรรค์ | .465**                 | .000 | ปานกลางทิศทางเดียวกัน |

ตาราง 57 (ต่อ)

| วัฒนธรรมองค์กร              | ความผูกพันทางด้านการคงอยู่ |             |                              |
|-----------------------------|----------------------------|-------------|------------------------------|
|                             | r                          | Sig.        | ระดับความสัมพันธ์            |
| วัฒนธรรมแบบตั้งรับ - ปกป้อง | .536**                     | .000        | ปานกลางทิศทางเดียวกัน        |
| วัฒนธรรมแบบรุก - ปกป้อง     | .372**                     | .000        | ปานกลางทิศทางเดียวกัน        |
| <b>วัฒนธรรมองค์กรโดยรวม</b> | <b>.595**</b>              | <b>.000</b> | <b>ปานกลางทิศทางเดียวกัน</b> |

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 57 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง วัฒนธรรมองค์กรกับความผูกพันทางด้านการคงอยู่ พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่าง วัฒนธรรมองค์กรโดยรวมกับความผูกพันทางด้านการคงอยู่ มีค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า วัฒนธรรมองค์กร โดยรวมมีความสัมพันธ์กับความผูกพันทางด้านการคงอยู่ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .595 แสดงว่า มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม มีวัฒนธรรมองค์กร โดยรวมเพิ่มขึ้น จะทำให้มีความผูกพันทางด้านการคงอยู่ เพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นรายด้าน สามารถอธิบายได้ดังต่อไปนี้

ความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมแบบสร้างสรรค์กับความผูกพันทางด้านการคงอยู่ พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมแบบสร้างสรรค์กับความผูกพันทางด้านการคงอยู่ มีค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับ สมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า วัฒนธรรมแบบสร้างสรรค์มีความสัมพันธ์กับความผูกพันทางด้านการคงอยู่ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .465 แสดงว่า มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม มีวัฒนธรรมแบบสร้างสรรค์เพิ่มขึ้น จะทำให้มีความผูกพันทางด้านการคงอยู่เพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

ความสัมพันธ์ระหว่าง วัฒนธรรมแบบตั้งรับ- ปกป้องกับความผูกพันทางด้านการคงอยู่ พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่าง วัฒนธรรมแบบตั้งรับ- ปกป้องกับความผูกพันทางด้านการคงอยู่ มีค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับ สมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า วัฒนธรรมแบบตั้งรับ-ปกป้องมีความสัมพันธ์กับความผูกพันทางด้านการคงอยู่ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .536 แสดงว่า มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐมมีวัฒนธรรมแบบตั้งรับ-ปกป้องเพิ่มขึ้น จะทำให้มีความผูกพันทางด้านการคงอยู่เพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

ความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมแบบรุก-ปกป้องกับความผูกพันทางด้านการคงอยู่ พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมแบบรุก-ปกป้องกับความผูกพันทางด้านการคงอยู่ มีค่า Sig. เท่ากับ

.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับ สมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า วัฒนธรรมแบบรุก-ปกป้องมีความสัมพันธ์กับความผูกพันทางด้านการคงอยู่ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) เท่ากับ .372 แสดงว่า มีความสัมพันธ์ในระดับ ปานกลาง และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่ นครปฐม มีวัฒนธรรมแบบรุก-ปกป้องเพิ่มขึ้น จะทำให้มีความผูกพันทางด้านการคงอยู่เพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

3.3 วัฒนธรรมองค์กรมีความสัมพันธ์กับ ความผูกพันทางด้านบรรทัดฐาน สามารถเขียนสมมติฐานได้ดังนี้

$H_0$ : วัฒนธรรมองค์กรไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันทางด้านบรรทัดฐาน

$H_1$ : วัฒนธรรมองค์กรมีความสัมพันธ์กับความผูกพันทางด้านบรรทัดฐาน

ตาราง 58 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์กรกับความผูกพันทางด้านบรรทัดฐาน

| วัฒนธรรมองค์กร              | ความผูกพันทางด้านบรรทัดฐาน |      |                       |
|-----------------------------|----------------------------|------|-----------------------|
|                             | r                          | Sig. | ระดับความสัมพันธ์     |
| วัฒนธรรมแบบสร้างสรรค์       | .460**                     | .000 | ปานกลางทิศทางเดียวกัน |
| วัฒนธรรมแบบตั้งรับ - ปกป้อง | .249**                     | .000 | ต่ำทิศทางเดียวกัน     |
| วัฒนธรรมแบบรุก - ปกป้อง     | .184**                     | .000 | ต่ำทิศทางเดียวกัน     |
| วัฒนธรรมองค์กรโดยรวม        | .390**                     | .000 | ปานกลางทิศทางเดียวกัน |

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 58 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง วัฒนธรรมองค์กรกับความผูกพันทางด้านบรรทัดฐาน พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์กรโดยรวมกับความผูกพันทางด้านบรรทัดฐาน มีค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า วัฒนธรรมองค์กรโดยรวมมีความสัมพันธ์กับความผูกพันทางด้านบรรทัดฐาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) เท่ากับ .390 แสดงว่า มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่ นครปฐมมีวัฒนธรรมองค์กรโดยรวมเพิ่มขึ้น จะทำให้มีความผูกพันทางด้านบรรทัดฐาน เพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นรายด้าน สามารถอธิบายได้ดังต่อไปนี้

ความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมแบบสร้างสรรค์กับความผูกพันทางด้านบรรทัดฐาน พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่าง วัฒนธรรมแบบสร้างสรรค์ กับความผูกพันทางด้านบรรทัดฐาน มีค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับ สมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า วัฒนธรรมแบบสร้างสรรค์ มีความสัมพันธ์กับ ความผูกพันทางด้านบรรทัดฐาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) เท่ากับ .460 แสดงว่า มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางและ

เป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม มีวัฒนธรรมแบบสร้างสรรค์เพิ่มขึ้น จะทำให้มีความผูกพันทางด้านบรรทัดฐานเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

ความสัมพันธ์ระหว่าง วัฒนธรรมแบบตั้งรับ- ปกป้อง กับความผูกพันทางด้านบรรทัดฐาน พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่าง วัฒนธรรมแบบตั้งรับ- ปกป้อง กับความผูกพันทางด้านบรรทัดฐาน มีค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า วัฒนธรรมแบบตั้งรับ-ปกป้องมีความสัมพันธ์กับความผูกพันทางด้านบรรทัดฐาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) เท่ากับ .249 แสดงว่า มีความสัมพันธ์ในระดับ ต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม มีวัฒนธรรมแบบตั้งรับ- ปกป้องเพิ่มขึ้น จะทำให้มีความผูกพันทางด้านบรรทัดฐานเพิ่มขึ้นในระดับต่ำ

ความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมแบบรุก-ปกป้องกับความผูกพันทางด้านบรรทัดฐาน พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมแบบรุก-ปกป้องกับความผูกพันทางด้านบรรทัดฐาน มีค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า วัฒนธรรมแบบรุก-ปกป้อง มีความสัมพันธ์กับความผูกพันทางด้านบรรทัดฐาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) เท่ากับ .184 แสดงว่า มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม มีวัฒนธรรมแบบรุก- ปกป้องเพิ่มขึ้น จะทำให้มีความผูกพันทางด้านบรรทัดฐานเพิ่มขึ้นในระดับต่ำ

### สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ตาราง 59 แสดงสรุปสมมติฐานข้อ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อัตราเงินเดือน ตำแหน่งงาน และอายุงานในองค์กร แตกต่างกันมีความผูกพันต่อ องค์กรแตกต่างกัน

| ปัจจัยส่วนบุคคล  | ความผูกพันต่อองค์กร    |                            |                            |
|------------------|------------------------|----------------------------|----------------------------|
|                  | ความผูกพันทางด้านจิตใจ | ความผูกพันทางด้านการคงอยู่ | ความผูกพันทางด้านบรรทัดฐาน |
| เพศ              | X                      | ✓                          | X                          |
| อายุ             | X                      | ✓                          | ✓                          |
| สถานภาพสมรส      | ✓                      | X                          | X                          |
| ระดับการศึกษา    | X                      | ✓                          | X                          |
| ตำแหน่งตามสายงาน | X                      | X                          | X                          |
| อัตราเงินเดือน   | X                      | ✓                          | X                          |
| อายุงานในองค์กร  | X                      | X                          | ✓                          |

✓ หมายถึง สอดคล้องกับสมมติฐาน

X หมายถึง ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน

ตาราง 60 แสดงสรุปสมมติฐานข้อ 2 ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) และปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

| ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน     | ความผูกพันต่อองค์กร    |                            |                            |
|--------------------------------|------------------------|----------------------------|----------------------------|
|                                | ความผูกพันทางด้านจิตใจ | ความผูกพันทางด้านการคงอยู่ | ความผูกพันทางด้านบรรทัดฐาน |
| <b>ปัจจัยจูงใจ</b>             |                        |                            |                            |
| ความสำเร็จในงาน                | ✓                      | ✓                          | ✓                          |
| การได้รับความยอมรับนับถือ      | ✓                      | ✓                          | ✓                          |
| ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ         | ✓                      | ✓                          | ✓                          |
| ความรับผิดชอบ                  | ✓                      | ✓                          | ✓                          |
| ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน       | ✓                      | ✓                          | ✓                          |
| ปัจจัยจูงใจโดยรวม              | ✓                      | ✓                          | ✓                          |
| <b>ปัจจัยค้ำจุน</b>            |                        |                            |                            |
| เงินเดือน                      | ✓                      | ✓                          | ✓                          |
| โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าใน | ✓                      | ✓                          | ✓                          |
| อนาคต                          |                        |                            |                            |
| ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา  | ✓                      | ✓                          | ✓                          |
| ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน |                        |                            |                            |
| สถานะทางอาชีพ                  | ✓                      | ✓                          | ✓                          |
| นโยบายและการบริหารงาน          | ✓                      | ✓                          | ✓                          |
| สภาพการทำงาน                   | ✓                      | ✓                          | ✓                          |
| ความเป็นอยู่ส่วนตัว            | ✓                      | ✓                          | ✓                          |
| ปัจจัยค้ำจุนโดยรวม             | ✓                      | ✓                          | ✓                          |

✓ หมายถึง สอดคล้องกับสมมติฐาน

X หมายถึง ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน

ตาราง 61 แสดงสรุปสมมติฐานข้อ 3 วัฒนธรรมองค์กร ประกอบด้วย วัฒนธรรมแบบสร้างสรรค์ วัฒนธรรมแบบตั้งรับ-ปกป้อง และวัฒนธรรมแบบเชิงรุก-ปกป้อง มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

| วัฒนธรรมองค์กร              | ความผูกพันต่อองค์กร        |                            |                                |
|-----------------------------|----------------------------|----------------------------|--------------------------------|
|                             | ความผูกพัน<br>ทางด้านจิตใจ | ความผูกพัน<br>ทางการคงอยู่ | ความผูกพัน<br>ทางด้านบรรทัดฐาน |
| วัฒนธรรมแบบสร้างสรรค์       | √                          | √                          | √                              |
| วัฒนธรรมแบบตั้งรับ - ปกป้อง | √                          | √                          | √                              |
| วัฒนธรรมแบบรุก - ปกป้อง     | √                          | √                          | √                              |
| วัฒนธรรมองค์กรโดยรวม        | √                          | √                          | √                              |

√ หมายถึง สอดคล้องกับสมมติฐาน

X หมายถึง ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน



## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้มุ่งศึกษาถึง ปัจจัยจูงใจ ปัจจัยค้ำจุน วัฒนธรรมองค์กร ที่มี ความสัมพันธ์ กับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม เพื่อนำ ข้อมูลในการวิจัยไปใช้พัฒนาปรับปรุง กลยุทธ์ด้านทรัพยากรบุคคลเพื่อให้พนักงานมีความผูกพันต่อ องค์กร และเป็นแนวทางให้กับผู้บริหารหรือหัวหน้างานในการเสริมสร้างการบริหารทรัพยากรบุคคล เพื่อให้บุคลากรในองค์กรปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผลการศึกษาค้นคว้าตามลำดับต่อไปนี้

#### สังเขปความมุ่งหมาย ความสำคัญ และสมมติฐานในการวิจัย

##### ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความผูกพันภายในองค์กรโดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน อัตราเงินเดือน และอายุงานในองค์กร
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจ ปัจจัยค้ำจุนกับความผูกพันภายในองค์กร ของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์กรกับความผูกพันภายในองค์กรของ ข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม

##### ความสำคัญของการวิจัย

ใช้เป็นแนวทางสำหรับองค์กรและหน่วยงานภาครัฐบาล เพื่อเป็นแนวทางให้กับผู้บริหาร หรือหัวหน้างานในการเสริมสร้างการบริหารทรัพยากรบุคคลเพื่อให้บุคลากรในองค์กรปฏิบัติงานได้ อย่างมีประสิทธิภาพและสามารถนำข้อมูลในการวิจัยไปใช้พัฒนาปรับปรุง กลยุทธ์ด้านทรัพยากร บุคคลเพื่อให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กร อีกทั้งยังจะเป็นประโยชน์ต่อบุคคลทั่วไปที่มีความ สนใจสามารถนำกรณีศึกษาไปเป็นข้อมูลเพื่อทำการศึกษาต่อไปในอนาคต

##### สมมติฐานในการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ สมรส อัตราเงินเดือน ตำแหน่งงาน และอายุงานในองค์กรแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน
2. ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) และปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) มีความสัมพันธ์ กับความผูกพันต่อองค์กร
3. วัฒนธรรมองค์กร ประกอบด้วย วัฒนธรรมแบบสร้างสรรค์ วัฒนธรรมแบบตั้งรับ- ปกป้อง และวัฒนธรรมแบบเชิงรุก-ปกป้อง มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

## สรุปผลการศึกษาค้นคว้า

ผลการศึกษาปัจจัยจูงใจ ปัจจัยค้ำจุน วัฒนธรรมองค์กรที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม ผลการศึกษาสามารถสรุปผลได้ดังนี้

### ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา

**ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม**  
ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน อัตราเงินเดือน และอายุงานในองค์กร

จากการวิจัยพบว่า ข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 185 คน คิดเป็นร้อยละ 77.08 โดยมีอายุ 40-49 ปี จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 39.58 มีสถานภาพโสด จำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 57.08 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 155 คน คิดเป็นร้อยละ 64.58 มีตำแหน่งตามสายงานวิชาชีพสรรพากร จำนวน 181 คน คิดเป็นร้อยละ 75.42 มีอัตราเงินเดือน 9,640-19,639 บาท จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 45.00 และมีอายุงานในองค์กร 11-20 ปี จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 44.59

### ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน

**2.1 ปัจจัยจูงใจ ประกอบด้วย ความสำเร็จในงาน การได้รับความยอมรับนับถือ ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน**

จากการวิจัยพบว่า ข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจทุกด้านอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านความสำเร็จในงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 ด้านความรับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 ด้านการได้รับความยอมรับนับถือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 และด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 ตามลำดับ

และเมื่อพิจารณปัจจัยจูงใจเป็นรายด้าน สามารถจำแนกได้ดังนี้

**ด้านความสำเร็จในงาน** พบว่า ข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจด้านความสำเร็จในงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจ ด้านความสำเร็จในงานทุกข้ออยู่ในระดับมาก ได้แก่ ท่านมีความภูมิใจในงานที่ท่านปฏิบัติ บ่อยอย่างสำเร็จ ล่วง โดยมีความเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 ท่านมักจะวางแผนงานเพื่อป้องกันปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นได้ มีความเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 และท่านมักประสบความสำเร็จในงานตามเป้าหมายที่วางไว้ มีความเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 ตามลำดับ

**ด้านการได้รับความยอมรับนับถือ** พบว่า ข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจด้าน การได้รับความยอมรับนับถือ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจ ด้านการได้รับ

ความยอมรับนับถือทุกข้ออยู่ในระดับมาก ได้แก่ ท่านได้รับการแสดงความยินดีจากเพื่อนร่วมงาน เมื่อท่านปฏิบัติงานบรรลุผลสำเร็จ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 รองลงมาคือผู้บังคับบัญชายอมรับฟังความคิดเห็นของท่านเสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 และผลงานของท่านได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชาอยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 ตามลำดับ

**ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ** พบว่า ข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจด้าน ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัย จูงใจด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติทุกข้ออยู่ในระดับมาก ได้แก่ ลักษณะของงานที่ท่านปฏิบัติมีระเบียบแบบแผนและแผนปฏิบัติงานที่ชัดเจน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 รองลงมาคือลักษณะของงานที่ท่านปฏิบัติเป็นงานที่ท้าทาย และเปิดโอกาสให้ท่านได้ใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และรายข้อท่านมีโอกาสดแสดงความสามารถในการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 ตามลำดับ

**ด้านความรับผิดชอบ** พบว่า ข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐมมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจด้าน ความรับผิดชอบ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจด้านความรับผิดชอบทุกข้ออยู่ในระดับมาก ได้แก่ ท่านพึงพอใจที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานที่ไม่เคยปฏิบัติมาก่อน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 รองลงมาคือท่านสามารถเลือกวิธีการทำงานได้ด้วยตัวของท่านเอง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 และท่านมีอิสระและอำนาจในการตัดสินใจในงานที่ได้รับมอบหมาย ได้อย่างเต็มที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 ตามลำดับ

**ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน** พบว่า ข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐมมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจด้าน ความก้าวหน้าในตำแหน่ง งานโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ทุกข้ออยู่ในระดับมาก ได้แก่ ท่านได้รับการสนับสนุนจากองค์กรในการพัฒนาความรู้ความสามารถ เช่น การศึกษาต่อ การอบรม การสัมมนา โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 รองลงมาคือท่านมีโอกาสดเลื่อนตำแหน่งตามความรู้ความสามารถ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63 และการเลื่อนตำแหน่งในองค์กรของท่านมีความเท่าเทียมกัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50 ตามลำดับ

**2.2 ปัจจัยค่าจูง ประกอบด้วย เงินเดือน โอกาสที่จะได้รับความ ก้าวหน้าใน อนาคต ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน สถานะทางอาชีพ นโยบายและการบริหารงาน สภาพการทำงาน ความเป็นอยู่ส่วนตัว และความมั่นคงในงาน**

จากผลการวิจัยพบว่า ข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐมมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยค่าจูงโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้าน ที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านสภาพการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 ด้านนโยบายและการบริหารงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 ด้านสถานะทางอาชีพ มี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 ด้านความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา ผู้บังคับบัญชาและ

เพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 ด้าน ความมั่นคงในงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 และด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 ส่วนด้านที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านเงินเดือน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.17 ตามลำดับ

และเมื่อพิจารณาปัจจัยคำจุนเป็นรายด้าน สามารถจำแนกได้ดังนี้

**ด้านเงินเดือน** พบว่า ข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยคำจุนด้านเงินเดือน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.17 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ได้แก่ เงินเดือนที่ท่านได้รับมีความเหมาะสมกับความรู้และความสามารถ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.34 ส่วนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ หลักเกณฑ์ในการปรับเงินเดือนในหน่วยงานของท่านมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.12 และท่านพอใจในการให้สวัสดิการในเรื่องการเบิก ค่ารักษาพยาบาลและด้านบริการต่าง ๆ เช่น บ้านพัก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.06 ตามลำดับ

**ด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต** พบว่า ข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยคำจุนด้าน โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า มีความคิดเห็นทุกข้ออยู่ในระดับมาก ได้แก่ ท่านจะรู้สึกภูมิใจเมื่อท่านสามารถผ่านการสอบคัดเลือกในการเลื่อนตำแหน่ง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 รองลงมาคือถ้าผลงานที่ท่านได้รับมอบหมายเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร ท่านจะได้รับผลตอบแทนที่เหมาะสมจากองค์กรของท่าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52 และในองค์กรของท่านมีการเลื่อนตำแหน่งการทำงานโดยวัดจากผลการปฏิบัติงานและประสบการณ์ในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43 ตามลำดับ

**ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน** พบว่า ข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยคำจุนด้าน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า มีความคิดเห็นทุกข้ออยู่ในระดับมาก ได้แก่ ท่านกับเพื่อนร่วมงานมีความเข้าใจซึ่งกันและกันไม่ว่าจะเป็นเรื่องงานหรือเรื่องส่วนตัว โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 รองลงมาคือ เพื่อนร่วมงานของท่านให้ความร่วมมือในการติดต่อประสานงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 และผู้บังคับบัญชาของท่านให้ความเป็นธรรมกับผู้บังคับบัญชาอย่างเท่าเทียมกัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50 ตามลำดับ

**ด้านสถานะทางอาชีพ** พบว่า ข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่ นครปฐม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยคำจุนด้านสถานะทางอาชีพโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า มีความคิดเห็นทุกข้ออยู่ในระดับมาก ได้แก่ อาชีพของท่านเป็นที่ยอมรับและมีเกียรติในสังคม โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 รองลงมาคือ อาชีพของท่านมีความมั่นคงและมีสวัสดิการที่ดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 และอาชีพของท่านมีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงานสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 ตามลำดับ

**ด้านนโยบายและการบริหารงาน** พบว่า ข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยคำจุนด้าน นโยบายและการบริหารงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีความคิดเห็นทุกข้ออยู่ในระดับมาก ได้แก่ ในหน่วยงานของท่านมีการกำหนดแผนงานและนโยบายการบริหารงานอย่างชัดเจน และรายข้อการติดต่อสื่อสารภายในหน่วยงานสามารถใช้ข้อมูลร่วมกันได้เพื่อความเร็วในการทำงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 รองลงมาคือภายในหน่วยงานของท่านมีการพัฒนาปรับปรุงระบบการทำงานให้เหมาะสมกับนโยบายการบริหารงานอย่างสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 ตามลำดับ

**ด้านสภาพการทำงาน** พบว่า ข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยคำจุนด้านสภาพการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีความคิดเห็นทุกข้ออยู่ในระดับมาก ได้แก่ ภายในที่ทำงานของท่านมีการจัดบริเวณห้องทำงานและโต๊ะทำงานให้เป็นสัดส่วนเหมาะสมกับการปฏิบัติงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 รองลงมาคือสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน เช่น แสงสว่าง เสียง อุณหภูมิ มีความเหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 และเครื่องมือและวัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานมีจำนวนเพียงพอและสะดวกที่จะนำมาใช้งาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 ตามลำดับ

**ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว** พบว่า ข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐมมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยคำจุนด้านความเป็นอยู่ส่วนตัวโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีความคิดเห็นทุกข้ออยู่ในระดับมาก ได้แก่ ท่านรู้สึกพอใจกับสถานที่ทำงานที่ท่านปฏิบัติงานอยู่ในปัจจุบัน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 รองลงมาคือ ท่านมีความยินดีที่จะต้องปรับตัวให้เข้ากับเพื่อนร่วมงานและสภาพแวดล้อมในการทำงานใหม่ๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 และท่านรู้สึกพอใจหากท่านมีคำสั่งให้โยกย้ายไปประจำตำแหน่งงานในที่แห่งใหม่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 ตามลำดับ

**ด้านความมั่นคงในงาน** พบว่า ข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยคำจุนของ ด้านความมั่นคงในงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีความคิดเห็นทุกข้ออยู่ในระดับมาก ได้แก่ ท่านรู้สึกท้อแท้กับอาชีพที่ท่านทำอยู่มีความมั่นคงในการทำงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 รองลงมาคือท่านคิดว่าท่านจะไม่ลาออกจากหน่วยงานและจะอยู่กับหน่วยงานตลอดไป มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 และภายในหน่วยงานมีสวัสดิการที่เพียงพอกับความต้องการของท่านในทุกๆ ด้าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45 ตามลำดับ

### ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับ วัฒนธรรมองค์กร ประกอบด้วย วัฒนธรรมแบบสร้างสรรค์ วัฒนธรรมแบบตั้งรับ- ปกป้อง และวัฒนธรรมแบบรุก-ปกป้อง

จากการวิจัยพบว่า ข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับ วัฒนธรรมองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีความคิดเห็นทุกด้านอยู่ในระดับดี ได้แก่ วัฒนธรรมแบบตั้งรับ -ปกป้อง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 ด้าน วัฒนธรรมแบบสร้างสรรค์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 และด้าน วัฒนธรรมแบบรุก -ปกป้อง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 ตามลำดับ

และเมื่อพิจารณาส่วนวัฒนธรรมองค์กรเป็นรายด้าน สามารถจำแนกได้ดังนี้

**ด้านวัฒนธรรมแบบสร้างสรรค์** พบว่า ข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับ วัฒนธรรมแบบสร้างสรรค์ โดยรวมอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีความคิดเห็นทุกข้ออยู่ใน ระดับดี ได้แก่ องค์กรมีการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาบุคลากรให้มีประสิทธิภาพอยู่เสมอ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 รองลงมาคือ องค์กรมีการสนับสนุนให้บุคลากรมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และมุ่งเน้นให้มีการพัฒนาตัวเองอย่างสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 องค์กรมีการจัดกิจกรรมเพื่อกระชับความสัมพันธ์ของบุคลากรอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 และภายในองค์กรของท่านมีการเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายและหาแนวทางในการปฏิบัติงานร่วมกัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63 ตามลำดับ

**ด้านวัฒนธรรมแบบตั้งรับ-ปกป้อง** พบว่า ข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับวัฒนธรรมแบบตั้งรับ – ปกป้องโดยรวมอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีความคิดเห็นทุกข้ออยู่ในระดับดี ได้แก่ องค์กรของท่านมีการเน้นการปกครองแบบตามลำดับชั้นการบังคับบัญชา และมีการแบ่งหน้าที่การทำงานอย่างชัดเจน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 รองลงมาคือองค์กรเน้นความสามัคคี ไม่ชอบความขัดแย้ง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 บุคลากรทุกคนภายในองค์กรต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบและแบบแผนที่องค์กรวางไว้เท่านั้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 และคนภายในองค์กรมักมีการปฏิบัติงานที่ไม่แตกต่างไปจากเดิมเพราะคิดว่ สิ่งที่ยึดถือปฏิบัติเป็นสิ่งที่เหมาะสมแล้ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 ตามลำดับ

**ด้านวัฒนธรรมแบบรุก-ปกป้อง** พบว่า ข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐมมีความคิดเห็นเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กรของ ด้านวัฒนธรรมแบบรุก-ปกป้องโดยรวมอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับดี ได้แก่ คนภายในองค์กรมักเอาใจผู้บังคับบัญชาเพื่อให้ได้ตำแหน่งที่สูงขึ้น โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 รองลงมาคือคนภายในองค์กรมักมีการแข่งขันกันโดยมุ่งเน้นถึงการเป็นผู้ชนะ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 และคนภายในองค์กรต้องทำงานหนักเพื่อให้งานออกมาสมบูรณ์แบบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63 ส่วนข้อที่มีความคิดเห็นระดับปานกลาง ได้แก่ องค์กรมักมีการให้รางวัลกับคนที่แสดงความคิดเห็นที่ถูกต้องเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40 ตามลำดับ

**ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับ ความผูกพันภายในองค์กร ประกอบด้วย ความผูกพันทางด้านจิตใจ ความผูกพันทางด้านการคงอยู่ และความผูกพันทางด้านบรรทัดฐาน**

จากการวิจัยพบว่า ข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันภายในองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า มีความคิดเห็นทุกด้านอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ความผูกพันทางด้านจิตใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 ความผูกพันทางด้านบรรทัดฐาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 และความผูกพันทางด้านการคงอยู่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 ตามลำดับ

และเมื่อพิจารณาความผูกพันภายในองค์กรเป็นรายด้าน สามารถจำแนกได้ดังนี้

**ด้านความผูกพันทางด้านจิตใจ** พบว่า ข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันทางด้านจิตใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีความคิดเห็นทุกข้ออยู่ในระดับมาก ได้แก่ หากมีใครพูดถึงองค์กรของท่านในทางเสียหายท่านพร้อมที่จะอธิบายสิ่งที่ถูกต้องให้เขาเข้าใจ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 รองลงมาคือความสำเร็จขององค์กรมีผลมาจากการปฏิบัติงานของท่าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 และท่านมีความสุขและสนุกกับงานที่ทำ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 ตามลำดับ

**ด้าน ความผูกพันทางด้านการคงอยู่** พบว่า ข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐมมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันทางด้านการคงอยู่ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีความคิดเห็นทุกข้ออยู่ในระดับมาก ได้แก่ ท่านคิดว่าการตัดสินใจในการทำงานที่องค์กรนี้เป็นการตัดสินใจที่ถูกต้อง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 รองลงมาคือท่านเชื่อมั่นว่าการทำงานอยู่ที่นี่จะทำให้ท่านประสบความสำเร็จสูงสุดในชีวิตการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 และแม้ว่าท่านจะมีโอกาสเปลี่ยนงานไปอยู่องค์กรอื่นและได้รับรายได้ที่สูงกว่าแต่ท่านก็สมัครใจที่จะทำงานที่องค์กรนี้ต่อไป มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55 ตามลำดับ

**ด้านความผูกพันทางด้านบรรทัดฐาน**

พบว่า ข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันทางด้านบรรทัดฐานโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีความคิดเห็นทุกข้ออยู่ในระดับมาก ได้แก่ ท่านคิดว่าคนที่มีความภักดีต่อองค์กรเป็นคนที่วางตัวได้เหมาะสมและเป็นคนที่น่ายกย่อง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 รองลงมาคือท่านคิดว่าคนที่ปฏิบัติตามกฎระเบียบเป็นคนที่ดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 และท่านคิดว่าคนที่ไม่ชอบเปลี่ยนงานบ่อยๆ เป็นคนที่มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54 ตามลำดับ

**ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมานเพื่อการทดสอบสมมติฐาน**

**สมมติฐานที่ 1** ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อัตราเงินเดือน ตำแหน่งงาน และอายุงานในองค์กรแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ดังนี้

**เพศ** พบว่า เพศที่แตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรในด้านความผูกพันทางด้านจิตใจ และความผูกพันทางด้านบรรทัดฐาน ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ส่วนความผูกพันทางด้านการคงอยู่ แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยเพศชายมีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าเพศหญิง

**อายุ** พบว่า อายุที่แตกต่างกันมีความผูกพันทางด้านจิตใจ ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนความผูกพันทางด้านการคงอยู่ แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยกลุ่มข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐมที่มีอายุ 50 - 59 ปี มีความผูกพันทางด้านการคงอยู่มากที่สุด และด้านความผูกพันทางด้านบรรทัดฐานแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยกลุ่มข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม ที่มีอายุ 40 - 49 ปี มีความผูกพันทางด้านบรรทัดฐานมากที่สุด

**สถานภาพสมรส** พบว่า สถานภาพสมรส ที่แตกต่างกันมีความผูกพันทางด้านการคงอยู่ และความผูกพันทางด้านบรรทัดฐาน ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนความผูกพันทางด้านจิตใจ แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐมที่มีสถานภาพ โสด/หย่าร้าง/หม้าย/แยกกันอยู่ มีความผูกพันทางด้านจิตใจน้อยกว่าสถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน

**ระดับการศึกษา** พบว่า ระดับการศึกษา แตกต่างกัน มีความผูกพันทางด้านจิตใจ และความผูกพันทางด้านบรรทัดฐาน ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนความผูกพันทางด้านการคงอยู่ แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยกลุ่มข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐมที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีมีความผูกพันด้านการคงอยู่มากที่สุด

**ตำแหน่งตามสายงาน** พบว่า ตำแหน่งตามสายงานที่แตกต่างกันมีความผูกพันต่อ องค์กร ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

**อัตราเงินเดือน** พบว่า อัตราเงินเดือนที่แตกต่างกันมีความผูกพันทางด้านจิตใจและความผูกพันทางด้านบรรทัดฐานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนความผูกพันทางด้านการคงอยู่ แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยกลุ่มข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม ที่มีอัตราเงินเดือน 39,640 บาทขึ้นไป มีความผูกพันด้านการคงอยู่มากที่สุด

**อายุงานในองค์กร** พบว่า อายุงานในองค์กร แตกต่างกันมีความผูกพันทางด้านบรรทัดฐานและความผูกพันทางด้านจิตใจ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนความผูกพันทางด้านการคงอยู่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยกลุ่มข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม ที่มีอายุงานในองค์กร 21 ปีขึ้นไป มีความผูกพันด้านการคงอยู่มากที่สุด

สมมติฐานข้อที่ 2 ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) และปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

## 2.1 ปัจจัยจูงใจมีความสัมพันธ์กับมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

### 2.1.1 ปัจจัยจูงใจมีความสัมพันธ์กับความผูกพันทางด้านจิตใจ

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยแรงใจโดยรวมมีความสัมพันธ์กับ ความผูกพันทางด้านจิตใจแตกต่างกัน โดยมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม มีแรงใจโดยรวมเพิ่มขึ้น จะทำ ให้มีความผูกพันทางด้านจิตใจเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยเชิงจิตด้านการได้รับความยอมรับนับถือมีความสัมพันธ์กับความผูกพันทางด้านจิตใจ โดยมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม มีแรงจูงใจ ด้านการได้รับความยอมรับนับถือเพิ่มขึ้น จะทำให้มีความผูกพันทางด้านจิตใจเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยเชิงจิต ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ มีความสัมพันธ์กับความผูกพันทางด้านจิตใจ โดยมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม มีแรงจูงใจ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติเพิ่มขึ้น จะทำให้มีความผูกพันทางด้านจิตใจเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจิตใจด้านความรับผิดชอบมีความสัมพันธ์กับความผูกพันทางด้านจิตใจ โดย มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐมมีแรงจูงใจด้านความรับผิดชอบเพิ่มขึ้น จะทำให้มีความผูกพันทางด้านจิตใจเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยเชิงจิตด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันทางด้านจิตใจ โดยมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐมมีแรงจูงใจด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงานเพิ่มขึ้น จะทำให้มีความผูกพันทางด้านจิตใจเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

### 2.1.2 ปัจจัยจูงใจมีความสัมพันธ์กับความผูกพันทางด้านการคงอยู่

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยเชิงใจโดยรวมมีความสัมพันธ์กับ ความผูกพันทางด้านการคงอยู่ โดยมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐมมีแรงเชิงใจโดยรวมเพิ่มขึ้น จะทำให้มีความผูกพันทางด้านการคงอยู่เพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจิตใจด้านความสำเร็จในงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันทางด้านการคงอยู่ โดยมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐมมีแรงจูงใจด้านความสำเร็จในงานเพิ่มขึ้น จะทำให้มีความผูกพันทางด้านการคงอยู่เพิ่มขึ้นในระดับต่ำ







ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านนโยบายและการบริหารงานมีความสัมพันธ์

ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยข้างต้น ด้านสภาพการทำงาน มีความสัมพันธ์กับ ความ

ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยข้างต้น ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว มีความสัมพันธ์กับ

ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านความมั่นคงในงานมีความสัมพันธ์กับ ความ

### 2.2.3 ปัจจัยคำจูงใจมีความสัมพันธ์กับความผูกพันทางด้านบรรทัดฐาน

ความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยด้าน ด้านเงินเดือน มีความสัมพันธ์กับ ความผูกพัน

ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต มี

ความสัมพันธ์กับความผูกพันทางด้านบรรทัดฐาน โดยมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม มีปัจจัยจำแนก ด้าน

โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคตเพิ่มขึ้น จะทำให้มีความผูกพันทางด้านบรรทัดฐานเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคำจูน ด้าน ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์กับ ความผูกพันทางด้านบรรทัดฐาน โดยมี ความสัมพันธ์ในระดับต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐมมีปัจจัยคำจูนด้านความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน เพิ่มขึ้น จะทำให้มีความผูกพันทางด้านบรรทัดฐานเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคำจุน ด้านสถานะทางอาชีพ มีความสัมพันธ์กับ ความผูกพันทางด้านบรรทัดฐาน โดยมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐมมีปัจจัยคำจุนด้านสถานะทางอาชีพเพิ่มขึ้น จะทำให้มีความผูกพันทางด้านบรรทัดฐานเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านนโยบายและการบริหารงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันทางด้านบรรทัดฐาน โดยมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม มีปัจจัยด้าน นโยบายและการบริหารงานเพิ่มขึ้น จะทำให้มีความผูกพันทางด้านบรรทัดฐานเพิ่มขึ้นในระดับต่ำ

ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคำจุน ด้านสภาพการทำงาน มีความสัมพันธ์กับ ความผูกพันทางด้านบรรทัดฐาน โดยมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม มีปัจจัยคำ จุนด้านนโยบายและการบริหารงาน เพิ่มขึ้น จะทำให้มีความผูกพันทางด้านบรรทัดฐานเพิ่มขึ้นในระดับต่ำ

ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคำจุน ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว มีความสัมพันธ์กับ ความผูกพันทางด้านบรรทัดฐาน โดยมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทาง เดียวกัน กล่าวคือ ถ้าข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม มีปัจจัยคำจุน ด้านความเป็นอยู่ ส่วนตัวเพิ่มขึ้น จะทำให้มีความผูกพันทางด้านบรรทัดฐานเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านความมั่นคงในงานมีความสัมพันธ์กับ ความผูกพันทางด้านบรรทัดฐาน โดยมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม มีปัจจัยด้านความมั่นคงในงานเพิ่มขึ้น จะทำให้มีความผูกพันทางด้านบรรทัดฐานเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

### สมมติฐานข้อที่ 3

### 3.1 วัฒนธรรมองค์กรมีความสัมพันธ์กับความผูกพันทางด้านจิตใจ

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า วัฒนธรรมองค์กร โดยรวมมีความสัมพันธ์กับ ความผูกพันทางด้านจิตใจ โดยมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม มีวัฒนธรรมองค์กร โดยรวมเพิ่มขึ้น จะทำให้มีความผูกพันทางด้านจิตใจเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง



กล่าวคือ ถ้าข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม มีวัฒนธรรมองค์กร โดยรวมเพิ่มขึ้น จะทำให้มีความผูกพันทางด้านบรรทัดฐานเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

ความสัมพันธ์ระหว่าง วัฒนธรรมแบบสร้างสรรค์ มีความสัมพันธ์กับ ความผูกพันทางด้านบรรทัดฐาน โดยมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐมมีวัฒนธรรมแบบสร้างสรรค์เพิ่มขึ้น จะทำให้มีความผูกพันทางด้านบรรทัดฐานเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

ความสัมพันธ์ระหว่าง วัฒนธรรมแบบตั้งรับ- ปกป้อง มีความสัมพันธ์กับ ความผูกพันทางด้านบรรทัดฐาน โดยมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม มีวัฒนธรรมแบบตั้งรับ- ปกป้องเพิ่มขึ้น จะทำให้มีความผูกพันทางด้านบรรทัดฐานเพิ่มขึ้นในระดับต่ำ

ความสัมพันธ์ระหว่าง วัฒนธรรมแบบรุก- ปกป้อง มีความสัมพันธ์กับ ความผูกพันทางด้านบรรทัดฐาน โดยมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐมมีวัฒนธรรมแบบรุก-ปกปิดเพิ่มขึ้น จะทำให้มีความผูกพันทางด้านบรรทัดฐานเพิ่มขึ้นในระดับต่ำ

## อภิปรายผลการวิจัย

ผลจากการวิจัยปัจจัยจูงใจ ปัจจัยค้ำจุน วัฒนธรรมองค์กรที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม สามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ สมรส อัตราเงินเดือน ตำแหน่งงาน และอายุงานในองค์กรแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

**เพศ** เพศที่แตกต่างกันมีความผูกพันต่อ องค์กรในด้านความผูกพันทางการคงอยู่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยเพศชายมีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าเพศหญิง อาจจะเนื่องมาจากเพศชายเป็นผู้นำครอบครัว จำเป็นต้องมียางานที่มั่นคง ส่งผลให้มีความผูกพันทางการคงอยู่ มากกว่าเพศหญิง ซึ่งสอดคล้องกับ งานวิจัยของ จารุ ฉ่ำศรี (2547) ศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท เทท โมบาย เรดิโอ จำกัด พบว่า พนักงานที่มีเพศแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

ส่วนเพศที่แตกต่างกันมี ความผูกพันต่อ องค์กรในด้าน ความผูกพันทางด้านจิตใจ และ ความผูกพันทางด้านบรรทัดฐาน ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 อาจจะเนื่องมาจาก องค์กรได้เปิดโอกาสให้พนักงานทั้งเพศชายและเพศหญิงสามารถแสดงผลงาน โดยไม่ขึ้นกับเพศของผู้ปฏิบัติ รวมทั้งองค์กรมีแนวทางการปฏิบัติต่อพนักงานชายและหญิงเหมือนกัน โดยที่พนักงานชายและหญิงมีสิทธิและโอกาสเท่าเทียมกัน จึงอาจส่งผลให้เพศไม่มีความผูกพันต่อ องค์กรในด้านความผูกพันทางด้านจิตใจและความผูกพันทางด้านบรรทัดฐาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชัยวัฒน์ ลิ้มพุทธรักษ์ (2556) ศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรพนักงาน บริษัทซอฟต์แวร์แห่งหนึ่ง ซึ่งเป็นเจ้าของ

ผลิตภัณฑ์ซอฟต์แวร์ด้านการวิเคราะห์ข้อมูล สาขาประเทศไทย พบว่า เพศไม่มีผลต่อ ความผูกพันต่อ บริษัทซอฟต์แวร์แห่งหนึ่ง ซึ่งเป็นเจ้าของผลิตภัณฑ์ซอฟต์แวร์ด้านการวิเคราะห์ข้อมูล สาขาประเทศไทย

**อายุ** อายุแตกต่างกันมีความผูกพันทางการคงอยู่ แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ ทางสถิติ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยกลุ่มข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่ นครปฐม ที่มีอายุ 50 - 59 ปี มีความผูกพันทางการคงอยู่ มากที่สุด เนื่องจาก ข้าราชการ สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม ที่มีอายุ 50 - 59 ปี จะตระหนักว่าโอกาสหรือทาง เลือกในการทำงานของตนลดลง เป็นข้อจำกัดในการเลือกงานหรือเปลี่ยนงาน และข้าราชการที่มีอายุมากขึ้นมัก มีสิ่งที่แสวงหาสูงขึ้น การที่จะออกไปทำงานในองค์กรอื่นนั้นต้องได้รับสิ่งจูงใจเพียงพอ ซึ่งสำนักงาน สรรพากรเป็นหน่วยงานของรัฐที่มีความมั่นคง จึง ทำให้แรงดึงดูดใจของพนักงานที่มีต่อองค์กรอื่น ลดลง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีของ (Steers. 197: 49) ได้กล่าวว่าอายุเป็นปัจจัยที่มีผลต่อ ความยึดมั่นผูกพันใน องค์กร และแนวคิดทฤษฎีของ (Sheldon. 1971) ให้ความเห็นว่ายอายุเป็น องค์ประกอบที่มีสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

ส่วนอายุแตกต่างกันมีความผูกพันทางด้านบรรทัดฐาน แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ ทางสถิติ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยกลุ่ม ข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่ นครปฐม ที่มีอายุ 40-49 ปี มีความผูกพันทางด้านบรรทัดฐาน มากที่สุด เนื่องจาก ข้าราชการ สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐมที่มีอายุ 40-49 ปี มักจะมีความกระตือรือร้นในการทำงาน ปฏิบัติ ตามกฎระเบียบ จึงมีความผูกพัน ทางด้านบรรทัดฐาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สิตา ลิ้มสวัสดิ์ (2551) ศึกษาเรื่อง จริยธรรมในหน้าที่ธุรกิจขององค์กรที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงาน บมจ. ธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ พบว่า พนักงานที่มีอายุต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

**สถานภาพสมรส** สถานภาพสมรสที่แตกต่างกันมีความผูกพันทางด้านจิตใจ แตกต่าง กันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยข้าราชการสำนักงาน สรรพากรพื้นที่นครปฐมที่มีสถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน มีความผูกพันทางด้านจิตใจ มาก เนื่องจากข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม ที่มีครอบครัวแล้วจะมีภาระที่ต้องรับผิดชอบ และต้องการความมั่นคงในงานสูง ส่วนข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม ที่มีสถานภาพ โสด จะมีความเป็นอิสระ มีภาระที่ต้องรับผิดชอบน้อยกว่า และมีโอกาสในการเลือกการจ้างงานที่ ดึงดูดใจมากกว่า ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสิตา ลิ้มสวัสดิ์ (2551) ศึกษาเรื่อง จริยธรรมในหน้าที่ ธุรกิจขององค์กรที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ พบว่า พนักงานที่มี สถานภาพ ต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และงานวิจัยของ รวิวรรณ ลิ้มสวัสดิ์กุล (2551) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์กร กับความผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ อินเตอร์เนชั่นแนล ผลการวิจัยพบว่า พยาบาลวิชาชีพที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรต่างกัน และ

งานวิจัยของ (อวยพร ประพทธีธรรม. 2537 : 36) พบว่าสถานภาพเป็นปัจจัยที่ใช้อย่างชี้ความผูกพันต่อองค์กร

**ระดับการศึกษา** การศึกษาแตกต่างกันมีความผูกพันทางด้านการคงอยู่ แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยกลุ่มข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐมที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีมีความผูกพันด้านการคงอยู่ มากที่สุด เนื่องจากข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐมที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีความเชื่อมั่นว่า ผลประโยชน์ที่จะได้รับจาก องค์กรคุ้มค่า และมีโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน จึงทำให้ผูกพันกับองค์กรเท่ากันโดยไม่คิดเปลี่ยนแปลงไปทำงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุภาณี กลิ่นหอม (2545) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันขององค์กร : ศึกษาเฉพาะกรณีธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษา แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

**ตำแหน่งตามสายงาน** ตำแหน่งตามสายงานที่แตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องจากข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐมคิดว่าทุกตำแหน่งมีความผูกพันกับองค์กรเหมือนกันจนไม่เกิดความแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปิยาพร ห่องแซง (2555) ศึกษาเรื่อง การบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีผลต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงานสาขาธนาคารออมสินในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า พนักงานสาขาธนาคารออมสินในเขตกรุงเทพมหานครที่มีตำแหน่งงานในปัจจุบันแตกต่างกัน มีความผูกพันองค์กรไม่แตกต่างกัน

**อัตราเงินเดือน** อัตราเงินเดือนที่แตกต่างกันมีความผูกพันทางด้านการคงอยู่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยกลุ่มข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐมที่มีอัตราเงินเดือน 39,640 บาทขึ้นไป มีความผูกพันด้านการคงอยู่มากที่สุด เนื่องจากข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐมที่มีอัตราเงินเดือน 39,640 บาทขึ้นไป มีความเชื่อมั่นว่าการทำงานอยู่ที่องค์กรนี้จะทำให้ประสบความสำเร็จสูงสุดในชีวิตการทำงาน และเชื่อว่าตำแหน่งหรืองานที่รับผิดชอบเป็นสิ่งที่เหมาะสมกับรายได้ที่เขาได้รับแล้ว ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปิยาพร ห่องแซง (2555) ศึกษาเรื่อง การบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีผลต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงานสาขาธนาคารออมสินในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า พนักงานสาขาธนาคารออมสินในเขตกรุงเทพมหานครที่มีอัตราเงินเดือนแตกต่าง จะมีความผูกพันองค์กรแตกต่างกัน

**อายุงานในองค์กร** อายุงานในองค์กร แตกต่างกันมีความผูกพันทางด้านการคงอยู่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยกลุ่ม ข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม ที่มีอายุงานในองค์กร 21 ปีขึ้นไป มีความผูกพัน ด้านการคงอยู่ มากที่สุด เนื่องจากอายุงานที่เพิ่มขึ้น จะส่งผลให้พนักงานได้รับสิ่งจูงใจจากองค์กรมากขึ้น อาทิเช่น เงินเดือน สวัสดิการ และความรับผิดชอบที่สูงขึ้น ฯลฯ จึงส่งผลให้ข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม ที่มีอายุงานในองค์กร 21 ปีขึ้นไป มีความผูกพันต่อองค์กรสูงกว่าพนักงานกลุ่มอื่น

ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีของ (Sheldon. 1971) มีความเห็นว่าปัจจัยที่เป็นประสบการณ์ของผู้ปฏิบัติงานเป็นองค์ประกอบที่มีสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร และแนวคิดทฤษฎีของ (Steers. 1977: 48) ได้กล่าวว่า ประสบการณ์ทำงานมีผลต่อความยึดมั่นผูกพันในองค์กร รวมถึงงานวิจัยของ ลิตา ลัมสวีสต์ (2551) ศึกษาเรื่อง จริยธรรมในหน้าที่ธุรกิจขององค์กรที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ พบว่า พนักงานที่มีอายุงานในองค์กร ต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และงานวิจัยของ (อวยพร ประพทธิธรรม. 2537) ที่พบว่าตำแหน่งเป็นปัจจัยที่ใช้บ่งชี้ความผูกพันต่อองค์กร

**สมมติฐานข้อที่ 2** ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) และปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

## 2.1 ปัจจัยจูงใจมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

### 2.1.1 ปัจจัยจูงใจมีความสัมพันธ์กับความผูกพันทางด้านจิตใจ

จากการศึกษาปัจจัยจูงใจโดยรวมและรายด้าน ได้แก่ ความสำเร็จในงาน การได้รับความยอมรับนับถือ ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรในเรื่อง ความผูกพันทางด้านจิตใจ ของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ แสดงว่า ภายในองค์กรมีสิ่งจูงใจที่ทำให้พนักงานเกิดความผูกพันทางด้านจิต ใจกับองค์กร รวมถึงปัจจัยต่างๆ เช่น เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา การยอมรับ ชื่อเสียง ความภาคภูมิใจ ลักษณะและตำแหน่งงาน รางวัลตอบแทนและสวัสดิการ ก็มีส่วนในการส่งผลให้พนักงานมีความตั้งใจและมุ่งมั่นในการทำงาน ทำให้องค์กรบรรลุผลตามเป้าหมาย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปิยาพร ห่องแสง (2555) ศึกษาเรื่อง การบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีผลต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงานสาขาธนาคารออมสินในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า แรงจูงใจในการทำงานโดยรวมและรายด้านของพนักงานสาขาธนาคารออมสินในเขตกรุงเทพมหานคร มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรในเรื่องความผูกพันทางด้านจิตใจ

### 2.1.2 ปัจจัยจูงใจมีความสัมพันธ์กับความผูกพันทางการคงอยู่

จากการศึกษาปัจจัยจูงใจโดยรวมและรายด้าน ได้แก่ การได้รับความยอมรับนับถือ ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรในเรื่องความผูกพันทางการคงอยู่ของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนปัจจัยจูงใจด้าน ความสำเร็จในงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรในเรื่องความผูกพันทางการคงอยู่ของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ แสดงว่า ปัจจัยจูงใจเป็นสิ่งที่ช่วยให้พนักงานเกิดความเต็มใจในการทำงาน เกิดความพอใจ และมุ่งมั่นทำงานให้ดีที่สุดและประสบผลสำเร็จเพื่อให้บรรลุถึงเป้าหมาย ซึ่งกระตุ้นภายในองค์กรต่างๆ ทำให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่ รวมถึง

ผลตอบแทนที่ได้รับเป็นที่น่าพอใจในการคงอยู่กับองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปิยาพร ห่องแขง (2555) ศึกษาเรื่อง การบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีผลต่อความผูกพันในองค์กรของ พนักงานสาขาธนาคารออมสินในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า แรงจูงใจในการทำงานโดยรวมและ รายด้านของพนักงานสาขาธนาคารออมสินในเขตกรุงเทพมหานคร มีความสัมพันธ์กับความผูกพัน ต่อองค์กรในเรื่องความผูกพันทางด้านการคงอยู่

### 2.1.3 ปัจจัยจูงใจมีความสัมพันธ์กับความผูกพันทางด้านบรรทัดฐาน

จากการศึกษาปัจจัยจูงใจโดยรวมและรายด้าน ได้แก่ ความสำเร็จในงาน ความ รับผิดชอบ และความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรในเรื่อง ความผูกพันทางด้านบรรทัดฐานของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม มีความสัมพันธ์ใน ระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้อง กับสมมติฐานที่ตั้งไว้ แสดงว่า พนักงานรู้สึกว่าการจูงใจในการทำงานของพวกเขาที่ได้รับในองค์กร เป็นสิ่งที่เหมาะสมและสมควรแก่การคงอยู่ในองค์กรต่อไป ไม่ว่าจะเป็น ความสำเร็จในงาน มีอิสระ และอำนาจในการตัดสินใจในงานที่ได้รับมอบหมาย และความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน เป็นต้น องค์กรได้เปิดโอกาสให้พนักงานทำงานในสิ่งที่ตนเองถนัด รวมถึงพนักงานมีความรู้สึกว่าได้ความ รักและผูกพันต่อองค์กรเพื่อนร่วมงานให้ความสนใจและเป็นกันเอง ทำให้พนักงานทำงานในองค์กร อย่างเต็มที่และต้องการมีส่วนร่วมในองค์กร สอดคล้องกับงานวิจัยของ ประยงค์ มีผล (2545) ศึกษา แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม ผลิตภัณฑ์สำเร็จรูป บริษัท ไหมทอง จำกัด พบว่าแรงจูงใจในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

ส่วนปัจจัยจูงใจด้าน การได้รับความยอมรับนับถือ และด้าน ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรในเรื่อง ความผูกพันทางด้านบรรทัดฐาน ของข้าราชการ สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน อย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับ สมมติฐาน ที่ตั้งไว้ แสดงว่า ปัจจัยจูงใจ ทำให้ พนักงานเกิดความเต็มใจในการทำงาน เกิดความพอใจ และมุ่งมั่นทำงานให้ดีที่สุดและประสบ ผลสำเร็จเพื่อให้บรรลุถึงเป้าหมาย ซึ่งกระตุ้นภายในองค์กรต่างๆ เช่น การยอมรับจากผู้บังคับบัญชา อยู่เสมอผู้บังคับบัญชายอมรับฟังความคิดเห็น รวมถึง งานที่มีความท้าทายและเปิดโอกาสให้ มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ทำให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐาน ซึ่งสอดคล้องกับ งานวิจัยของ ปิยาพร ห่องแขง (2555) ศึกษาเรื่อง การบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีผลต่อความผูกพัน ในองค์กรของพนักงานสาขาธนาคารออมสินในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า แรงจูงใจในการทำงาน โดยรวมและรายด้านของพนักงานสาขาธนาคารออมสินในเขตกรุงเทพมหานคร มีความสัมพันธ์กับ ความผูกพันต่อองค์กรในเรื่องความผูกพันทางด้านบรรทัดฐาน

## 2.2 ปัจจัยค่าจ้างมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

### 2.2.1 ปัจจัยค่าจ้างมีความสัมพันธ์กับความผูกพันทางด้านจิตใจ

จากการศึกษาปัจจัยค่าจ้างโดยรวมและรายด้าน ได้แก่ เงินเดือน โอกาสที่จะได้รับ ความก้าวหน้าในอนาคต ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน สถานะ

ทางอาชีพ นโยบายและการบริหารงาน สภาพการทำงาน ความเป็นอยู่ส่วนตัว และความมั่นคงในงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรในเรื่อง ความผูกพันทางด้านจิตใจ ของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 แสดงว่า ภายในองค์กรมีปัจจัยคำจูนที่ดีได้แก่ เงินเดือน โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน สถานะทางอาชีพ นโยบายและการบริหารงาน สภาพการทำงาน ความเป็นอยู่ส่วนตัว และความมั่นคงในงาน จึงทำให้พนักงานเกิดความผูกพันทางด้านจิตใจกับองค์กรที่ตนทำงานอยู่ และส่งผลให้พนักงานมีความตั้งใจและมุ่งมั่นในการทำงาน ทำให้องค์กรบรรลุผลตามเป้าหมาย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วรณี บุญเฝ้า (2554) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยคำจูน และปัจจัยจูงใจที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของบุคคลในองค์กรธุรกิจเวชภัณฑ์ยาโรคแห่งหนึ่ง พบว่า ปัจจัยคำจูนมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

### 2.2.2 ปัจจัยคำจูนมีความสัมพันธ์กับความผูกพันทางการคงอยู่

จากการศึกษาปัจจัยคำจูนโดยรวมและรายด้าน ได้แก่ เงินเดือน โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต สถานะทางอาชีพ นโยบายและการบริหารงาน สภาพการทำงาน ความเป็นอยู่ส่วนตัว และความมั่นคงในงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรในเรื่อง ความผูกพันทางการคงอยู่ ของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับ สมมติฐานที่ตั้งไว้ แสดงว่า ปัจจัยคำจูนเป็นสิ่งที่ช่วยให้พนักงานเกิดความพอใจ และมุ่งมั่นทำงานให้ดีที่สุดและประสบผลสำเร็จเพื่อให้บรรลุถึงเป้าหมาย ซึ่งกระตุ้นภายในองค์กรต่างๆ เช่น เงินเดือน โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ความมั่นคงในงาน นโยบายในการบริหารงานที่ชัดเจน และยอมรับและมีเกียรติในสังคม ทำให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วรณี บุญเฝ้า (2554) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยคำจูน และปัจจัยจูงใจที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของบุคคลในองค์กรธุรกิจเวชภัณฑ์ยาโรคแห่งหนึ่ง พบว่า ปัจจัยคำจูนมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

ส่วนปัจจัยคำจูนด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรในเรื่อง ความผูกพันทางการคงอยู่ ของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ แสดงว่า เมื่อผู้บังคับบัญชาให้ความเป็นธรรมกับผู้บังคับบัญชาอย่างเท่าเทียมกัน รวมถึงเพื่อนร่วมงานให้ความร่วมมือในการติดต่อประสานงานและมีความเข้าใจซึ่งกันและกัน จนทำให้เกิดความรู้สึกผูกพันต่อกัน และส่งผลให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธีระ วีระธรรมสาริต และนภาพัญญ์ โหมาศวิท (2532) พบว่า การปฏิสัมพันธ์ต่อกันนั้น มีผลต่อความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรได้ และมีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กร นอกจากนั้นแล้วความผูกพันต่อองค์กรยังมีอิทธิพลต่อความตั้งใจที่จะลาออกจากองค์กร

### 2.2.3 ปัจจัยคำจูนมีความสัมพันธ์กับความผูกพันทางด้านบรรทัดฐาน

จากการศึกษาปัจจัยคำจูนโดยรวมและรายด้าน ได้แก่ เงินเดือน โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต สถานะทางอาชีพ ความเป็นอยู่ส่วนตัว และความมั่นคงในงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรในเรื่องความผูกพันทางด้านบรรทัดฐาน ของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 แสดงว่า พนักงานรู้สึกว่ปัจจัยคำจูนในการทำงาน ได้แก่ เงินเดือน โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต และความมั่นคงในงาน ที่ได้รับจากองค์กรเป็นสิ่งที่เหมาะสมและควรแก่การคงอยู่ขององค์กรต่อไป ทำให้พนักงานทำงานในองค์กรอย่างเต็มที่และต้องการมีส่วนร่วมในองค์กร

ส่วนปัจจัยคำจูนด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน นโยบายและการบริหารงาน และสภาพการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรในเรื่องความผูกพันทางด้านบรรทัดฐานของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน ที่ตั้งไว้ แสดงว่า พนักงานรู้สึกว่ ปัจจัยคำจูนในการทำงาน ได้แก่ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน นโยบายและการบริหารงาน และสภาพการทำงาน ที่ได้รับในองค์กร ควรมีการพัฒนาโดยองค์กรได้เปิดโอกาสให้พนักงานทำงานในสิ่งที่ตนเองถนัด รวมถึงพนักงานมีความรู้สึกว่ได้รับความรักและผูกพันต่อองค์กรเพื่อนร่วมงานให้ความสนใจและเป็นกันเอง ทำให้พนักงานทำงานในองค์กรอย่างเต็มที่และต้องการมีส่วนร่วมในองค์กร สอดคล้องกับ เชเลซนิก ได้พบว่าปัจจัยที่สำคัญที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจที่จะทำงานคือ รางวัล มี 2 ประเภทคือ รางวัลภายนอก ได้แก่ เงินเดือนค่าจ้าง ความมั่นคง ปลอดภัยในการทำงาน สภาพของการทำงาน ตลอดจนการจัดองค์กรและการบริหารองค์กร ส่วนรางวัลภายใน ได้แก่ ความเป็นมิตร ความซื่อสัตย์ ความรัก การต้องการยอมรับนับถือจากคนอื่น และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชาญวุฒิ บุญชม (2553) ศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์กร: ศึกษาเฉพาะกรณีบุคลากรโรงเรียนอิสลามสันติชน พบว่า ปัจจัยคำจูน ได้แก่ ความก้าวหน้าของงาน ความมีอิสระในการทำงาน การมีส่วนร่วมในการบริหารงาน สภาพแวดล้อมองค์กร ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และการกระจายอำนาจในองค์กร มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันในองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

### สมมติฐานข้อที่ 3 วัฒนธรรมองค์กรมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

#### 3.1 วัฒนธรรมองค์กรมีความสัมพันธ์กับความผูกพันทางด้านจิตใจ

จากการศึกษาวัฒนธรรมองค์กรโดยรวมและรายด้าน ได้แก่ วัฒนธรรมแบบสร้างสรรค์ วัฒนธรรมแบบตั้งรับ - ปกป้อง และวัฒนธรรมแบบรุก - ปกป้อง มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรในเรื่อง ความผูกพันทางด้านจิตใจ ของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ แสดงว่า วัฒนธรรมองค์กรทำให้พนักงานเกิดความผูกพันทางด้านจิตใจกับองค์กร รวมถึงปัจจัยต่างๆ เช่น วัฒนธรรมในการบริหารของผู้บังคับการคิดและออกแบบงาน ความน่าเชื่อถือในการทำงาน ก็มีส่วนในการส่งผลให้พนักงานมีความตั้งใจและมุ่งมั่นในการทำงาน ทำ

ให้องค์กรบรรลุผลตามเป้าหมาย ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของ Mowday et al (1982 อ้างถึงใน นงเยาว์ แก้วมรกต, 2542 :21) ได้ชี้ให้เห็นว่าปัจจัยที่ก่อให้เกิดความผูกพันด้านจิตใจต่อองค์กร (Affective Commitment) ประกอบด้วย 4 ปัจจัย คือ คุณลักษณะส่วนบุคคล (Personal Characteristics) คุณลักษณะงาน (Job Characteristics) ประสบการณ์ในการทำงาน (Work Experience) และ คุณลักษณะโครงสร้าง (Structural Characteristics) นอกจากนี้ยังพบว่า ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความผูกพันมากที่สุดคือ ประสบการณ์การทำงานที่ทำให้พนักงานรู้สึกว่าการต้องการทางสภาวะจิตใจของเขา ได้รับการตอบสนอง เช่น การได้รับความสะดวกสบายภายในองค์กร

### 3.2 วัฒนธรรมองค์กรมีความสัมพันธ์กับความผูกพันทางด้านการคงอยู่

จากการศึกษาวัฒนธรรมองค์กรโดยรวมและรายด้าน ได้แก่ วัฒนธรรมแบบสร้างสรรค์ วัฒนธรรมแบบตั้งรับ-ปกป้อง และวัฒนธรรมแบบรุก-ปกป้อง มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ในเรื่องความผูกพันทางด้านการคงอยู่ของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ แสดงว่า พนักงานรู้สึกว่าการวัฒนธรรมองค์กรของสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม สมควรแก่การคงอยู่ในองค์กรต่อไป ไม่ว่าจะเป็นการเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายและหาแนวทาง การฝึกอบรมเพื่อพัฒนาบุคลากร การจัดกิจกรรมเพื่อกระชับความสัมพันธ์ของบุคลากร มีการปกครองแบบตามลำดับชั้นการบังคับบัญชาและมีการแบ่งหน้าที่การทำงานอย่างชัดเจน เป็นต้น จะส่งผลให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของเชลดอน (Sheldon, 1971) ให้ความเห็นว่า ความยึดมั่นผูกพันในองค์กร เป็นทัศนคติของบุคคลที่เชื่อมโยงระหว่างเอกลักษณ์ของตนกับองค์กร บุคคลที่มีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรจะมีการประเมินผลองค์กรในทางบวก และตั้งใจปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร และสอดคล้องกับ (Allen and Meyer, 1990) กล่าวว่าปัจจัยที่ก่อให้เกิดความสุขที่จะอยู่ในองค์กร ความเต็มใจในการปฏิบัติงาน ทำให้งานมีคุณภาพและประสิทธิภาพ

### 3.3 วัฒนธรรมองค์กรมีความสัมพันธ์กับความผูกพันทางด้านบรรทัดฐาน

จากการศึกษาวัฒนธรรมองค์กรโดยรวมและรายด้าน ได้แก่ วัฒนธรรมแบบสร้างสรรค์ วัฒนธรรมแบบตั้งรับ- ปกป้อง และวัฒนธรรมแบบรุก- ปกป้อง มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรในเรื่อง ความผูกพันทางด้านบรรทัดฐาน ของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับ สมมติฐาน ที่ตั้งไว้ แสดงว่า พนักงานรู้สึกว่าการวัฒนธรรมองค์กรของ สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐมเป็นสิ่งเหมาะสม ไม่จะเป็นการมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายและหาแนวทางในการปฏิบัติงานร่วมกัน การสนับสนุนให้บุคลากรมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และมุ่งเน้นให้มีการพัฒนา การฝึกอบรมเพื่อพัฒนาบุคลากร เป็น ต้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ พิสิฐ พูลสวัสดิ์ (2548) ศึกษาเรื่อง วัฒนธรรม องค์กรกับความผูกพันต่อสถานศึกษาของครูในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครปฐมเขต 2 ผลการวิจัยพบว่า วัฒนธรรม องค์กรของสถานศึกษา มีความผูกพัน ต่อสถานศึกษาในเรื่องความผูกพันด้านบรรทัดฐาน ในระดับมาก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

## ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

ผลการศึกษาปัจจัยเชิงใจ ปัจจัยคำจูน วัฒนธรรมองค์กรที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม มีประเด็นที่สามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

1. องค์กรหรือผู้บริหารควรที่จะให้ความสำคัญ ดูแลเอาใจใส่และรักษาพนักงาน เพศชาย มีอายุ 50-59 ปี สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีรายได้ 39,640 บาทขึ้นไป และมีอายุงานในองค์กร 21 ปีขึ้นไปให้คงอยู่กับองค์กรนี้ต่อไป รวมถึงนโยบายดึงดูด จูงใจพนักงาน ให้มีความผูกพันต่อองค์กร ดังนั้นองค์กรควรที่จะตรวจสอบประสิทธิภาพในการทำงานว่า มีความสอดคล้องกับรายได้และความสามารถในการปฏิบัติงานหรือไม่ เพื่อเป็นผลดีต่อองค์กรในเรื่อง ค่าใช้จ่ายและความพึงพอใจของพนักงาน ซึ่งข้อมูลดังกล่าวผู้บริหารสามารถนำมากำหนด วัตถุประสงค์ในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร เพื่อให้บรรลุเป้าหมายและสร้างความผูกพันต่อองค์กรได้ เนื่องจากผลการวิจัยพบว่า ข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม เพศชาย มีอายุ 50-59 ปี สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีรายได้ 39,640 บาทขึ้นไป และมีอายุงานในองค์กร 21 ปีขึ้นไป มีความผูกพันต่อองค์กรมากที่สุด

### 2. ปัจจัยเชิงใจ

2.1 ด้านความสำเร็จในงาน องค์กรหรือผู้บริหารควร เพิ่มแรงกระตุ้น จูงใจในการทำงานเพื่อให้พนักงานนั้นมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ผู้บริหารควรประเมินผลงานของพนักงาน ทำให้ผู้บริหารได้รับทราบปัญหาในการทำงานของพนักงานว่ามีความกดดันหรือเหมาะสมหรือไม่ รวมทั้งใส่ใจความต้องการพื้นฐานของพนักงาน จากการวิจัยพบว่า ปัจจัยเชิงใจ ด้านความสำเร็จในงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

2.2 ด้านการได้รับความยอมรับนับถือ องค์กรหรือผู้บริหารควรส่งเสริมให้พนักงานเคารพในความคิดเห็นหรือข้อคิดเห็นของกันและกัน ไม่ดูถูกหรือไม่ใส่ใจความคิดเห็นของพนักงาน แต่ละคนที่เสนอออกมา และมีการพูดคุยกันอย่างให้เกียรติและเสนอแนะด้วยเหตุผล เช่น อาจจะมีการทำกิจกรรมให้พนักงานทุกคนมาร่วมกันคิดเพื่อแก้ไขปัญหานั้น เป็นต้น จากการวิจัยพบว่า ปัจจัยเชิงใจด้านการได้รับความยอมรับนับถือมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

2.3 ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ องค์กรควรจัดบุคลากรให้เหมาะสมกับความรู้ความสามารถและงานที่ต้องรับผิดชอบ มีการกระจายอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบและการตัดสินใจ เพื่อให้พนักงานมีทัศนคติที่ดีต่องานและใช้ความรู้ความสามารถเต็มที่ มีอิสระในการคิดหรือบริหารด้วยตัวเอง นอกจากจะเป็นการพัฒนาศักยภาพในการทำงานแล้ว ยังเป็นการจูงใจในการทำงานและสร้างความจงรักภักดีที่จะอยู่กับองค์กรต่อไป ซึ่งจะส่งผลทำให้ความผูกพันต่อองค์กรมากขึ้นด้วย จากการวิจัยพบว่า ปัจจัยเชิงใจด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

2.4 ด้านความรับผิดชอบ องค์กรหรือผู้บริหารควรส่งเสริมสนับสนุนให้ มีอิสระและอำนาจในการตัดสินใจในงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างเต็มที่ รวมทั้งสามารถเลือกวิธีการทำงานได้ด้วยตัวเอง เพื่อให้พนักงานมีความรู้สึก มีอิสระในการคิดหรือบริหารด้วยตัวเอง มีความรับผิดชอบ

มากขึ้น และเป็นการพัฒนาศักยภาพในการทำงาน ซึ่งจะส่งผลทำให้ความผูกพันต่อองค์กรมากขึ้น ด้วย จากการวิจัยพบว่า ปัจจัยเชิงจิตด้านความรับผิดชอบมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

2.5 ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน องค์กรหรือผู้บริหารควรส่งเสริมสนับสนุนการฝึกอบรม ตลอดจนการให้ทุนการศึกษา มีการแนะแนวหรือชี้ให้เห็นถึงโอกาสและเส้นทางความก้าวหน้าในตำแหน่งงานว่าแต่ละคนจะเป็นอย่างไร เพื่อให้พนักงานมีความรู้สึกมีความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ซึ่งจะทำให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรเพิ่มมากขึ้นและพร้อมที่จะเป็นกำลังสำคัญที่จะเติบโตควบคู่กับองค์กรต่อไป จากการวิจัยพบว่า ปัจจัยเชิงจิตด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

### 3. ปัจจัยคำจูน

3.1 ด้านเงินเดือน องค์กรหรือผู้บริหารควรให้ความสำคัญ กับเงินเดือนที่มีความเหมาะสมกับความรู้และความสามารถ รวมถึงการให้สวัสดิการในเรื่องการเบิกค่ารักษาพยาบาลและด้านบริการต่างๆ เช่น บ้านพัก และหลักเกณฑ์ในการปรับเงินเดือนมีความเหมาะสมโดยเป็นไปตามโครงสร้างขององค์กร สามารถสร้างความจงรักภักดีที่จะอยู่กับองค์กรต่อไป ซึ่งส่งผลทำให้มีความผูกพันต่อองค์กรมากขึ้นด้วย จากการวิจัยพบว่า ปัจจัยคำจูนด้านเงินเดือนมีความสัมพันธ์กับ ความผูกพันต่อองค์กร

3.2 ด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต องค์กรหรือผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับการเลื่อนตำแหน่งการทำงานโดยวัดจากผลการปฏิบัติงานและประสบการณ์ในการทำงาน เพื่อให้พนักงานมี ผลงานเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร จากการวิจัยพบว่า ปัจจัยคำจูนด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคตมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

3.3 ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน องค์กรหรือผู้บริหารควร ให้ความสำคัญกับผู้บังคับบัญชาอย่างเท่าเทียมกัน ซึ่งทำให้พนักงานมีความคิดต่อองค์กรหรือผู้บริหารมีความเป็นธรรมในองค์กร ทำให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรมากขึ้น จากการวิจัยพบว่า ปัจจัยคำจูนด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

3.4 ด้านสถานะทางอาชีพ องค์กรหรือผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับความมั่นคงของงาน และมีสวัสดิการที่เหมาะสม รวมถึงมีโอกาสดำเนินงานในหน้าที่การงาน ซึ่งทำให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงานมากขึ้น ส่งผลให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กร จากการวิจัยพบว่า ปัจจัยคำจูน ด้านสถานะทางอาชีพมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

3.5 ด้านนโยบายและการบริหารงาน องค์กรหรือผู้บริหารควร ที่จะมีการกำหนดบทบาท อำนาจ หน้าที่ และความรับผิดชอบของพนักงานแต่ละตำแหน่งหรือแต่ละบุคคลไว้อย่างชัดเจน มีการเปิดเผยหรือทำการแจ้งบทบาท อำนาจ หน้าที่ และความรับผิดชอบให้พนักงานทุกคนได้รับทราบ และมีการวางแผนการดำเนินงานขององค์กรไว้อย่างชัดเจน เพื่อให้พนักงานทุกคนรู้ถึงแนวทางในการดำเนินงานขององค์กร เพื่อพนักงานจะได้ดำเนินงานให้สอดคล้องกับแผนการ

ดำเนินงานขององค์กร จากการวิจัยพบว่า ปัจจัยสำคัญ ด้าน นโยบายและการบริหารงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

3.6 ด้านสภาพการทำงาน องค์กรหรือผู้บริหารควรคำนึงถึงเครื่องมือและวัสดุอุปกรณ์ ในการปฏิบัติงานมีจำนวนเพียงพอและสะดวกที่จะนำมาใช้งาน เช่น อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ , อุปกรณ์สำนักงาน เป็นต้น รวมถึง สภาพแวดล้อมในที่ทำงาน เช่น แสงสว่าง เสียง อุณหภูมิ มีความเหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ผู้บริหารอาจเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมกับองค์กรมากยิ่งขึ้น เช่น การให้พนักงานมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น ทศนคติ กำหนดเป้าหมายหรือนโยบายขององค์กร ยอมรับฟังความคิดเห็นของพนักงานมากขึ้น เพื่อให้พนักงานรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร เพื่อเป็นปัจจัยส่งเสริมให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และส่งผลถึงความผูกพันต่อองค์กร จากการวิจัยพบว่า ปัจจัยสำคัญ ด้านสภาพการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

3.7 ความเป็นอยู่ส่วนตัว องค์กรหรือผู้บริหารควรส่งเสริมให้พนักงานมีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน ได้รับความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงาน และการยอมรับความคิดเห็นของพนักงานในองค์กร ซึ่งอาจจะมีการทำกิจกรรมต่างๆ เพื่อให้พนักงานในองค์กรมีความสัมพันธ์ที่ดี มีความเห็นอกเห็นใจกัน มีน้ำใจต่อกัน และมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมต่างๆ ขององค์กร เช่น การจัดกิจกรรม กีฬาภายในองค์กร เพื่อเพิ่มความสามัคคี เป็นต้น เพื่อเป็นปัจจัยส่งเสริมให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และส่งผลถึงความผูกพันต่อองค์กร จากการวิจัยพบว่า ปัจจัยสำคัญด้านความเป็นอยู่ส่วนตัวมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

3.8 ความมั่นคงในงาน องค์กรหรือผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับ ความมั่นคงในการทำงาน และสวัสดิการที่เพียงพอกับความต้องการของท่านในทุกๆ ด้าน เพื่อเป็นปัจจัยส่งเสริมให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และส่งผลถึงความผูกพันต่อองค์กร จากการวิจัยพบว่า ปัจจัยสำคัญด้านความมั่นคงในงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

#### 4. วัฒนธรรมองค์กร

4.1 วัฒนธรรมแบบสร้างสรรค์ องค์กรหรือผู้บริหารควรส่งเสริม มีการเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายและหาแนวทางในการปฏิบัติงานร่วมกัน รวมถึง การสนับสนุนให้มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และมุ่งเน้นให้มีการพัฒนาตัวเองอย่างสม่ำเสมอ การจัดกิจกรรมฝึกอบรมทักษะต่างๆในการปฏิบัติงาน เพื่อพัฒนาบุคลากรให้มีประสิทธิภาพอยู่เสมอ และการจัดกิจกรรมเพื่อกระชับความสัมพันธ์ของบุคลากรอย่างต่อเนื่อง เช่น กิจกรรมปลูกป่า เป็นต้น เพื่อสร้างความผูกพันต่อองค์กรมากยิ่งขึ้น จากการวิจัยพบว่า วัฒนธรรมแบบสร้างสรรค์ มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

4.2 วัฒนธรรมแบบตั้งรับ -ปกป้อง องค์กรหรือผู้บริหารควรส่งเสริมให้ รางวัลกับพนักงานที่แสดงความเห็นหรือมีพฤติกรรมที่ถูกต้องเหมาะสม เพื่อให้พนักงานรู้สึกว่า ได้รับการยกย่องจากพนักงานทั้งในและนอกบริษัท เพื่อสร้างความผูกพันต่อองค์กรมากยิ่งขึ้น จากการวิจัยพบว่า วัฒนธรรมแบบตั้งรับ-ปกป้องมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

4.3 วัฒนธรรมแบบรุก-ปกป้อง การที่ผู้บริหารให้ความสำคัญกับการสร้างวัฒนธรรมองค์กรโดยเน้นความสามัคคี ทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกที่ดีต่อองค์กร และเพื่อให้พนักงานมีความรู้สึกว่ามีมาตรฐานในการปฏิบัติงานแบบเดียวกันภายในองค์กร ควรให้พนักงานทุกคน ปฏิบัติตามกฎระเบียบและแบบแผนที่องค์กรวางไว้เท่านั้น ส่งผลให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรมากยิ่งขึ้น จากการวิจัยพบว่า วัฒนธรรมแบบรุก-ปกป้องมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

#### 5. ความผูกพันต่อองค์กร

5.1 ผู้บริหารควรให้พนักงานมีอิสระทางความคิดในการทำงานอย่างเต็มที่ และควรสอบถามความต้องการของพนักงานใน ด้านสวัสดิการว่าพนักงานส่วนใหญ่ต้องการสวัสดิการเพิ่มเติมในด้านใดบ้าง ซึ่งผู้บริหารจะได้นำไปปรับเพื่อให้เกิดความเหมาะสมและตรงกับความต้องการของพนักงานมากที่สุด เพื่อจะทำให้พนักงานรู้สึกว่ามีอาชีพที่ทำงานมีความมั่นคงและทำให้พนักงานไม่คิดที่จะลาออกจากหน่วยงาน เนื่องจากปัจจัยจูงใจ ปัจจัยจูงใจเป็นสิ่งสำคัญที่พนักงานทุกคนต้องการที่จะได้รับจากองค์กร

5.2 ผู้บริหารควรมีการวางแผนทางในการปฏิบัติงานอย่างชัดเจนและให้พนักงานมีส่วนร่วมในการกำหนดแนวทางในการทำงานร่วมกันเพื่อให้พนักงานมีความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร ซึ่งจะส่งผลให้พนักงานเกิดความต้องการที่จะทำงานในองค์กรต่อไป เนื่องจากวัฒนธรรมองค์กรเป็นสิ่งที่พนักงานจะต้องเรียนรู้และนำมาปฏิบัติเพื่อจะได้อยู่ร่วมกับบุคคลอื่น ๆ ภายในองค์กรได้อย่างดี

#### ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

ในการวิจัยครั้งต่อไป ผู้วิจัยขอเสนอแนะดังนี้

1. ควรมีการศึกษาถึงปัจจัยอื่นๆที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน เช่น คุณภาพชีวิตในการทำงาน ได้แก่ สิทธิของพนักงาน ความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น และโอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของตนเอง เป็นต้น ซึ่งจะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงองค์กรให้เจริญก้าวหน้า มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

2. ควรมีการศึกษาวิจัยเชิงเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานกับหน่วยงานอื่นทั้งของรัฐและเอกชน เพื่อนำผลที่ได้มาพัฒนา ปรับปรุงแนวทางการบริหารภายในองค์กรในด้านต่างๆที่ทำให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์กรให้ดีขึ้น

3. การศึกษาเกี่ยวกับตัวแปรตามอื่น ๆ เพิ่มเติม อาทิ ความคิดเห็นหรือความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อความผูกพันต่อองค์กร เพื่อนำผลการศึกษามาเปรียบเทียบกัน เพื่อให้ทราบถึงความแตกต่างของความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อความผูกพันต่อองค์กร และนำผลที่ได้มาปรับปรุงพัฒนาในด้านต่าง ๆ ให้ตรงกับความคิดเห็น และความพึงพอใจของพนักงานในองค์กรให้มากที่สุด



## บรรณานุกรม

- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2545). การวิเคราะห์สถิติ: สถิติสำหรับการบริหารและการวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ..... (2549). สถิติสำหรับงานวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: ภาควิชาสถิติ คณะพาณิชยศาสตร์ และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ..... (2546). สถิติสำหรับงานวิจัย. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จารุ ฉ่ำชูศรี. (2547). ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานในบริษัท เทท โมบาย เรดิโอ จำกัด. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ชาญวุฒิ บุญชม. (2551). ความผูกพันต่อองค์กร: ศึกษาเฉพาะกรณีบุคลากรโรงเรียนอิสลามสันติชน. ภาคนิพนธ์ ศศ.ม. (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ชาตรี เหล่าเลิศรัตน. (2553). ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานการกีฬาแห่งประเทศไทย. ปรินญา นิพนธ์ วร.ม. (วิทยาศาสตร์การกีฬา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ชูศรี วงศ์รัตนะ. (2544). เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพฯ: เทพเนรมิตการพิมพ์.
- ชัยวัฒน์ ลิ้มพลทรัพย์. (2556). ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทซอฟต์แวร์แห่งหนึ่ง ซึ่งเป็นเจ้าของผลิตภัณฑ์ซอฟต์แวร์ด้านการวิเคราะห์ข้อมูล สาขาประเทศไทย. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ประยงค์ มีผล. (2545). ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเสื้อผ้าสำเร็จรูป บริษัทใหม่ทอง จำกัด กรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ปิยาพร ห้องแสง. (2555). การบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีผลต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงานสาขานาคารออสสินในเขตกรุงเทพมหานคร. ปรินญา นิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ปวีณา แสงอุดมไพศาล. (2551). การสำรวจปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารในกรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์ ศศ.ม. (ภาษาอังกฤษธุรกิจเพื่อการสื่อสารนานาชาติ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

- พิสิฐ พูลสวัสดิ์. (2548). *วัฒนธรรมองค์การกับความผูกพันต่อสถานศึกษาของครูในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครปฐมเขต 2*. วิทยานิพนธ์ ศษ.ม. (การบริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร. ถ่ายเอกสาร
- พรพิมล วสุวัตรศรกุล. (2549). *การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคล ลักษณะงาน ประสิทธิภาพในการทำงานและความผูกพันของพนักงานในกรุงเทพมหานคร*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- รวิวรรณ ลิมาสวัสดิ์กุล. (2551). *ความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์กรกับความผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ อินเตอร์*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- วรรณ บุญเผ่า. (2554). *ปัจจัยค่าจูงและปัจจัยจูงใจที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของบุคลากรในองค์กรธุรกิจเวชภัณฑ์ยารักษาโรคแห่งหนึ่ง*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- วิเชียร เกตุสิงห์. (2541). *คู่มือการวิจัยเชิงปฏิบัติ*. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2548). *การวิจัยธุรกิจฉบับปรับปรุงใหม่*. กรุงเทพฯ: ไดมอนด์บิสสิเนสเวิร์ล.
- สุภาวดี ธีระกร. (2553). *การบริหารองค์กรแบบ z ที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในคุณภาพชีวิตการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมของพนักงานชาวไทยในเขตกรุงเทพมหานคร*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- สุภาณี กลิ่นหอม. (2545). *ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันขององค์กร : ศึกษาเฉพาะกรณีธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- สิตา ลิ้มสวัสดิ์. (2551). *จริยธรรมในหน้าที่ธุรกิจขององค์กรที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงาน บมจ. ธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- สิรินันท์ พันธุ์ไชยศรี. (2555). *ลักษณะบุคคล แรงจูงใจและความพึงพอใจในงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานคร*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- แสวง รัตนมงคลมาศ และคณะ. (2528). *การสรรหา การคงอยู่และการลาออกจากอาชีพข้าราชการ อาจารย์มหาวิทยาลัย . บทวิเคราะห์เชิงทัศนะ*. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สมคิด บางโม. (2550). *องค์การและการจัดการ*. กรุงเทพฯ : วิทยพัฒน์

- สำนักงาน คณะกรรมการข้าราชการพลเรือน . (2555). อัตราเงินเดือนของข้าราชการ . สืบค้นเมื่อ 21 มีนาคม 2555, จาก <http://www.ocsc.go.th/ocsc/th>.
- สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม . (2555). ข้อกำหนดอายุของ ข้าราชการ . สืบค้นเมื่อ 21 มีนาคม 2555, จาก <http://www.rd.go.th/nakhonpathom/720.0.html>.
- สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม. (2555). โครงสร้างอัตรากำลังของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ นครปฐม. สืบค้นเมื่อ 21 มีนาคม 2555, จาก <http://www.rd.go.th/nakhonpathom/748.0.html>.
- Allen, N. J. & Meyer, J. P. (1990). *The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment to the organization*. Journal of Occupational Psychology. (63).
- Dhira Ramdeja. (2001). *Organizational Commitment of Thai University Instructors: A study of Public and Private University in Bangkok Metropolis*. Doctoral Dissertation, National Institute of Development Administration.
- Fazzi, Robert A. (1994). *Management Plus: Maximizing Productivity through Motivations, Performance, and Commitment*. New York: Irwin Professional.
- Hartung, Joachim. (2001). *Testing for Homogeneity in Combining of Two-Armed Trials with Normally Distributed Responses*. The Indian Journal of Statistics Sankhya. Volume 63: 298-310.
- Herzberg, Frederick. (1959). *The motivation to work*. New York: John Wiley and Sons, Inc.
- Mowday, Richard T, Steer, Richard M. and Porter, Lyman W. 1982. *Employee Organization Linkage : The Psychology of Commitment Absenteeism and Turnover*. New York: Academic Press.
- Nunnally, J. C.. (1978). *Psychometric Theory*. 2nd ed. New York: McGraw-Hill.
- Porter, Lyman W. and Steer, Richard M. (1977). *Organizational Work. Personal Factor in Employee and Absenteeism*. "Psychological Bulletin 80 No.2".
- R.A. Cooke & J.L. Szumal. (1993). *The measuring normative beliefs and sheared behavioral expectations in organization. The reliability and validity of the organizational culture inventory*. Psychological report.
- Steers Richard M. (1977). *Antecedents and Outcome of Organizational Commitment*. Administrative Science Quarterly.
- Sheldon Mary E. (1971). *Investment and involvement as mechanisms producing commitment to the Organization*. Administrative Science Quarterly.
- Yamane Taro. (1970). *Statistic and introductory analysis*. 2nd ed. Tokyo : John Weather Hill.



ภาคผนวก



ภาคผนวก ก  
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย



## แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

### เรื่อง

ปัจจัยจูงใจ ปัจจัยค้ำจุน วัฒนธรรมองค์กรที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อ  
องค์กรของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม

---

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัย  
ศรีนครินทรวิโรฒ ข้าพเจ้ากำลังศึกษาปัจจัยจูงใจ ปัจจัยค้ำจุน วัฒนธรรมองค์กรที่มีความสัมพันธ์ต่อ  
ความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม จึงใคร่ขอความร่วมมือใน  
การตอบแบบสอบถาม

ทุกคำตอบของท่านจะเก็บรวบรวมไว้เป็นความลับ โดยใช้ข้อมูลนำเสนอให้เห็นเป็น  
ภาพรวมเท่านั้น และสุดท้ายนี้ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงสำหรับ ความกรุณาและความ  
พยายามของท่านในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

#### คำแนะนำสำหรับผู้ตอบแบบสอบถาม

- ส่วนที่ 1: ปัจจัยส่วนบุคคล
- ส่วนที่ 2: แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจ ปัจจัยค้ำจุน
- ส่วนที่ 3: แบบสอบถามเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กร
- ส่วนที่ 4: แบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันภายในองค์กร

นางสาวปรีกมณ จินตนาพันธ์  
ผู้วิจัย

## ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ หรือเติมข้อความลงในช่องว่างตรงตามความเป็นจริง

### 1. เพศ

☐ 1.1 ) ชาย

☐ 1.2 ) หญิง

### 2. อายุ

☐ 2.1 ) 20 – 29 ปี

☐ 2.2 ) 30 – 39 ปี

☐ 2.3 ) 40 – 49 ปี

☐ 2.4 ) 50 – 59 ปี

### 3. สถานภาพสมรส

☐ 3.1 ) โสด

☐ 3.2) สมรส/อยู่ด้วยกัน

☐ 3.3) หย่าร้าง / หม้าย / แยกกันอยู่

### 4. ระดับการศึกษา

☐ 4.1 ) อาชีวศึกษา / อนุปริญญา

☐ 4.2 ) ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า

☐ 4.3 ) สูงกว่าปริญญาตรี

### 5. ตำแหน่งตามสายงาน

☐ 5.1 ) ปฏิบัติงานสรรพากร

☐ 5.2 ) วิชาการสรรพากร

### 6. อัตราเงินเดือน

☐ 6.1 ) 9,640 – 19,639 บาท

☐ 6.2 ) 19,640 – 29,639 บาท

☐ 6.3 ) 29,640 – 39,639 บาท

☐ 6.4 ) 39,640 บาทขึ้นไป

### 7. อายุงานในองค์กร

☐ 7.1) 1 – 10 ปี

☐ 7.2 ) 11 – 20 ปี

☐ 7.3) 21 – 30 ปี

☐ 7.4 ) 31 ปีขึ้นไป

## ส่วนที่ 2 แบบสอบถามปัจจัยจิตใจและปัจจัยคำจูน

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

| ปัจจัยจิตใจ                                                                                      | ระดับความคิดเห็น             |                 |                 |                        |                                 |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|-----------------|-----------------|------------------------|---------------------------------|
|                                                                                                  | เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง<br>(5) | เห็นด้วย<br>(4) | ไม่แน่ใจ<br>(3) | ไม่เห็น<br>ด้วย<br>(2) | ไม่เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง<br>(1) |
| <b>1. ความสำเร็จในงาน</b>                                                                        |                              |                 |                 |                        |                                 |
| 1.1 ท่านมักประสบความสำเร็จในงานตามเป้าหมายที่วางไว้                                              |                              |                 |                 |                        |                                 |
| 1.2 ท่านมีความภูมิใจในงานที่ท่านปฏิบัติอย่างสำเร็จลุล่วง                                         |                              |                 |                 |                        |                                 |
| 1.3 ท่านมักจะวางแผนงานเพื่อป้องกันปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นได้                                       |                              |                 |                 |                        |                                 |
| <b>2. การได้รับความยอมรับนับถือ</b>                                                              |                              |                 |                 |                        |                                 |
| 2.1 ผลงานของท่านได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชาอยู่เสมอ                                         |                              |                 |                 |                        |                                 |
| 2.2 ผู้บังคับบัญชายอมรับฟังความคิดเห็นของท่านเสมอ                                                |                              |                 |                 |                        |                                 |
| 2.3 ท่านได้รับการแสดงความยินดีจากเพื่อนร่วมงานเมื่อท่านปฏิบัติงานบรรลุผลสำเร็จ                   |                              |                 |                 |                        |                                 |
| <b>3. ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ</b>                                                                 |                              |                 |                 |                        |                                 |
| 3.1 ลักษณะของงานที่ท่านปฏิบัติมีระเบียบแบบแผนและแผนปฏิบัติงานที่ชัดเจน                           |                              |                 |                 |                        |                                 |
| 3.2 ลักษณะของงานที่ท่านปฏิบัติเป็นงานที่ท้าทายและเปิดโอกาสให้ท่านได้ใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์  |                              |                 |                 |                        |                                 |
| 3.3 ท่านมีโอกาสแสดงความสามารถในการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่                                      |                              |                 |                 |                        |                                 |
| <b>4. ความรับผิดชอบ</b>                                                                          |                              |                 |                 |                        |                                 |
| 4.1 ท่านพึงพอใจที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานที่ไม่เคยปฏิบัติมาก่อน                             |                              |                 |                 |                        |                                 |
| 4.2 ท่านมีอิสระและอำนาจในการตัดสินใจในงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างเต็มที่                         |                              |                 |                 |                        |                                 |
| 4.3 ท่านสามารถเลือกวิธีการทำงานได้ด้วยตัวของท่านเอง                                              |                              |                 |                 |                        |                                 |
| <b>5. ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน</b>                                                               |                              |                 |                 |                        |                                 |
| 5.1 ท่านมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งตามความรู้ความสามารถ                                              |                              |                 |                 |                        |                                 |
| 5.2 ท่านได้รับการสนับสนุนจากองค์กรในการพัฒนาความรู้ความสามารถ เช่น การศึกษาต่อ การอบรม การสัมมนา |                              |                 |                 |                        |                                 |
| 5.3 การเลื่อนตำแหน่งในองค์กรของท่านมีความเท่าเทียมกัน                                            |                              |                 |                 |                        |                                 |

| ปัจจัยคำจูน                                                                                                   | ระดับความคิดเห็น             |                 |                 |                    |                                 |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|-----------------|-----------------|--------------------|---------------------------------|
|                                                                                                               | เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง<br>(5) | เห็นด้วย<br>(4) | ไม่แน่ใจ<br>(3) | ไม่เห็นด้วย<br>(2) | ไม่เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง<br>(1) |
| <b>1.เงินเดือน</b>                                                                                            |                              |                 |                 |                    |                                 |
| 1.1 เงินเดือนที่ท่านได้รับมีความเหมาะสมกับความรู้และ<br>ความสามารถ                                            |                              |                 |                 |                    |                                 |
| 1.2 ท่านพอใจในการให้สวัสดิการในเรื่องการเบิกค่า<br>รักษาพยาบาลและด้านบริการต่าง ๆ เช่น บ้านพัก                |                              |                 |                 |                    |                                 |
| 1.3 หลักเกณฑ์ในการปรับเงินเดือนในหน่วยงานของท่านมีความ<br>เหมาะสม                                             |                              |                 |                 |                    |                                 |
| <b>2. โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต</b>                                                                 |                              |                 |                 |                    |                                 |
| 2.1 ในองค์กรของท่านมีการเลื่อนตำแหน่งการทำงานโดยวัดจาก<br>ผลการปฏิบัติงานและประสบการณ์ในการทำงาน              |                              |                 |                 |                    |                                 |
| 2.2 ถ้าผลงานที่ท่านได้รับมอบหมายเป็นไปตามเป้าหมายของ<br>องค์กร ท่านจะได้รับผลตอบแทนที่เหมาะสมจากองค์กรของท่าน |                              |                 |                 |                    |                                 |
| 2.3 ท่านจะรู้สึกภูมิใจเมื่อท่านสามารถผ่านการสอบคัดเลือกในการ<br>เลื่อนตำแหน่ง                                 |                              |                 |                 |                    |                                 |
| <b>3. ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา ผู้บังคับบัญชาและเพื่อน<br/>ร่วมงาน</b>                                |                              |                 |                 |                    |                                 |
| 3.1 ผู้บังคับบัญชาของท่านให้ความเป็นธรรมกับผู้ใต้บังคับบัญชา<br>อย่างเท่าเทียมกัน                             |                              |                 |                 |                    |                                 |
| 3.2 เพื่อนร่วมงานของท่านให้ความร่วมมือในการติดต่อ<br>ประสานงาน                                                |                              |                 |                 |                    |                                 |
| 3.3 ท่านกับเพื่อนร่วมงานมีความเข้าใจซึ่งกันและกันไม่ว่าจะเป็น<br>เรื่องงานหรือเรื่องส่วนตัว                   |                              |                 |                 |                    |                                 |
| <b>4. สถานะทางอาชีพ</b>                                                                                       |                              |                 |                 |                    |                                 |
| 4.1 อาชีพของท่านมีความมั่นคงและมีสวัสดิการที่ดี                                                               |                              |                 |                 |                    |                                 |
| 4.2 อาชีพของท่านเป็นที่ยอมรับและมีเกียรติในสังคม                                                              |                              |                 |                 |                    |                                 |
| 4.3 อาชีพของท่านมีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงานสูง                                                             |                              |                 |                 |                    |                                 |
| <b>5. นโยบายและการบริหารงาน</b>                                                                               |                              |                 |                 |                    |                                 |
| 5.1 ในหน่วยงานของท่านมีการกำหนดแผนงานและนโยบายการ<br>บริหารงานอย่างชัดเจน                                     |                              |                 |                 |                    |                                 |
| 5.2 การติดต่อสื่อสารภายในหน่วยงานสามารถใช้ข้อมูลร่วมกันได้<br>เพื่อความเร็วในการทำงาน                         |                              |                 |                 |                    |                                 |
| 5.3 ภายในหน่วยงานของท่านมีการพัฒนาปรับปรุงระบบการ<br>ทำงานให้เหมาะสมกับนโยบายการบริหารงานอย่างสม่ำเสมอ        |                              |                 |                 |                    |                                 |

| ปัจจัยค้ำจุน                                                                                     | ระดับความคิดเห็น             |                 |                 |                        |                                 |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|-----------------|-----------------|------------------------|---------------------------------|
|                                                                                                  | เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง<br>(5) | เห็นด้วย<br>(4) | ไม่แน่ใจ<br>(3) | ไม่เห็น<br>ด้วย<br>(2) | ไม่เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง<br>(1) |
| <b>6.สภาพการทำงาน</b>                                                                            |                              |                 |                 |                        |                                 |
| 6.1 เครื่องมือและวัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานมีจำนวนเพียงพอและสะดวกที่จะนำมาใช้งาน                |                              |                 |                 |                        |                                 |
| 6.2 สภาพแวดล้อมในที่ทำงาน เช่น แสงสว่าง เสียง อุณหภูมิ มีความเหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน             |                              |                 |                 |                        |                                 |
| 6.3 ภายในที่ทำงานของท่านมีการจัดบริเวณห้องทำงานและโต๊ะทำงานให้เป็นสัดส่วนเหมาะสมกับการปฏิบัติงาน |                              |                 |                 |                        |                                 |
| <b>7.ความเป็นอยู่ส่วนตัว</b>                                                                     |                              |                 |                 |                        |                                 |
| 7.1 ท่านรู้สึกพอใจกับสถานที่ทำงานที่ท่านปฏิบัติงานอยู่ในปัจจุบัน                                 |                              |                 |                 |                        |                                 |
| 7.2 ท่านรู้สึกพอใจ หากท่านมีคำสั่งให้โยกย้ายไปประจำตำแหน่งงานในที่แห่งใหม่                       |                              |                 |                 |                        |                                 |
| 7.3 ท่านมีความยินดีที่จะต้องปรับตัวให้เข้ากับเพื่อนร่วมงานและสภาพแวดล้อมในการทำงานใหม่ ๆ         |                              |                 |                 |                        |                                 |
| <b>8.ความมั่นคงในงาน</b>                                                                         |                              |                 |                 |                        |                                 |
| 8.1 ท่านรู้สึกว่าอาชีพที่ท่านทำอยู่มีความมั่นคงในการทำงาน                                        |                              |                 |                 |                        |                                 |
| 8.2 ภายในหน่วยงานมีสวัสดิการที่เพียงพอกับความต้องการของท่านในทุก ๆ ด้าน                          |                              |                 |                 |                        |                                 |
| 8.3 ท่านคิดว่าท่านจะไม่ลาออกจากหน่วยงานและจะอยู่กับหน่วยงานตลอดไป                                |                              |                 |                 |                        |                                 |

### ส่วนที่ 3 แบบสอบถามวัฒนธรรมองค์กร

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

| วัฒนธรรมองค์กร                                                                                                 | ระดับความคิดเห็น             |                 |                 |                    |                                 |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|-----------------|-----------------|--------------------|---------------------------------|
|                                                                                                                | เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง<br>(5) | เห็นด้วย<br>(4) | ไม่แน่ใจ<br>(3) | ไม่เห็นด้วย<br>(2) | ไม่เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง<br>(1) |
| <b>1. วัฒนธรรมแบบสร้างสรรค์</b>                                                                                |                              |                 |                 |                    |                                 |
| 1.1 ภายในองค์กรของท่านมีการเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายและหาแนวทางในการปฏิบัติงานร่วมกัน    |                              |                 |                 |                    |                                 |
| 1.2 องค์กรมีการสนับสนุนให้บุคลากรมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และมุ่งเน้นให้มีการพัฒนาตัวเองอย่างสม่ำเสมอ         |                              |                 |                 |                    |                                 |
| 1.3 องค์กรมีการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาบุคลากรให้มีประสิทธิภาพอยู่เสมอ                                                |                              |                 |                 |                    |                                 |
| 1.4 องค์กรมีการจัดกิจกรรมเพื่อกระชับความสัมพันธ์ของบุคลากรอย่างต่อเนื่อง                                       |                              |                 |                 |                    |                                 |
| <b>2. วัฒนธรรมแบบตั้งรับ – ปกป้อง</b>                                                                          |                              |                 |                 |                    |                                 |
| 2.1 องค์กรเน้นความสามัคคี ไม่ชอบความขัดแย้ง                                                                    |                              |                 |                 |                    |                                 |
| 2.2 บุคลากรทุกคนภายในองค์กรต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบและแบบแผนที่องค์กรวางไว้เท่านั้น                             |                              |                 |                 |                    |                                 |
| 2.3 องค์กรของท่านมีการเน้นการปกครองแบบตามลำดับชั้นการบังคับบัญชา และมีการแบ่งหน้าที่การทำงานอย่างชัดเจน        |                              |                 |                 |                    |                                 |
| 2.4 คนภายในองค์กรมักมีการปฏิบัติงานที่ไม่แตกต่างไปจากเดิมเพราะคิดว่าสิ่งที่ยึดถือปฏิบัติเป็นสิ่งที่เหมาะสมแล้ว |                              |                 |                 |                    |                                 |
| <b>3. วัฒนธรรมแบบรุก – ปกป้อง</b>                                                                              |                              |                 |                 |                    |                                 |
| 3.1 องค์กรมักมีการให้รางวัลกับคนที่แสดงความคิดเห็นที่ถูกต้องเหมาะสม                                            |                              |                 |                 |                    |                                 |
| 3.2 คนภายในองค์กรมักเอาใจผู้บังคับบัญชาเพื่อให้ได้ตำแหน่งที่สูงขึ้น                                            |                              |                 |                 |                    |                                 |
| 3.3 คนภายในองค์กรมักมีการแข่งขันกันโดยมุ่งเน้นถึงการเป็นผู้ชนะ                                                 |                              |                 |                 |                    |                                 |
| 3.4 คนภายในองค์กรต้องทำงานหนักเพื่อให้งานออกมาสมบูรณ์แบบ                                                       |                              |                 |                 |                    |                                 |

**ส่วนที่ 4** แบบสอบถามความผูกพันภายในองค์กร

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

| ความผูกพันภายในองค์กร                                                                                                  | ระดับความคิดเห็น             |                 |                 |                    |                                 |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|-----------------|-----------------|--------------------|---------------------------------|
|                                                                                                                        | เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง<br>(5) | เห็นด้วย<br>(4) | ไม่แน่ใจ<br>(3) | ไม่เห็นด้วย<br>(2) | ไม่เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง<br>(1) |
| <b>1.ความผูกพันทางด้านจิตใจ</b>                                                                                        |                              |                 |                 |                    |                                 |
| 1.1 ความสำเร็จขององค์กรมีผลมาจากการปฏิบัติงานของท่าน                                                                   |                              |                 |                 |                    |                                 |
| 1.2 ท่านมีความสุขและสนุกกับงานที่ทำ                                                                                    |                              |                 |                 |                    |                                 |
| 1.3 หากมีใครพูดถึงองค์กรของท่านในทางเสียหาย ท่านพร้อมที่จะอธิบายสิ่งที่ถูกต้องให้เขาเข้าใจ                             |                              |                 |                 |                    |                                 |
| <b>2. ความผูกพันทางด้านการคงอยู่</b>                                                                                   |                              |                 |                 |                    |                                 |
| 2.1 ท่านคิดว่าการตัดสินใจในการทำงานที่องค์กรนี้ เป็นการตัดสินใจที่ถูกต้อง                                              |                              |                 |                 |                    |                                 |
| 2.2 แม้ว่าท่านจะมีโอกาสเปลี่ยนงานไปอยู่องค์กรอื่นและได้รับรายได้ที่สูงกว่า แต่ท่านก็สมัครใจที่จะทำงานที่องค์กรนี้ต่อไป |                              |                 |                 |                    |                                 |
| 2.3 ท่านเชื่อมั่นว่าการทำงานอยู่ที่องค์กรนี้จะทำให้ท่านประสบความสำเร็จสูงสุดในชีวิตการทำงาน                            |                              |                 |                 |                    |                                 |
| <b>3.ความผูกพันทางด้านบรรทัดฐาน</b>                                                                                    |                              |                 |                 |                    |                                 |
| 3.1 ท่านคิดว่าคนที่ไม่ชอบเปลี่ยนงานบ่อยๆ เป็นคนที่มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่                                            |                              |                 |                 |                    |                                 |
| 3.2 ท่านคิดว่าคนที่ปฏิบัติตามกฎระเบียบเป็นคนที่ดี                                                                      |                              |                 |                 |                    |                                 |
| 3.3 ท่านคิดว่าคนที่มีความภักดีต่อองค์กรเป็นคนที่วางตัวได้เหมาะสมและเป็นคนที่น่ายกย่อง                                  |                              |                 |                 |                    |                                 |



ภาคผนวก ข

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย

## รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจคุณภาพเครื่องมือวิจัย

| รายชื่อ                             | ตำแหน่งและสถานที่ทำงาน                                                                                      |
|-------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. รองศาสตราจารย์ ดร.ณัฏฐ์ กุฬิสร์  | ประธานกรรมการบริหารหลักสูตรบริหารธุรกิจ<br>ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์<br>มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ |
| 2. อาจารย์ ดร.วรินทร์า ศิริสุทธิกุล | ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์<br>มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ                                            |





ประวัติย่อผู้วิจัย

## ประวัติย่อผู้วิจัย

|                     |                                                                                   |
|---------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|
| ชื่อ ชื่อสกุล       | นางสาวปรีกมน จินตนาพันธ์                                                          |
| วันเดือนปีเกิด      | 11 กรกฎาคม 2527                                                                   |
| สถานที่เกิด         | เขตพญาไท กรุงเทพมหานคร                                                            |
| สถานที่อยู่ปัจจุบัน | 88/260 ถนนบรมราชชนนี แขวงศาลาธรรมสพน์ เขตทวีวัฒนา กรุงเทพมหานคร                   |
| ประวัติการศึกษา     |                                                                                   |
| พ.ศ. 2545           | มัธยมศึกษาตอนปลาย<br>จาก โรงเรียนธรรมศาสตร์คลองหลวงวิทยาคม                        |
| พ.ศ. 2549           | บัญชีบัณฑิต สาขาวิชาบัญชีการเงิน<br>จาก มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย                    |
| พ.ศ. 2557           | บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (บธ.ม.) สาขาวิชาการจัดการ<br>จาก มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ |

