



อิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและจากผู้บังคับบัญชาและความผูกพันต่อองค์กร  
ที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของพนักงาน  
ในสำนักงานสรรพากรภาคแห่งหนึ่ง



โดย  
นางสาวชาลิตา รักเจริญ

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต แผน ก แบบ ก 2

มหาวิทยาลัยศิลปากร

ปีการศึกษา 2566

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยศิลปากร

อิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและจากผู้บังคับบัญชาและความผูกพัน  
ต่อองค์กรที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่  
ของพนักงานในสำนักงานสรรพากรภาคแห่งหนึ่ง



วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต แผน ก แบบ ก 2  
มหาวิทยาลัยศิลปากร  
ปีการศึกษา 2566  
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยศิลปากร

PERCEIVED ORGANIZATION AND SUPERVISOR SUPPORT AND  
ORGANNIZATIONAL COMMITMENT AFFECTING IN-ROLE PERFORMANCE  
OF EMPLOYEES IN A REGIONAL REVENUE OFFICE



By  
MISS Chalida RAKCHAREN

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements  
for Master of Business Administration MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION  
PROGRAM

Academic Year 2023

Copyright of Silpakorn University

หัวข้อ อิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและ  
จากผู้บังคับบัญชาและความผูกพันต่อองค์กร  
ที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่  
ของพนักงานในสำนักงานสรรพากรภาคแห่งหนึ่ง

โดย นางสาวชลิตา รักเจริญ

สาขาวิชา หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต แผน ก แบบ ก 2

อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อมรินทร์ เทวตา

---

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร ได้รับพิจารณาอนุมัติให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา ตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

-----  
คณบดีคณะวิทยาการจัดการ  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. วันชัย สุทธะนันท์)

พิจารณาเห็นชอบโดย

-----  
ประธานกรรมการ  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ธนภฤต สังข์เฉย)

-----  
อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อมรินทร์ เทวตา)

-----  
ผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. คมกริช นันทะโรจวงศ์)

631220054 : หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต แผน ก แบบ ก 2

คำสำคัญ : ADD การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร, การรับรู้การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา, ความผูกพันต่อองค์กร, การปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่

นางสาว ชาลิตา รักเจริญ: อิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและจากผู้บังคับบัญชาและความผูกพันต่อองค์กรที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของพนักงานในสำนักงานสรรพากรภาคแห่งหนึ่ง อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก : ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อมรินทร์ เทวตา

งานวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) ระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร การรับรู้การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา ความผูกพันต่อองค์กร และการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ (2) อิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร การรับรู้การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา ที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร และ (3) อิทธิพลของความผูกพันต่อองค์กร ที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของพนักงานในสำนักงานสรรพากรแห่งหนึ่ง ผู้วิจัยจึงจะเก็บข้อมูลจำนวนทั้งหมด 266 คน โดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) โดยคัดเลือกพนักงานในสำนักงานสรรพากรภาคแห่งหนึ่ง เป็นผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าร้อยละ ค่าแจกแจงความถี่ การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ การใช้สถิติการถดถอยพหุคูณ และการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นอย่างง่าย

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชายร้อยละ 65.70 มีช่วงอายุระหว่าง 30-40 ปี ร้อยละ 58.27 มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 76.20 ระดับการศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 64.29 และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 20,001- 30,000 บาท ร้อยละ 56.02 ระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร การรับรู้การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา ความผูกพันต่อองค์กร และการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ ของพนักงานในสำนักงานสรรพากรแห่งหนึ่ง อยู่ในระดับมาก ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความผูกพันต่อองค์กร และความผูกพันต่อองค์กร มีอิทธิพลเชิงบวกต่อการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

631220054 : Major MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION PROGRAM

Keyword : Perceived Organization Support, Perceived Supervisor Support, Organizational Commitment, In-role Performance

MISS Chalida RAKCHAREN : PERCEIVED ORGANIZATION AND SUPERVISOR SUPPORT AND ORGANIZATIONAL COMMITMENT AFFECTING IN-ROLE PERFORMANCE OF EMPLOYEES IN A REGIONAL REVENUE OFFICE Thesis advisor : Assistant Professor Amarin Tawata, Ph.D.

The objectives of this study were 1) the level of perceived organization support, perceived supervisor support, organizational commitment and in-role performance 2) the influence of perceived organization support and perceived supervisor support affecting organizational commitment of revenue officer 3) the influence of organizational commitment affecting in-role performance of employees in a regional revenue office. The samples were 266 revenue officers. Data were collected by purposive sampling, employees in a regional revenue office. The data analysis was done by using percentages and frequency distributions, correlation coefficient, multiple regression analysis and simple linear regression analysis.

The results showed that the most respondents were male 65.79 percent, age between 30-40 years old 58.27 percent, single 78.02 percent, graduated bachelor's degree 64.29 percent, salary between 20,001 – 30,000 Baht 56.02 percent. The level of perceived organizational support, perceived supervisor support, organizational commitment and role performance of employees in a regional revenue office were very high. The hypothesis testing presented that perceived supervisor support positively affected organizational commitment. Moreover, organizational commitment positively affected in role performance with statistical significance at 0.01 level.

## กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อมรินทร์ เทวตา อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ที่ได้กรุณาสละเวลาอันมีค่าในการให้คำปรึกษา คำแนะนำ ช่วยตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องและแนะแนวทางที่เป็นประโยชน์ในการปรับปรุงแก้ไขให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้มีความถูกต้องสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น รวมถึงขอกราบขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชนกฤต สังข์เฉย ประธานการสอบวิทยานิพนธ์ และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.คมกริช นันทะโรจวงศ์ ผู้ทรงคุณวุฒิ ที่กรุณาให้คำปรึกษา คำแนะนำ ช่วยตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่อง และแนะแนวทางที่เป็นประโยชน์ในการปรับปรุงแก้ไขให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้มีความถูกต้องสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

ขอกราบขอบพระคุณ คณาจารย์คณะวิทยาการจัดการทุกท่าน ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทความรู้ และถ่ายทอดประสบการณ์แก่ผู้วิจัยตลอดระยะเวลาการศึกษาในมหาวิทยาลัยศิลปากรแห่งนี้

ขอขอบคุณผู้เขียนหนังสือ วารสาร เอกสารและวิทยานิพนธ์ทุกเล่มทั้งในประเทศและต่างประเทศ ที่ช่วยให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้มีความสมบูรณ์

ขอขอบคุณเพื่อน ๆ ร่วมชั้นเรียนทุกท่านในสาขาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ที่ร่วมแรงร่วมใจ ยินดีแบ่งปัน ให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกันเป็นอย่างดีมาโดยตลอด

ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่ พนักงาน ข้าราชการ หน่วยงานสรรพากรแห่งหนึ่ง ทุกท่านที่ยินดี ให้ความร่วมมือกรุณาสละเวลาตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

ขอกราบขอบพระคุณครอบครัว คุณพ่อ คุณแม่ ญาติ พี่ น้อง ที่คอยอบรมสั่งสอนให้การสนับสนุนอยู่เคียงข้างเป็นกำลังใจ ให้คำแนะนำ ตลอดจนอนุเคราะห์สนับสนุนทุนการศึกษาในครั้งนี้

สุดท้ายนี้ ขอขอบคุณตัวข้าพเจ้าเอง ที่ได้มุ่งมั่นบากบั่นทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงลงได้ หากมีข้อบกพร่องประการใด ผู้วิจัยขออภัยเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ และขออน้อมรับคำแนะนำ เพื่อปรับปรุงในโอกาสต่อไป

ชาลิตา รักเจริญ

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง.....	ญ
สารบัญภาพ.....	ฎ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
1.3 ขอบเขตของการวิจัย.....	3
1.4 นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	5
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่.....	5
2.1.1 ความหมายของผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่.....	5
2.1.3 ความสำคัญของผลการปฏิบัติงาน.....	7
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร.....	8
2.2.1 ความหมายของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร.....	8
2.2.2 ทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคม (Social Exchange).....	9
2.2.3 แนวคิดการสนับสนุนจากองค์กร (Organizational Support).....	10
2.2.4 องค์ประกอบของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร.....	11
2.2.5 ผลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร.....	12



2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา.....	14
2.3.1 ความหมายของการรับรู้การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา .....	14
2.3.2 ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชากับความสามารถในงาน .....	15
2.4 แนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร .....	15
2.4.1 ความหมายของความผูกพันต่อองค์กร.....	15
2.4.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร .....	17
2.4.3 ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร .....	17
2.4.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันในองค์กร .....	18
2.4.5 ความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กร .....	18
2.5 สมมติฐานของการวิจัย.....	19
2.5.1 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (Perceived Organization Support) ที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร (Organizational Commitment).....	19
2.5.2 การรับรู้การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา (Perceived Supervisor Support) ที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร (Organizational Commitment).....	20
2.5.3 อิทธิพลของความผูกพันขององค์กร (Organizational Commitment) ที่มีผลต่อการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ (In-role Performance).....	21
2.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	23
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	24
3.1 ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง .....	24
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	24
3.3 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล .....	25
3.4 เกณฑ์การให้คะแนน .....	26
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	33
4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ .....	34

4.2 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม .....	36
4.2.1 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้การ สนับสนุนจากองค์กร .....	36
4.2.2 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้การ สนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา .....	38
4.2.3 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อ องค์กร .....	40
4.2.4 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงาน ตามบทบาทหน้าที่ .....	42
4.3 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร .....	43
4.4 ผลการทดสอบสมมติฐาน .....	44
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ .....	47
5.1 สรุปผลการวิจัย .....	47
5.2 อภิปรายผล .....	50
5.4 ข้อเสนอแนะ .....	54
รายการอ้างอิง .....	56
ภาคผนวก .....	60
ประวัติผู้เขียน .....	64

## สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงตรง (Cronbach's alpha coefficient)....	27
ตารางที่ 2 แสดงระยะเวลาในการดำเนินงานวิจัย .....	28
ตารางที่ 3 แสดงความถี่และร้อยละของข้อมูลด้านประชากรศาสตร์.....	34
ตารางที่ 4 แสดงระดับความคิดเห็นของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร.....	37
ตารางที่ 5 แสดงระดับความคิดเห็นของการรับรู้การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา .....	38
ตารางที่ 6 แสดงระดับความคิดเห็นของความผูกพันต่อองค์กร.....	40
ตารางที่ 7 แสดงระดับความคิดเห็นของผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่.....	42
ตารางที่ 8 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson' correlation coefficient).....	43
ตารางที่ 9 แสดงการวิเคราะห์อิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร การรับรู้การสนับสนุน จากผู้บังคับบัญชา ต่อความผูกพันต่อองค์กร.....	44
ตารางที่ 10 แสดงการวิเคราะห์อิทธิพลของความผูกพันต่อองค์กรต่อผลการปฏิบัติงานตามบทบาท หน้าที่.....	45
ตารางที่ 11 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย .....	48
ตารางที่ 12 แสดงผลการทดสอบสมมติฐาน.....	50

## สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวคิด .....	23
ภาพที่ 2 แสดงสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐานระหว่างตัวแปร .....	46



## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันแม้ว่าเศรษฐกิจโลกและเศรษฐกิจไทยจะเผชิญความผันผวนจากปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก แต่กรมสรรพากรยังคงเป็นหน่วยงานหลักที่มีหน้าที่ในการจัดเก็บภาษีอากรให้ได้ตามประมาณการของรัฐบาลเพื่อใช้ในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ ซึ่งประมาณการในแต่ละปี ไม่แน่นอน ขึ้นอยู่กับการใช้จ่ายของรัฐบาล แต่มีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้นทุกปี โดยบุคลากรในสังกัดกรมสรรพากรทั้งสำนักงานสรรพากรภาค และสำนักงานสรรพากรพื้นที่ได้ร่วมกันวางแผนบริหารงานเพื่อจัดเก็บภาษีให้เป็นไปตามเป้าหมาย และนโยบายของกรมสรรพากรในแต่ละปี ซึ่งการขับเคลื่อนนี้ส่งผลให้ปี พ.ศ.2566 กรมสรรพากรสามารถจัดเก็บภาษีได้สูงกว่าประมาณการที่ได้รับมอบหมายไว้ถึงร้อยละ 9 และได้รับชื่นชมจากภาคส่วนต่าง ๆ ว่ากรมสรรพากรเป็นองค์กรภาครัฐชั้นนำที่มีการปรับปรุง เปลี่ยนแปลง และพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ทำให้สามารถยกระดับการให้บริการแก่ผู้เสียภาษีอย่างเป็นรูปธรรม (แผนปฏิบัติการ กรมสรรพากร ปีงบประมาณ พ.ศ.2567) โดยการปฏิบัติงานนั้นต้องอาศัยบุคลากรที่มีความสามารถ ความเชี่ยวชาญ การทำงานเป็นทีม การกำหนดเป้าหมาย การวัดผลในด้านต่าง ๆ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร ซึ่งอาจมองไปถึงเรื่องการสนับสนุนจากองค์กร การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาด้วย

การสนับสนุนจากองค์กรถือเป็นตัวแปรที่ช่วยให้พนักงานรู้สึกมีความผูกพันและพร้อมที่จะช่วยเหลือองค์กรจากปัญหาอุปสรรคต่างๆ กล่าวคือหากพนักงานได้รับรู้ว่าองค์กรมีการดูแลเอาใจใส่หรือองค์กรสามารถเป็นที่พึ่งให้แก่พนักงานได้ พนักงานจะรู้สึกมีความผูกพันและความจงรักภักดีต่อองค์กร มีกำลังใจในการทำงานและส่งผลให้สามารถจัดการปัญหาและอุปสรรคในการทำงานได้ดีขึ้น ซึ่งการรับรู้ถึงการสนับสนุนจากองค์กรเป็นปัจจัยสำคัญปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร (Eisenberger et al.,2009)

นอกจากการรับรู้ถึงการสนับสนุนจากองค์กรแล้ว การรับรู้การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาก็เป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งผู้บังคับบัญชาถือเป็นบุคคลที่มีความใกล้ชิดกับพนักงาน เนื่องจากผู้บังคับบัญชามีหน้าที่ในการรับผิดชอบดูแลและประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานเพื่อรายงานต่อผู้บริหารระดับสูง หากพนักงานประเมินพฤติกรรมของผู้บังคับบัญชาของตนว่าเป็นผู้มีความเมตตา และเห็นคุณค่าในการทำงานของพนักงาน ก็จะส่งผลให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อองค์กร อีกทั้งยังส่งผลให้พนักงานมีความพยายามในการทำงานมากยิ่งขึ้น มีความจงรักภักดีต่อองค์กร และเลือกที่จะปฏิบัติงานต่อองค์กรต่อไป แต่หากพนักงานมีทัศนคติในเชิงลบ จะส่งผล

ให้เกิดความคับข้องใจ ไม่อยากปฏิบัติงานตามที่รับมอบหมาย หรืออาจถึงขั้นลาออกจากองค์กร ในที่สุด (Eisenberger et al., 1990)

จากที่กล่าวมาข้างต้นว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และการรับรู้การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาเป็นปัจจัยสำคัญต่อความผูกพันต่อองค์กร เนื่องจากความผูกพันเป็นปัจจัยทางจิตวิทยาที่มีความสำคัญอย่างหนึ่งในการรักษาพนักงานให้อยู่ในองค์กร (Bhatnagar, 2007) และความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน เป็นสิ่งสำคัญที่จะส่งผลให้ผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ให้เกิดประสิทธิภาพ (Casimir et al., 2014) ซึ่งความผูกพันของพนักงานเป็นการชี้วัดที่ดีและมีประสิทธิภาพต่อองค์กร โดยเห็นได้จากผลการปฏิบัติงานของพนักงาน การเข้า-ออกงาน หรือการขอย้ายไปปฏิบัติงานในหน่วยงานอื่น ทั้งนี้หากพนักงานมีความผูกพันที่ดีต่อองค์กร ก็จะส่งผลให้มีความมุ่งมั่นตั้งใจทำงานอย่างเต็มความสามารถ เพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จบรรลุเป้าหมาย (สร้อยญา จันทรวงทอง, 2546)

พนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรมากจะส่งผลที่ดีต่อผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของพนักงาน ซึ่งสามารถวัดได้จากการวัดผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ คือพนักงานได้ทำการปฏิบัติตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายได้ตรงตามที่กำหนดในแต่ละตำแหน่งของพนักงานอย่างชัดเจน (Chen et al., 2020) การประเมินพนักงานจากการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย เป็นการชี้วัดได้ว่าพนักงานสามารถปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายได้อย่างไร และสามารถตอบสนองความคาดหวังของผู้บังคับบัญชาและองค์กรได้หรือไม่ (Bremen, 2017) นอกจากผลการปฏิบัติงานจะสามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของพนักงาน ยังสามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กร และพัฒนาองค์กรให้ดียิ่งขึ้นได้ด้วย (Gomez-Mejia et al., 2014)

ซึ่งจากข้อมูลแบบรายงานการบริหารทรัพยากรบุคคลประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 กรมสรรพากรมีการรับข้าราชการบรรจุใหม่จำนวน 653 คน แต่มีการสูญเสียข้าราชการสูงถึง 1,084 คน (กรมสรรพากร, 2565) จากสาเหตุต่าง ๆ พบว่ากรมสรรพากรกำลังประสบปัญหาเกี่ยวกับการขาดแคลนอัตรากำลังของบุคลากร แม้กรมสรรพากรจะมีกระบวนการสรรหา คัดเลือก แต่งตั้ง และฝึกอบรมข้าราชการใหม่ แต่ก็ต้องใช้เวลาและงบประมาณมากพอสมควร และการที่องค์กรจำประสบความสำเร็จได้นั้นต้องอาศัยความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันระหว่างองค์กร ผู้บังคับบัญชา และพนักงานที่มีความผูกพันกันจึงจะสามารถบริหารจัดการเพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมายในการจัดเก็บภาษีตามประมาณการที่ตั้งไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด และมีผลการปฏิบัติงานอย่างน่าพึงพอใจ อีกทั้งความผูกพันยังช่วยให้พนักงานลดความเครียด ความเฉื่อยชา รวมถึงพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ในการทำงาน ช่วยให้พนักงานมีส่วนร่วมกับองค์กรมากขึ้น ส่งผลให้การขาดงานและการลาออกของพนักงานลดลง (Eisenberger, 1986; Rhoades & Eisenberger, 2002)

จากที่กล่าวมาข้างต้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจในการศึกษาเรื่องการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ การรับรู้การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา และความผูกพันต่อองค์การที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของพนักงานในสำนักงานสรรพากรภาคแห่งหนึ่ง เพื่อที่จะสามารถนำมาวิเคราะห์ถึงปัญหา และนำไปประยุกต์ใช้ต่อไป

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาอิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การและจากผู้บังคับบัญชา และความผูกพันต่อองค์การที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของพนักงานในสำนักงานสรรพากรภาคแห่งหนึ่ง ซึ่งมีวัตถุประสงค์ในการวิจัย 3 ข้อ ดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ การรับรู้การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา ความผูกพันต่อองค์การ และผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ ของพนักงานในสำนักงานสรรพากรภาคแห่งหนึ่ง
2. เพื่อศึกษาอิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ การรับรู้การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา ที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การ ของพนักงานในสำนักงานสรรพากรภาคแห่งหนึ่ง
3. เพื่อศึกษาอิทธิพลของความผูกพันต่อองค์การ ที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของพนักงานในสำนักงานสรรพากรภาคแห่งหนึ่ง

## 1.3 ขอบเขตของการวิจัย

ในการศึกษานี้ ผู้วิจัยกำหนดขอบเขตที่สำคัญไว้ดังนี้

1. **ขอบเขตด้านเนื้อหา** ประกอบด้วย การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ การรับรู้การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา ความผูกพันต่อองค์การ และผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของพนักงานในสำนักงานสรรพากรภาคแห่งหนึ่ง
2. **ขอบเขตด้านประชากร** คือ พนักงานในสำนักงานสรรพากรภาคแห่งหนึ่ง
3. **ขอบเขตด้านตัวแปร** มีตัวแปรที่ใช้ศึกษา ดังนี้

### 3.1 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ (Perceived Organization Support)

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ (Perceived Organization Support) ที่ใช้ในการศึกษานั้นมีพื้นฐานตามแนวคิดของ Rhoades & Eisenberger ในปี 2002 ผู้วิจัยกำหนดด้านที่จะนำมาศึกษาจากแนวคิด ของ Rhoades & Eisenberger ในปี 2002 โดยผู้วิจัยเลือกศึกษาการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ด้านผลตอบแทน สวัสดิการ การพัฒนาตนเองและโอกาสก้าวหน้าในงาน ซึ่งมีระเบียบราชการที่ชัดเจนในการรองรับ

3.2) การรับรู้การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา (Perceived Supervisor Support)

3.3) ความผูกพันต่อองค์การ (Organizational Commitment)

3.4) ผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ (In-role Performance)

4. ขอบเขตด้านพื้นที่ คือ สรรพากรภาคแห่งหนึ่ง ซึ่งประกอบด้วย 5 จังหวัด

5. ขอบเขตด้านระยะเวลา การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ดำเนินการระหว่าง เดือนมกราคม-เมษายน 2567

#### 1.4 นิยามศัพท์เฉพาะ

**การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ** หมายถึง การรับรู้ถึงการสนับสนุนจากสรรพากรในด้านความมั่นคงและก้าวหน้าในอาชีพ ซึ่งองค์การมีความต้องการจ้างพนักงานเพื่อให้ทำงานตอบแทน โดยไม่มีการเลิกจ้าง และมีค่าตอบแทนและสวัสดิการ ซึ่งองค์การจะมีเงินเดือนและสวัสดิการที่เหมาะสมให้แก่พนักงาน ทำให้พนักงานมีความเป็นอยู่ที่ดี

**การรับรู้การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา** หมายถึง การรับรู้ถึงการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาของตน ที่เห็นคุณค่าในการทุ่มเทการ รวมถึงได้รับการปฏิบัติอย่างยุติธรรม และส่งเสริมสนับสนุน พนักงานของสรรพากรภาคแห่งหนึ่ง ให้ปฏิบัติงานได้บรรลุตามเป้าหมาย และสามารถพึ่งพาผู้บังคับบัญชาได้เมื่ออยู่ในสถานการณ์คับขัน

**ความผูกพันต่อองค์การ** หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานที่มีต่อองค์การ ความพยายามในการปรับปรุงพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ความภาคภูมิใจรู้สึกที่ตนเองเป็นส่วนหนึ่งในองค์การ ความเอาใจใส่ขององค์การที่ และพนักงานต้องการที่จะดำรงไว้ซึ่งการเป็นสมาชิกของสรรพากรภาคแห่งหนึ่งต่อไป

**ผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่** หมายถึง การทำงานที่แสดงให้เห็นว่าพนักงานของสรรพากรภาคแห่งหนึ่งสามารถบรรลุเป้าหมายในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีผลประเมินการปฏิบัติงานอยู่ในเกณฑ์ที่ดี ซึ่งเป็นผลมาจากการที่พนักงานภายในองค์การ มีความตั้งใจและมุ่งมั่น มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานที่ทำเป็นอย่างดี เพื่อให้การปฏิบัติงานนั้นๆ เป็นไปตามแผนงานที่องค์การกำหนดไว้



## บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง อิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและจากผู้บังคับบัญชา และความผูกพันต่อองค์กรที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของพนักงานในสำนักงานสรรพากรภาคแห่งหนึ่ง ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

- 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่
- 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร
- 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา
- 2.4 แนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร
- 2.5 การพัฒนาสมมติฐาน
- 2.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย

### 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่

#### 2.1.1 ความหมายของผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่

Aamodt (2004) ได้ระบุลักษณะของผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ว่า เป็นผลของการทำงานที่แสดงให้เห็นถึงความมีศักยภาพ ความรู้ความสามารถของพนักงาน และทำให้ทราบว่าควรจะประเมินการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างไรตลอดจนการกำหนดคุณลักษณะการทำงานที่คาดหวังจากพนักงานได้ด้วย

Motowidlo and Kell (2012) ให้ความหมายของผลการปฏิบัติงาน หมายถึง ผลที่เกิดจากพฤติกรรมมากทำงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง เกิดจากการรวมกันของพฤติกรรมหลายอย่างที่เกิดขึ้นในช่วงระยะเวลาหนึ่ง เป็นสิ่งที่องค์กรคาดหวัง ดังนั้นผลการปฏิบัติงาน โดยนิยามนี้ ผลการปฏิบัติงานจึงเป็นตัวแปรที่ประกอบด้วยชุดของพฤติกรรมของแต่ละบุคคลที่แตกต่างกัน และโดยบุคคลเดียวกันในแต่ละช่วงเวลาที่แตกต่างกัน ความแตกต่างนั้นขึ้นอยู่กับว่าชุดพฤติกรรมในภาพรวม มีแนวโน้มที่จะสามารถสร้างหรือลดทอนผลการปฏิบัติงานขององค์กรได้มากน้อยเพียงใด

Yoder and Staudohar (1982) ให้ความหมายของผลการปฏิบัติงาน หมายถึง ผลของพฤติกรรมหรือการประเมินพฤติกรรม ผลที่ได้นี้อาจจะอยู่ในรูปของเชิงปริมาณ

White (1991) ให้คำนิยามของผลการปฏิบัติงาน คือ ระดับ ของผลการผลิตที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กับ พฤติกรรมการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคลของการประกอบการ ผลิต หรืออาจอยู่ในรูปของเชิงคุณภาพ เช่น ความถูกต้องเที่ยงตรงของรายงานผลทางหนังสือพิมพ์ เป็นต้น

Bovee et al. (1993) ให้ความหมายของผลการปฏิบัติงาน หมายถึง ระดับของความสำเร็จของแต่ละ องค์กร ที่จะสามารถบรรลุเป้าหมาย ด้วยความมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

Beach (1970) ให้ความหมายของผลการปฏิบัติงาน หมายถึง ผลการทำงานของบุคคลที่แสดงให้เห็นถึงควมมีศักยภาพ ความรู้ ความสามารถของเราจากการทำงาน

กัลยารัตน์ อีระธนชัยกุล (2562) ให้ความหมายว่า ผลการปฏิบัติงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานในองค์กรคนหนึ่งในช่วงเวลาหนึ่ง ว่าสามารถปฏิบัติงานได้ดีเพียงใด โดยมีเกณฑ์การประเมินในด้านต่าง ๆ ดังนี้ 1) ประสิทธิภาพของงาน 2) คุณภาพของงาน และ 3) ความสามารถเกี่ยวกับงาน

จากความหมายที่กล่าวถึงข้างต้น ผู้วิจัยขอสรุปความหมายของผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ ดังนี้ ผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ หมายถึง ผลของการทำงานที่แสดงให้เห็นถึงควมมีศักยภาพของบุคลากรในองค์กร ซึ่งแสดงออกมาในรูปแบบของการปฏิบัติงาน โดยวัดผลการทำงานจากการประเมินผลการปฏิบัติงานที่องค์กรได้กำหนดเป็นเกณฑ์มาตรฐานไว้เพื่อให้การปฏิบัติงานของบุคลากรมีประสิทธิภาพและบรรลุตามวัตถุประสงค์ขององค์กร

### 2.1.2 แนวคิดเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่

ในการปฏิบัติงานนั้นสิ่งที้องค์กรคาดหวังที่จะได้รับจากพนักงานทุกคนก็คือผลกาปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ และมีประสิทธิผลในด้านผลผลิตโดยอาจจะเท่ากัน หรือสูงกว่าตามวัตถุประสงค์ที่องค์กรได้ตั้งเป้าหมายไว้ ซึ่งจะเป็นสิ่งที่บ่งบอกว่างานที่ทำนั้นได้ผลดีเพียงใดบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้หรือไม่ คำว่า "ผลการปฏิบัติงาน" นั้นได้มีนักวิชาการให้ความเห็นไว้หลายท่านโดยอาจหมายถึงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งถือเป็นกิจกรรมอย่างหนึ่งที่มนุษย์ช่วยเปลี่ยนแปลงปัจจัยนำเข้าทรัพยากรต่าง ๆ ให้เป็นปัจจัยส่งออก เช่น สินค้าและบริการให้เกิดประโยชน์แก่มนุษย์องค์กร สังคม และประเทศชาติ การวัดผลการปฏิบัติงานของพนักงานแต่ละคน ก็เพื่อบ่งชี้ถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานเมื่อเปรียบเทียบกับเกณฑ์มาตรฐาน นั่นคือการเปรียบเทียบกับเป้าหมายนโยบาย วัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้หรือเทียบกับผลการปฏิบัติงานของตนเองและผู้ร่วมงานคนอื่น ๆ โดยผลการปฏิบัติงานเปรียบเสมือนการรวมกันของคุณค่าของพฤติกรรมพนักงานทั้งโดยตรงและโดยทางอ้อมเพื่อการบรรลุสู่เป้าหมายขององค์กร ดังนั้นผลการปฏิบัติงานจึงถือเป็นเรื่องเดียวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน กล่าวคือเมื่อผลการปฏิบัติงานดีย่อมถือว่าประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสูง แต่หากผลการปฏิบัติงานไม่ดีถือว่าประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่ำ (Borman & Motowidlo 1993)

Herzberg (1968) ได้นำการบริหารงานแบบวิทยาศาสตร์และความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานมาศึกษาร่วมกัน เพื่อให้ได้ปัจจัยที่จะทำให้บุคคลปฏิบัติงานได้อย่างสบายใจและมีประสิทธิภาพ และได้ศึกษาวิจัยถึงทัศนคติของบุคคลที่พอใจในการทำงาน และไม่พอใจในการทำงาน พบว่าบุคคลที่พอใจในการทำงานนั้นประกอบด้วยปัจจัย ดังนี้

1. การที่สามารถทำงานได้บรรลุผลสำเร็จ
2. การที่ได้รับยกย่องนับถือเมื่อทำงานสำเร็จ
3. ลักษณะเนื้อหาของงานนั้นเป็นสิ่งที่น่าสนใจ
4. การที่ได้มีความรับผิดชอบมากขึ้น
5. ความก้าวหน้าในการทำงาน
6. การที่ได้โอกาสพัฒนาความรู้และความสามารถในการทำงานส่วนปัจจัยที่เกี่ยวกับ

**สิ่งแวดล้อมของงานที่ทำให้เกิดความไม่พอใจ ประกอบด้วยปัจจัย ดังนี้**

1. นโยบายและการบริหารขององค์การ
2. การควบคุมการบังคับบัญชา
3. สภาพการทำงาน
4. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลทุกระดับในหน่วยงาน
5. ค่าตอบแทน
6. สถานภาพ
7. การกระทบกระเทือนต่อชีวิตส่วนตัว
8. ความปลอดภัย

### 2.1.3 ความสำคัญของผลการปฏิบัติงาน

ผู้วิจัยได้ศึกษา ค้นคว้าเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับความสำเร็จของผลการปฏิบัติงาน มีรายละเอียดดังนี้

1. ผลการปฏิบัติงานช่วยให้องค์การบรรลุเป้าหมาย ซึ่งปัจจัยสำคัญในการบรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์การนั้น คือ สภาพแวดล้อมทางการแข่งขัน ดังนั้นผลการปฏิบัติงานของพนักงานจึงมีความสำคัญต่อองค์การในการช่วยให้องค์การประสบความสำเร็จได้ดียิ่งขึ้น J. Koralege and Kankanange Priyashantha (2019) ผลการปฏิบัติงานที่ดีที่สุดของพนักงานในองค์การ จะเพิ่มผลผลิตขององค์การ ซึ่งจะช่วยปรับปรุงระดับการบริการขององค์การ (Gomez-Mejia et al, 2014) ในยุคที่เต็มไปด้วยการแข่งขันนี้ผลการปฏิบัติงานของทรัพยากรบุคคลในองค์การ มีความจำเป็นที่จะต้องเพิ่มขึ้นตามความพยายามขององค์การในการต้องการปรับปรุง พัฒนาประสิทธิภาพและประสิทธิผลโดยรวมขององค์การ เพื่อให้องค์การสามารถดำรงอยู่และมีความสามารถในการแข่งขัน (Caesensetal., 2017)

2. ผลการปฏิบัติงานเป็นเครื่องบ่งชี้ความสามารถของพนักงาน โดย ผลการปฏิบัติงานเป็นเครื่องมือที่ใช้วัดว่า พนักงานสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้ดีเพียงใด ผลการปฏิบัติงานที่สูงเป็นเครื่องชี้วัดว่า พนักงานสามารถปฏิบัติงานตามหน้าที่ที่รับผิดชอบที่ระบุไว้ในคำบรรยายลักษณะงาน (Job description) ตามความคาดหวังของผู้บังคับบัญชา (Bremen, 2017)

## 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

### 2.2.1 ความหมายของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

Eisenberger et al. (1986) ให้ความหมาย การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร หมายถึง ความเชื่อของพนักงานที่เชื่อว่าองค์กรให้คุณค่าในการทุ่มเททำงานและมีความห่วงใยในความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน โดยพนักงานจะพิจารณาจากความพร้อมขององค์กรในการให้ผลตอบแทนหรือรางวัลที่สอดคล้องกับความพยายามในการทำงานของพนักงาน

George et al. (1993) ให้ความหมายการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร หมายถึง การที่องค์กรสามารถตอบสนองความต้องการทางสังคมให้แก่พนักงาน และให้ความเชื่อมั่นว่าองค์กรพร้อมที่จะช่วยเหลือพนักงาน และตอบแทนการทุ่มเทการทำงานของพนักงานในรูปแบบของสวัสดิการต่างๆ

George & Jones (2002) ให้ความหมายการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร หมายถึง การที่องค์กรดูแลเอาใจใส่ความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน รับฟังข้อร้องเรียนของพนักงาน พยายามช่วยเหลือพนักงานในด้านต่างๆ และปฏิบัติต่อสมาชิกด้วยความเป็นธรรม

Shore & Tetrick (1991) ให้ความหมายของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร หมายถึง ความเชื่อของพนักงานที่ประเมินการรับรู้จากประสบการณ์ของตนเอง นโยบายองค์กร กระบวนการทำงาน การได้รับทรัพยากร และการปฏิบัติต่อพนักงานว่าองค์กรปฏิบัติต่อพนักงานเช่นไร

Hutchison & Garstka (1996) ให้ความหมายการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรว่าเป็นการแสดงความผูกพันต่อพนักงานขององค์กร

Eisenberger et al. (2001) ให้ความหมายการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรว่าเป็นความรู้สึกของพนักงานจากประสบการณ์ที่ได้รับจากการทำงาน โดยเปรียบองค์การเหมือนกับบุคคลที่มีจิตใจดีมีความเมตตากรุณาหรือจิตใจโหดร้าย โดยจะขึ้นอยู่กับนโยบายบรรทัดฐานกฎระเบียบ และการกระทำต่างๆขององค์กรที่มีผลกระทบต่อพนักงาน การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรทำให้พนักงานรู้สึกต้องตอบแทนองค์กรและพยายามช่วยให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์

Lamastro (2002) ให้ความหมายการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรว่าหมายถึง การรับรู้ของพนักงานเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้บริหารที่ให้การสนับสนุน และจัดบรรยากาศขององค์กรให้เอื้อต่อการทำงาน โดยที่พนักงานจะรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรดังกล่าว ผ่านทางพฤติกรรมของผู้เป็นตัวแทนองค์กร ที่ปฏิบัติต่อพวกเขาในด้านต่างๆ

Rhoades & Eisenberger (2002) ให้ความหมายการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ หมายถึง ความเชื่อของพนักงานว่าองค์การเห็นคุณค่าในการทุ่มเททำงาน และห่วงใยในความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน

Wayne et al. (2002) ให้ความหมายการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การหมายถึง ความคิดเห็นของพนักงานจากประสบการณ์ที่ได้รับจากการทำงานในองค์การว่าองค์การให้คุณค่าให้การยอมรับและเห็นความสำคัญในการทุ่มเททำงาน มีความห่วงใย และมีความผูกพันต่อพนักงาน โดยการให้การสนับสนุนการทำงานในด้านต่างๆ ผ่านนโยบายและตัวแทนขององค์การเพื่อให้พนักงาน ความเป็นอยู่ในการทำงานที่ดี

ภคพร ภูไพบูลย์ (2554) ได้สรุปความหมายตามแนวคิดของ Rhoades & Eisenberger ว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ หมายถึงความรู้สึกของพนักงานที่รับรู้ว่าองค์การให้ความสำคัญ และเห็นคุณค่าในความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงานพร้อมทั้งให้การสนับสนุนในด้านต่างๆ เพื่อตอบแทนในความทุ่มเททำงานของพนักงาน

รมิตา น่วมเกต (2555) ได้สรุปความหมายการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การว่าหมายถึง การที่พนักงานได้รับรู้ว่าองค์การให้ความสำคัญ มองเห็นคุณค่าในการที่พนักงานได้ทุ่มเทในการทำงาน ทั้งด้านการให้รางวัล ผลตอบแทนและสวัสดิการ ความเป็นอยู่และด้านจิตใจ โดยเป็นการสนับสนุน ผ่านทางกำหนดนโยบายขององค์การ เพื่อให้พนักงานมีความเป็นอยู่ในการทำงานที่ดีและสามารถ ทำงานในองค์การได้อย่างมีประสิทธิภาพ

จากความหมายที่กล่าวถึงข้างต้น ผู้วิจัยขอสรุปความหมายของการรับรู้การสนับสนุนจาก องค์การ ดังนี้ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ หมายถึง การที่พนักงานรับรู้ถึงการมองเห็นคุณค่า และความสำคัญของตนเอง รับรู้ถึงความเมตตาที่องค์การมีให้ ได้รับการดูแลเอาใจใส่พร้อมทั้งแสดงความห่วงใย ส่งเสริมสนับสนุนให้พนักงานมีความเป็นอยู่ที่ดี ให้การยอมรับแก่พนักงาน อีกทั้งได้รับการอำนวยความสะดวกในการทำงาน จึงทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานเป็นไปในทิศทางที่ดีขึ้นต่อ องค์การ

### 2.2.2 ทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคม (Social Exchange)

การแลกเปลี่ยนระหว่างกันของคนในสังคมเป็นสิ่งที่มาตั้งแต่การเริ่มมีการอยู่ร่วมกันเป็น สังคมของมนุษย์ต้องมีทั้งการรับรู้และการให้ไม่ว่าจะเป็นการแลกเปลี่ยนสิ่งของ หรือแลกเปลี่ยนความ ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน การแลกเปลี่ยนเป็นธรรมชาติทางสังคมที่อยู่บนพื้นฐานของความไว้วางใจที่จะ แลกเปลี่ยนตอบแทนกันในอนาคต ความสัมพันธ์ในการจ้างงานก็เช่นเดียวกัน มีการแลกเปลี่ยน ระหว่างลูกจ้างกับนายจ้าง (Blau, 1964; Cropanzano & Mitchell, 2005; quoted in Harris, Harris, & Harvey, 2007) การแลกเปลี่ยนเป็นความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ การแลกเปลี่ยนทางเศรษฐกิจ ซึ่งการตอบแทนของผู้รับมีลักษณะเฉพาะเจาะจง และ

การแลกเปลี่ยนทางสังคม ซึ่งเป็นการกระทำโดยความสมัครใจของบุคคล อยู่บนพื้นฐานของความไว  
 เนื้อเชื่อใจกัน โดยมีความคาดหวังว่าจะได้รับรางวัลที่ตนปรารถนาและมีการตอบแทนคืนกันในอนาคต  
 โดยการแลกเปลี่ยนทางสังคมนั้นการตอบแทนมิได้มีการกำหนดเฉพาะเจาะจงดังเช่นการแลกเปลี่ยน  
 ทางเศรษฐกิจ แต่จะให้ความสำคัญกับบรรทัดฐานของการแลกเปลี่ยนตอบแทนตามปกติเมื่อบุคคล  
 ได้รับสิ่งของหรือผลประโยชน์ใดๆ จากบุคคลอื่นแล้ว บุคคลควรตอบแทนด้วยสิ่งของต่างๆ แก่บุคคล  
 นั้นตามความเหมาะสม (Gouldner, 1960, quoted in Eisenberger et al., 1986) เราสามารถนำ  
 ทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคมมาอธิบายความสัมพันธ์ในองค์การได้คือ ทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทาง  
 สังคมจะเป็นสิ่งจูงใจให้พนักงานเกิดการแลกเปลี่ยนกับองค์การ เมื่อพนักงานประเมินความสัมพันธ์ใน  
 การแลกเปลี่ยนทางสังคม โดยผ่านการสนับสนุนจากองค์การที่มีต่อพนักงาน (Wayne et al., 1997)  
 เช่น องค์การที่มีรางวัลที่จับต้องได้พนักงานต้องได้รับการตอบสนองที่ดีพนักงานก็จะรับรู้ถึง  
 ความหวังใจที่องค์การมีให้ทำให้เกิดความรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ รู้สึกเป็นหนี้บุญคุณ  
 และมีความรู้สึกต้องการตอบแทนให้กับองค์การโดยการพยายามทุ่มเททำงานและมีความจงรักภักดี  
 รวมทั้งต้องการคงอยู่กับองค์การต่อไป ซึ่งสอดคล้องกับ (Setton, Bennett and Loden, 1986)  
 ที่พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การส่งผลในทางบวกต่อคุณภาพของความสัมพันธ์ระหว่าง  
 พนักงานกับองค์การ และความผูกพันต่อองค์การ

### 2.2.3 แนวคิดการสนับสนุนจากองค์การ (Organizational Support)

ทฤษฎีการสนับสนุนจากองค์การ (Organizational Support Theory) กล่าวว่า การรับรู้  
 การสนับสนุนจากองค์การนั้นเกิดจากการที่พนักงานมององค์การว่าเป็นเสมือนบุคคล การกระทำ  
 ต่างๆ ที่ดำเนินการโดยตัวแทนขององค์การ เช่น ผู้บริหารหรือพนักงานฝ่ายทรัพยากรบุคคล  
 การกระทำต่างๆ ที่ดำเนินการโดยตัวแทนขององค์การเอง การมองว่าองค์การเป็นเสมือนบุคคลนั้น  
 พนักงานพิจารณาจากการกระทำของตัวแทนองค์การจากนโยบาย กฎระเบียบ ศีลธรรม บรรทัดฐาน  
 วัฒนธรรมองค์การ และอำนาจที่มีของตัวแทนองค์การ ว่าการกระทำนั้นเป็นสิ่งที่แสดงว่าองค์การเป็น  
 เสมือนบุคคลที่มีลักษณะใจดีมีเมตตาหรือโหดร้าย

(Rhoades et al., 2001), (Eisenberger et al., 2001) ให้แนวคิดเกี่ยวกับการสนับสนุน  
 จากองค์การว่า พนักงานมีความเชื่อในเรื่องการแลกเปลี่ยน โดยพนักงานจะรับรู้คุณค่าของตนและ  
 ห่วงใยในความเป็นอยู่ขององค์การมีให้โดยดูจากสิ่งที่ได้รับจากองค์การ ถ้าพนักงานรับรู้ว่าคุณค่าที่ได้รับ  
 การสนับสนุนจากองค์การ จะทำให้พนักงานรู้สึกเป็นหนี้บุญคุณ และรู้สึกต้องตอบแทนองค์การเพื่อให้  
 องค์การบรรลุความสำเร็จ โดยการรับรู้ของพนักงานที่มีพื้นฐานของการแลกเปลี่ยน คือถ้ามีใครให้  
 อะไรแก่ตนจะตอบแทนคืนเขาเช่นเดียวกัน ซึ่งสอดคล้องกับ เกาเนอร์ (Gouldner, 1960) ที่ได้เสนอ  
 ว่าบรรทัดฐานของการแลกเปลี่ยนเป็นความคิดของปัจเจกบุคคลที่จะให้ความช่วยเหลือ และจะไม่ทำ  
 ร้ายคนที่เคยช่วยเหลือเขาไว้นั้นคือเมื่อฝ่ายที่ได้ให้ผลประโยชน์กับอีกฝ่ายหนึ่งแล้ว ฝ่ายที่รับประโยชน์จะ

เกิดความรู้สึกเป็นหนี้บุญคุณต่อฝ่ายที่ให้ประโยชน์กับเขา หากองค์กรสามารถให้การตอบสนองความต้องการของพนักงานในด้านต่างๆ หรืออาจจะกล่าวได้ว่าให้การสนับสนุนในด้านต่างๆ เพื่อให้พนักงานได้มีความเป็นอยู่ที่มีความสุขมากขึ้น ยิ่งพนักงานรับรู้ว่างค์การให้การสนับสนุนมากก็ยิ่งรู้สึกว่าองค์กรมีความผูกพันต่อตน ก็จะส่งผลให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์กรเช่นเดียวกัน และทำให้พนักงานมีความพยายามที่จะตอบแทนโดยอาจสะท้อนออกมาในรูปแบบของผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ การคงอยู่ในองค์กรและการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร

#### 2.2.4 องค์ประกอบของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

Eisenberger et al (1986) แบ่งการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรออกเป็น 4 ด้าน ดังนี้

1. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรในด้านการปฏิบัติงาน ได้แก่การที่พนักงานได้รับการให้กำลังใจ ให้โอกาส และยอมรับในความผิดพลาดที่เกิดจากการทำงาน นอกจากนี้องค์การเปิดโอกาสให้พนักงานแสดงความคิดเห็น พนักงานได้รับโอกาสแก้ไขในงานที่ไม่สามารถทำสำเร็จได้ส่งผลให้พนักงานได้รับความพึงพอใจในงานและองค์กร

2. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านโอกาสที่ได้รับการพัฒนาในองค์กร ได้แก่การที่พนักงานรับรู้ว่าตนได้รับโอกาสในการศึกษาอบรมเพื่อเพิ่มทักษะความรู้หรือได้รับมอบหมายงานที่สำคัญและมีความท้าทาย รวมทั้งเหมาะสมกับความสามารถของตน

3. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรในด้านการใส่ใจขององค์การเกี่ยวกับความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน ได้แก่การที่พนักงานรับรู้ว่างค์การให้ความสนใจต่อความเป็นอยู่และช่วยแก้ไขปัญหาคือเป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติงาน

4. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรในด้านการเห็นคุณค่าการปฏิบัติงานของพนักงาน ได้แก่ การที่องค์การให้การยกย่อง ชมเชยความสำเร็จ เห็นถึงความสำคัญและความพยายามของพนักงานในการทำงาน รวมถึงเห็นคุณค่าของพนักงานในการสนับสนุนและสร้างสรรค์ให้องค์การมีความเจริญรุ่งเรือง

Rhoades & Eisenberger et al. (2002) พบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร 3 ด้าน มีดังนี้

1. ความยุติธรรมในองค์กร ด้านความยุติธรรมของผลตอบแทน และด้านกระบวนการที่นำมาใช้พิจารณาให้ผลตอบแทน ซึ่งหากกระบวนการดังกล่าวมีความยุติธรรมก็จะส่งผลต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกมั่นใจ ไว้วางใจที่จะทำงานในองค์กร

2. การสนับสนุนจากหัวหน้างาน เนื่องจากหัวหน้างานเปรียบเสมือนตัวแทนขององค์กรที่มีความใกล้ชิด และมีหน้าที่รับผิดชอบในการทำงานและประเมินผลการทำงานของพนักงานโดยตรง พนักงานจะพิจารณาการกระทำต่างๆ ของหัวหน้างานว่าเป็นสิ่งที่แสดงถึงการสนับสนุนจากองค์กร

หากพนักงานประเมินว่าหัวหน้างานเห็นความสำคัญ ให้คุณค่ากับการทุ่มเทการทำงานของพนักงาน พนักงานก็จะมีความรู้สึกที่ดีและเลือกที่จะคงอยู่ในองค์กรต่อไป

3. รางวัลจากองค์กรและสภาพการทำงาน หากองค์กรยอมรับและเห็นความสำคัญในการทุ่มเทการทำงานของพนักงาน โดยใช้กระบวนการพิจารณาที่เหมาะสมถึงค่าตอบแทนและการเลื่อนตำแหน่งงานให้แก่พนักงาน รวมถึงการสร้างเชื่อมั่นให้กับพนักงานว่าองค์กรมีความปรารถนาที่จะรักษาพนักงานไว้ทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกมั่นคงว่าจะไม่มีการปลดพนักงานออก นอกจากนี้การให้พนักงานมีอิสระในการตัดสินใจในการควบคุมการทำงานของตน ใส่ใจในความเครียดของพนักงาน และมีการเปิดโอกาสให้พนักงานได้เข้ารับการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มทักษะในการทำงาน โดยสิ่งต่างๆเหล่านี้จะช่วยเพิ่มการสนับสนุนจากองค์กร

ภคพร ภูไพบูลย์ (2554) ได้รวบรวมแนวคิดจากงานวิจัยของ (Eisenberger et al., 1986) และแนวคิดจากงานวิจัยของ (Rhoades & Eisenberger, 2002) มาสรุปโดยแบ่งการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่

1. ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ หมายถึง การที่พนักงานรับรู้ได้ว่าองค์กรมีกระบวนการในการพิจารณาการให้ผลตอบแทนในการทำงาน สวัสดิการต่างๆ ผลประโยชน์พิเศษอย่างเหมาะสมและยุติธรรมเพื่อความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน

2. ด้านจิตอาารมณ์ หมายถึง การที่พนักงานรับรู้ว่าองค์กรให้คุณค่าและความห่วงใยให้ความไว้วางใจ ยอมรับในผลงานและข้อเสนอแนะของพนักงาน มีการให้คำแนะนำเพื่อแก้ไขปัญหาในการทำงาน

3. ด้านการปฏิบัติการ หมายถึง การที่พนักงานรับรู้ว่าองค์กรให้การสนับสนุนโดยการจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น เครื่องมือในการทำงาน สภาพแวดล้อมในการทำงานที่เหมาะสมเพื่อให้การทำงานของพนักงานเป็นไปอย่างราบรื่น

4. ด้านการพัฒนาตนเองและโอกาสก้าวหน้าในงาน หมายถึง การที่พนักงานได้รับโอกาสในการศึกษาอบรมเพิ่มเติม หรือมอบหมายงานที่สำคัญเพื่อพัฒนาทักษะในการทำงานและมีโอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง

5. ด้านความมั่นคงในงาน หมายถึง การรับรู้ของพนักงานว่าองค์กรให้โอกาสและยังคงจ้างให้ทำงานต่อไป เช่น ไม่ปลดออกหรือเลิกจ้าง เป็นต้น

## 2.2.5 ผลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

จากการศึกษาการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรในงานวิจัยต่างๆ พบว่าทำให้เกิดผลลัพธ์มากมายต่อองค์กร ดังนี้

1. ความผูกพันต่อองค์กรทางด้านจิตใจ พนักงานรับรู้ได้ถึงการสนับสนุนจากองค์กร จนเกิดความรู้สึกเป็นหนี้บุญคุณและรู้สึกต้องตอบแทนบุญคุณจากสิ่งที่พนักงานได้รับจากองค์กร



เนื่องจากความรู้สึกเป็นหนี้บุญคุณเป็นสื่อกลางความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและความผูกพันทางอารมณ์ (Eisenberger, R. Aselage, J., Sucharski, I. L. & Jones, J. R., 2004)

2. ความพึงพอใจในการทำงาน (Rhoades & Eisenberger, 2002), (Allen et al., 2003: 99-118) เมื่อพนักงานรู้สึกว่าการสามารถตอบสนองความต้องการของตนได้ทำให้พนักงานรู้สึกว่าคุณมีความสามารถและมีคุณค่าต่อองค์กร จะช่วยเพิ่มอารมณ์ทางบวกที่มีต่องาน (Eisenberger et al., 2001)

3. การมีส่วนร่วมในการทำงาน (O'Driscoll & Randall, 1999; Eisenberger et al., 1997)

4. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงาน หากองค์กรสามารถตอบสนองความทุกข์ของพนักงานที่มีต่อการทำงานให้กับองค์กรได้ พนักงานจะมีความเชื่อใจต่อองค์กรมากยิ่งขึ้น (Organ & Konovsky, 1989 quoted in Eisenberger et al., 1990)

5. พฤติกรรมนอกเหนือหน้าที่ ที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร (Eisenberger et al., 1990: Shore & Wayne, 1993 : Eisenberger, Armeli, Rexwinkle, Lynch, & Rhoades, 2001, quoted in Chen, Eisenberger, Johnson, Sucharski, & Aselage, 2009)

6. ลดความตึงเครียด เหนื่อยล้า วิตกกังวลจากการทำงาน (Rhoades & Eisenberger, 2002)

7. ลดพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ในการทำงาน เช่น การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ทำให้การขาดงานของพนักงานลดลง ลดความเฉื่อยชาในการทำงาน และลดอัตราการลาออก (Eisenberger, 1986; Rhoades & Eisenberger, 2002) เมื่อพนักงานรู้สึกเป็นหนี้บุญคุณ ก็จะต้องคงอยู่ในองค์กรด้วยความเต็มใจ มากกว่าจำเป็นต้องอยู่

จากความหมายแนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร พบว่า งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่พัฒนาในประเทศไทยส่วนใหญ่ ได้พัฒนามาจากแนวคิดของ (Eisenberger et al., 1986) แสดงให้เห็นว่าเป็นแนวคิดที่ได้รับการยอมรับ และเป็นแนวคิดที่ได้รับความสนใจเป็นอย่างมาก ดังนั้นในงานวิจัยเล่มนี้จึงได้เลือกใช้แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่ ภคพร ภูไพบูลย์ (2554) ได้รวบรวมสรุปแนวความคิดจากงานวิจัยของ (Eisenberger et al., 1986) และแนวคิดจากงานวิจัยของ (Rhoades & Eisenberger, 2002) โดยได้มีการแบ่งการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ออกเป็น 2 ด้าน ประกอบด้วย ความมั่นคงและก้าวหน้า (Opportunity for advancement) และค่าตอบแทนและสวัสดิการ (Benefits) ซึ่งมีความสอดคล้องกับการบริบทในการศึกษาของหน่วยงานราชการในประเทศไทย

## 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา

### 2.3.1 ความหมายของการรับรู้การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา

การรับรู้การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา (Perceived Supervisor Support) หมายถึง "การรับรู้ของพนักงานว่าผู้บังคับบัญชาของตนเองมีความใส่ใจเกี่ยวกับความเป็นอยู่ของพวกเขา" (Shanock & Eisenberger, 2006) ซึ่งการรับรู้การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา วัดจากระดับที่ผู้ใต้บังคับบัญชารู้สึกว่าได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาของตน ประกอบด้วย ความวางใจ, การเคารพ และความเต็มใจของผู้บังคับบัญชาที่จะช่วยผู้ใต้บังคับบัญชา (Lynch, et.al., 1999) ดังนั้น การรับรู้การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา จึงเป็นการที่ผู้ใต้บังคับบัญชาได้ตระหนักรู้ถึงความใส่ใจ ความเอื้อเฟื้อ และการอำนวยความสะดวกที่มีคุณค่าและเป็นประโยชน์ของผู้บังคับบัญชาที่มีต่อตนเอง

Rhoades and Eisenberger (2002) ได้กล่าวถึงการสนับสนุนจากหัวหน้างาน (Supervisor Support) ว่าในมุมมองของพนักงาน หัวหน้างานเปรียบเสมือนตัวแทนขององค์กรซึ่งมีหน้าที่ในการให้คำแนะนำ ให้การสนับสนุน และใส่ใจในความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน อีกทั้งผู้บังคับบัญชายังมีหน้าที่ในการรับผิดชอบดูแลและประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานเพื่อรายงานต่อผู้บริหารระดับสูง ซึ่งจะทำให้พนักงานรับรู้ได้ถึงการสนับสนุนจากหัวหน้างานกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับที่ วิวรรณณี วงศาไชโย (2558) ได้ให้ความหมายว่า การรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างาน หมายถึง การที่พนักงานรู้สึกหัวหน้างานให้ความเอาใจใส่ ให้คำปรึกษา แนะนำการปฏิบัติงานเพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีในองค์กร มีความเป็นกันเองกับหัวหน้างาน ตลอดจนการได้รับการปฏิบัติอย่างยุติธรรมและส่งเสริมพัฒนาบุคลากรให้ปฏิบัติงานบรรลุตามเป้าหมาย

การได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา (Supervisor Support) เนื่องจากผู้บังคับบัญชามีหน้าที่ในการรับผิดชอบดูแลและประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานเพื่อรายงานต่อผู้บริหารระดับสูง ซึ่งผู้บังคับบัญชาจัดเป็นบุคคลที่มีความใกล้ชิดกับพนักงานในการประสานงานมากกว่าผู้บริหารระดับสูง ดังนั้น หากพนักงานประเมินพฤติกรรมของผู้บังคับบัญชาของตนเองว่าเป็นผู้ที่มีความเมตตา และเห็นคุณค่าในการทุ่มเทการทำงานของพนักงาน ก็จะส่งผลให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อองค์กรและเลือกที่จะปฏิบัติงานให้กับองค์กรต่อไป แต่หากพนักงานมีความรู้สึกที่ไม่ดีหรือเกิดทัศนคติในเชิงลบ ก็จะทำให้เกิดความคับข้องใจและไม่อยากปฏิบัติงานหรือลาออกจากองค์กรในที่สุด

จากความหมายที่กล่าวถึงข้างต้น ผู้วิจัยขอสรุปความหมายของการรับรู้การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา ดังนี้ การรับรู้การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาเป็นความรู้สึกของพนักงาน ที่มีต่อผู้บังคับบัญชาของตน ซึ่งเมื่อผู้บังคับบัญชาเห็นคุณค่าในการทุ่มเทการทำงานของพนักงานจึงเกิดความเมตตา และดูแลเอาใจใส่ความเป็นอยู่ที่ดี รวมถึงได้รับการปฏิบัติอย่างยุติธรรม และส่งเสริมสนับสนุนพนักงานให้ปฏิบัติงานได้บรรลุตามเป้าหมายขององค์กร

### 2.3.2 ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชากับความสามารถในงาน

การรับรู้การสนับสนุน เป็นการอธิบายถึงการสร้างความสัมพันธ์ (Bass, 1990; Whetton และ Cameron, 1995) และแสดงภาพรวมถึงกิจกรรมต่างๆ ของผู้บังคับบัญชา เช่น การยกย่องผู้ใต้บังคับบัญชาต่อผลการปฏิบัติงาน, การให้กำลังใจสำหรับความพยายามในการทำงาน, การแสดงความพึงพอใจ, การสนับสนุนสำหรับการพัฒนาอาชีพ, การแสดงให้เห็นถึงความรู้สึกของผู้บังคับบัญชา, การรับฟังความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชา และแสดงความเห็นอกเห็นใจเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใต้บังคับบัญชา ผู้บังคับบัญชาที่ให้การสนับสนุน คือ ผู้ที่มีความเข้าใจในความปรารถนาของผู้ใต้บังคับบัญชาเพื่อค้นหาความสมดุลระหว่างงานและความรับผิดชอบ (Thomas และ Ganster, 1995) ด้วยความช่วยเหลือของผู้บังคับบัญชาที่ให้การสนับสนุนจะทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเกิดความสมดุลในชีวิต และการทำงานตลอดจนมีความมุ่งมั่นในการจัดการงานให้ประสบความสำเร็จ

## 2.4 แนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การ

### 2.4.1 ความหมายของความผูกพันต่อองค์การ

Allen and Meyer (1990) ได้ให้ความหมายว่า ความผูกพันต่อองค์การ เป็นความรู้สึกที่พนักงานมีต่อองค์การ รู้สึกเป็นส่วนหนึ่งและผูกพันกับองค์การ มีจิตสำนึกที่จะคงอยู่กับองค์การ และสำนึกในบุญคุณขององค์การเพราะเป็นสิ่งที่ควรกระทำ

Buchanan (1974) ได้ให้ความหมายว่า ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์การยอมรับในค่านิยม วัตถุประสงค์ขององค์การว่าเป็นไปในทางเดียวกัน มีความจงรักภักดีต่อองค์การ และต้องการมีส่วนร่วมในองค์การ

อนันต์ชัย คงจันทร์ (2529) ได้ให้ความหมายว่า ความผูกพันขององค์การเป็นสิ่งที่ได้รับความสนใจจากผู้บริหารและนักวิชาการ มีสำคัญต่อความอยู่รอดและเติบโตขององค์การ องค์การใดที่บุคลากรมีความผูกพันต่อองค์การสูง ย่อมนำพาให้องค์การบรรลุผลตามเป้าหมายที่วางไว้

บุษยาณี จันทร์เจริญสุข (2548) ได้ให้ความหมายว่า ความผูกพันในองค์การเป็นเจตคติหรือความรู้สึกของสมาชิกในองค์การในลักษณะที่สอดคล้องกับค่านิยมและวัตถุประสงค์ขององค์การเป็นความเต็มใจที่จะทุ่มเทกำลังกาย อุทิศตน และความจงรักภักดีต่อองค์การที่เขาเป็นสมาชิกอยู่

ธันวินี ประกอบของ (2560) ได้ให้ความหมายว่า ความรู้สึกนึกคิดของบุคลากรที่แสดงออกมาในเชิงบวก ซึ่งจะแสดงมาออกว่า มีความต้องการที่จะเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ การแสดงออกถึงความเต็มใจขององค์การและ แสดงออกถึงความรักความภักดีต่อองค์การ

Porter & Smith (1991) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์การมีความหมายใน 3 ลักษณะ คือ

1. ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การเป็นลักษณะของบุคคลที่มีความเชื่อด้านทัศนคติเชิงบวกต่อองค์การ มีความผูกพันอย่างแท้จริงต่อค่านิยมและเป้าหมายขององค์การ พร้อมสนับสนุนกิจการขององค์การซึ่งเป็นเป้าหมายของตนด้วยความเชื่อว่าองค์การนี้เป็นองค์การที่ดีที่สุดที่ตนเองจะทำงานด้วย ภาคภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์การ

2. ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์การ เป็นลักษณะที่บุคลากรเต็มใจที่จะเสียสละอุทิศตน พยายามทำงานเต็มความสามารถ เพื่อให้องค์การประสบความสำเร็จบรรลุเป้าหมาย เกิดผลประโยชน์ต่อองค์การและมีความห่วงใยต่อความเป็นไปขององค์การ

3. ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์การ เป็นลักษณะที่บุคลากรแสดงความต้องการ และตั้งใจที่จะปฏิบัติงานในองค์การนี้ตลอดไป มีความจงรักภักดีต่อองค์การ มีความภาคภูมิใจในการเป็นสมาชิกขององค์การ และพร้อมที่จะบอกกับคนอื่นว่าตนเป็นสมาชิกขององค์การ รู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ สนับสนุนและสร้างสรรค์องค์การให้ดียิ่งขึ้น

Steer (1997) ได้กล่าวถึง ความผูกพันต่อองค์การมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อองค์การในประเด็นดังต่อไปนี้

1. ความผูกพันต่อองค์การสามารถใช้นายอัตรการเข้าและการออกจากงานได้ดีกว่าความพึงพอใจในงาน ทั้งนี้เพราะความผูกพันต่อองค์การเป็นแนวความคิดที่มีลักษณะครอบคลุมมากกว่า ความพึงพอใจในงาน และค่อนข้างมีเสถียรภาพมากกว่า

2. ความผูกพันต่อองค์การเป็นแรงผลักดันให้ผู้ปฏิบัติงานในองค์การสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เนื่องจากความรู้สึกในความเป็นเจ้าของร่วมภายในองค์การ

3. ความผูกพันต่อองค์การยังเป็นตัวเชื่อมประสานระหว่างความต้องการของบุคคลในองค์การ กับเป้าหมายขององค์การ เพื่อช่วยให้องค์กรบรรลุเป้าหมายที่ได้วางไว้

4. มีส่วนช่วยในการเสริมสร้างประสิทธิภาพ และประสิทธิผลขององค์การ

5. ช่วยลดการควบคุมจากภายนอก ซึ่งเป็นผลมาจากกรณีที่สมาชิกในองค์การมีความรักความผูกพันต่อองค์การของตน

จากความหมายที่กล่าวถึงข้างต้น ผู้วิจัยขอสรุปความหมายของความผูกพันต่อองค์การ ดังนี้ ความผูกพันต่อองค์การ คือความสัมพันธ์ที่กระหว่างพนักงานกับองค์การ ซึ่งพนักงานรู้สึกมีความภาคภูมิใจที่ได้อยู่ในองค์การ รู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งในองค์การ มีความเชื่อมั่น ยอมรับเป้าหมาย และค่านิยมขององค์การได้อย่างเต็มที่ และพร้อมที่จะทุ่มเทเสียสละความสุขส่วนตัวเพื่อเป้าหมาย และต้องการที่จะดำรงไว้ซึ่งการเป็นสมาชิกขององค์การนั้นตลอดไป

## 2.4.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

Porter and Steers (1992) ได้แบ่งประเภทของความผูกพันต่อองค์กรเป็น 2 ประเภท ได้แก่

1. แนวคิดประเภททัศนคติ (Attitudinal Type) หมายถึง ความผูกพันต่อองค์กรเป็นทัศนคติที่ส่งผลกระทบต่อความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานกับองค์กร เป็นการแสดงตนเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน และรู้สึกเกี่ยวข้องกับองค์กรอย่างแนบแน่น เนื่องจากมีความเชื่อในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร มีความตั้งใจที่จะทุ่มเทความพยายามเพื่อองค์กร และมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะอยู่กับองค์กร

2. แนวคิดประเภทพฤติกรรม (Behavioral Type) หมายถึง ความผูกพันต่อองค์กรเป็นกระบวนการที่บุคคลเข้ามาสู่องค์กรโดยสร้างความผูกพันขึ้น เพื่อผลประโยชน์ของตนเองมิใช่เพื่อองค์กร มีสาระสำคัญว่า การลงทุนเป็นสาเหตุทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกผูกพันโดยสิ่งที่ลงทุนไป เช่น ความรู้ ความสามารถ ทักษะ ระยะเวลา เป็นต้น ทำให้เขาได้รับผลประโยชน์ตอบแทนจากองค์กร เช่น ค่าตอบแทน และสิทธิประโยชน์ต่างๆ การเลื่อนตำแหน่ง การลาออกจากงานจะทำให้เขาสูญเสียผลประโยชน์นั่นเอง

## 2.4.3 ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร

Buchanan (1974) ได้แบ่งปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร (Antecedents of Organizational Commitment) ออกเป็น 4 ปัจจัยหลัก คือ

1. ปัจจัยส่วนบุคคล (Personal Factors) เช่น อายุ เพศ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน สถานภาพสมรส ซึ่งผลจากการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กร อาทิเช่น สมาชิกมีอายุมากเท่าไร ก็จะมี ความผูกพันต่อองค์กรมากขึ้นเท่านั้น

2. ปัจจัยที่เกี่ยวกับลักษณะงาน (Role – related Characteristics Factors) โดยมีตัวแปรย่อยที่เป็นลักษณะของงาน ได้แก่ ความสำคัญของงาน ลักษณะงานที่ท้าทาย การมีส่วนร่วมในการทำงาน การมีโอกาสดำเนินการ ความมีอิสระในการทำงาน จะมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร

3. ปัจจัยที่เกี่ยวกับลักษณะขององค์กร (Organization Factors) มีตัวแปรย่อยหลายตัวที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร เช่น ลักษณะการกระจายอำนาจในองค์กร ความสำคัญของหน้าที่งานของตนต่อองค์กรหรือเพื่อนร่วมงาน ความชัดเจนของกฎข้อบังคับขั้นตอนต่างๆ ในการทำงาน ความเป็นเจ้าของกิจการ การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในการทำงาน

4. ปัจจัยเกี่ยวกับประสบการณ์ในการทำงาน (Work Experience Factors) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวกับความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานแต่ละคน ว่ามีความรู้ต่อการปฏิบัติงานในองค์กรอย่างไรบ้างในลักษณะดังต่อไปนี้ ความรู้สึกว่าตนมีความสำคัญต่อหน่วยงาน ความรู้สึกที่หน่วยงานมี

ความยุติธรรม ในการพิจารณาความดีความชอบ ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา กับเพื่อนร่วมงาน ความพึงพอใจต่อผลประโยชน์ตอบแทนพิเศษ ล้วนแล้วแต่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กรทั้งสิ้น

ซึ่งสามารถสรุปได้ว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรประกอบไปด้วย ด้านความปรารถนาที่จะอยู่ในองค์กร ด้านความตั้งใจที่จะอยู่ในองค์กร ด้านการมาทำงานสม่ำเสมอ และด้านความพยายามทุ่มเทในการทำงาน

#### 2.4.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันในองค์กร

Allen and Meyer (1990) ได้ทำการศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์กรในเรื่องของความผูกพันทางด้านทัศนคติเป็นสภาวะทางจิตใจของบุคคลที่มีต่อองค์กร มีองค์ประกอบ 3 ด้าน โดยได้ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กรในแต่ละด้านดังนี้

1. ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ หมายถึง ความผูกพันที่เกิดขึ้นจากความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรความภาคภูมิใจรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ซึ่งพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจสูงก็จะเป็นผู้ที่มีผลการปฏิบัติงานที่ดี

2. ความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่ หมายถึง ความผูกพันที่เกิดขึ้นจากการคิดของบุคคลที่อยู่บนพื้นฐานของการลงทุนที่บุคคลให้กับองค์กรและผลตอบแทนที่บุคคลได้รับจากองค์กร จะแสดงออกในรูปของพฤติกรรมต่อเนื่องในการทำงานว่าจะทำงานอยู่กับองค์กรนั้นต่อไปหรือจะโยกย้ายเปลี่ยนแปลง

3. ความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐาน หมายถึง ความผูกพันที่เกิดขึ้นจากค่านิยมหรือบรรทัดฐานของสังคม เป็นความผูกพันที่เกิดขึ้นเพื่อตอบสนองสิ่งที่บุคคลได้รับจากองค์กรแสดงออกในรูปของความจงรักภักดี เสียสละและทุ่มเทในการทำงานให้กับองค์กรด้วยความเต็มใจ เพราะนั่นคือ พันธะผูกพันที่สมาชิกจะต้องมีการปฏิบัติหน้าที่ในองค์กร

#### 2.4.5 ความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กร

นักวิชาการหลายท่านได้กล่าวถึงความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กร ดังนี้ Buchanan (1974) ความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่

1. ความผูกพันต่อองค์กรเป็นความรู้สึกเสมือนเป็นเจ้าขององค์กรร่วมกัน ทำให้เป็นแรงผลักดันให้สมาชิกปฏิบัติงานในองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ (วารสารโครงการทวีปรีญาทางรัฐประศาสนศาสตร์และบริหารธุรกิจ หน้า 6)

2. ความผูกพันต่อองค์กรสามารถใช้ในการทำนายอัตราการเข้า-การออกงานได้ดีกว่าความพึงพอใจกล่าวคือ ความพึงพอใจในงานสะท้อนถึงการสนองตอบของสมาชิกในองค์กรด้านใดด้านหนึ่งของงาน ในขณะที่ความผูกพันขององค์กรสามารถสะท้อนถึงผลโดยทั่วไปที่สมาชิกในองค์กรสนองตอบต่อโดยรวม

3. ช่วยลดกระแสการควบคุมจากภายนอก เป็นผลจากการที่สมาชิกในองค์กรมีความผูกพันต่อองค์กรของตน
4. ความผูกพันต่อองค์กรมีส่วนเสริมสร้างควมมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กร
5. ความผูกพันต่อองค์กรเป็นตัวกลางเชื่อมโยงประสานระหว่างเป้าหมายขององค์กรและความต้องการของสมาชิกในองค์กร เพื่อให้้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายได้

## 2.5 สมมติฐานของการวิจัย

สำหรับการพัฒนาสมมติฐานของนักศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องและศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร ได้แก่ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (Perceived Organization Support) การรับรู้การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา (Perceived Supervisor Support) ที่ส่งผลต่อความผูกพันขององค์กร (Organizational Commitment) และความผูกพันขององค์กร (Organizational Commitment) ที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ (In-role Performance) ของพนักงานในสำนักงานสรรพากรภาคแห่งหนึ่ง จากการศึกษาที่ผ่านมา เพื่อแสดงถึงหลักฐานทางงานวิจัยสำหรับการพัฒนากรอบแนวคิดสำหรับงานวิจัยโดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

### 2.5.1 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (Perceived Organization Support) ที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร (Organizational Commitment)

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร หมายถึง ความเชื่อของพนักงานว่าองค์กรได้มองเห็นคุณค่าในการทุ่มเทของพนักงาน องค์กรแสดงความใส่ใจต้องการให้พนักงานมีความเป็นอยู่ที่ดีซึ่งพนักงานจะรับรู้สิ่งเหล่านี้ได้จากผลการตอบแทนที่ได้จากการทำงานให้กับองค์กรไม่ว่าจะเป็นการได้รับผลตอบแทนเพิ่มขึ้น การได้เลื่อนตำแหน่ง รวมถึงการได้รับในสิ่งที่เป็นรูปธรรม เช่น สิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน สวัสดิการต่างๆหรือสิ่งที่เป็นนามธรรมเช่น วัฒนธรรมองค์กรหรือการสร้างค่านิยมที่ส่งเสริมให้คนในองค์กรเกิดความร่วมมือกันเพื่อให้้องค์กรบรรลุเป้าหมายและได้รับการยอมรับ ซึ่งการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงาน (Eisenberger et al., 1986)

จากการศึกษาของธัญญลักษณ์ บรรจงแก้ว (2548) ได้ศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 7 ในปีงบประมาณ 2548 โดยตัวอย่างคือข้าราชการระดับ 1 – 6 ทุกคน จำนวน 367 คน พบว่า เจ้าหน้าที่สรรพากรมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับปานกลาง ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร กล่าวคือ เจ้าหน้าที่

สรรพากรชายมีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าเจ้าหน้าที่หญิง เจ้าหน้าที่ที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไปมีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าเจ้าหน้าที่ที่มีอายุต่ำกว่า 40 ปี เจ้าหน้าที่ที่สมรสแล้วมีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าเจ้าหน้าที่ที่เป็นโสด เจ้าหน้าที่สรรพากรที่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไปมีความผูกพันต่อองค์กรน้อยกว่า เจ้าหน้าที่ที่สำเร็จการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี เจ้าหน้าที่ในตำแหน่ง C2 มีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าเจ้าหน้าที่ในตำแหน่งอื่นๆ และเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในองค์กรมานานมีความผูกพันมากกว่าเจ้าหน้าที่ที่มีเวลาปฏิบัติงานในองค์กรน้อย

จากการศึกษา ภาณุกร สุขเกษม (2551) ได้ศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด พบว่า 1) พนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) เขต 28 มีระดับความผูกพันต่อองค์กร โดยภาพรวมในระดับมาก เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายด้านพบว่าด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทกำลังความสามารถเพื่อประโยชน์ขององค์กร มีระดับความผูกพันอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าที่จะยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรและความต้องการที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกขององค์กร มีระดับความผูกพันอยู่ในระดับปานกลาง 2) ผลการเปรียบเทียบความผูกพันกนการรวม เต็มโคลินกุล ทบทวนวรรณกรรมต่อองค์กรของพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่าพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีเพศแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน ส่วนพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง อายุ และระยะเวลาการปฏิบัติงานในองค์กรแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (Perceived Organization Support) มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความผูกพันต่อองค์กร (Organizational Commitment)

## 2.5.2 การรับรู้การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา (Perceived Supervisor Support)

### ที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร (Organizational Commitment)

การรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานจัดเป็นการรับรู้ในระดับตัวบุคคล ที่สามารถแสดงถึงปัจจัยสำคัญในการเชื่อมต่อระหว่างพนักงานไปยังทรัพยากรและผู้สนับสนุนที่พวกเขาต้องการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งกระบวนการสร้างความคิดสร้างสรรค์ หากผู้บังคับบัญชาที่พนักงานรับรู้ว่ามี การสนับสนุนในระดับเพิ่มมากขึ้นกว่าปกติ จะทำให้พนักงานยอมอยู่ใต้บังคับบัญชาและปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมาย (Parker Ellen, Ferris, & Buckley, 2014) สอดคล้องกับทฤษฎีการสนับสนุนขององค์กรและทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคม หากพนักงานที่รับรู้การสนับสนุนจากองค์กรหรือหัวหน้างานในระดับสูงจะทำให้พนักงานมีความรู้สึกต้องการตอบแทนองค์กร ซึ่งจะเพิ่มความรู้สึกหรือร้อนในการทำงานของพนักงาน (Eisenberger et al., 1990; Miha et al., 2014) นอกจากนี้ผลการศึกษายังพบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานสามารถลดถึงความเครียดในการทำงานของบุคลากรและยังเป็นการเพิ่มความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งส่งผลให้บุคลากรมีส่วนร่วม



ในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ (Liaw et al., 2010) และยังสามารถช่วยเพิ่มระดับความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร ให้เพิ่มมากขึ้น เนื่องจากพนักงานทุกคนเล็งเห็นว่าหัวหน้างานคือตัวแทนองค์กร โดยการปฏิบัติหน้าที่ดีของหัวหน้างานที่มีต่อผู้ร่วมงานสามารถ เพิ่มระดับความผูกพันประสิทธิภาพในการทำงาน และทัศนคติอันดีที่มีต่อองค์กรได้มากขึ้น (Sibel et al, 2015)

จากการศึกษา จิรัชญา สุขโกศา (2561) การรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานที่ส่งผลทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมยานยนต์เนื่องจากพนักงานรับรู้ได้ถึงความเอาใจใส่ของหัวหน้างาน การรับฟังความคิดเห็นเมื่อพนักงานเกิดปัญหาก่อให้เกิดความรู้สึกในเชิงบวกระหว่างพนักงานและหัวหน้าสอดคล้องกับผลการวิจัยของกัลยา สว่างคง และวิโรจน์ เจริญลักษณ์ (2559) พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานและจากองค์กรมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันด้านความรู้สึกต่อองค์กร

สมมติฐานที่ 2 การรับรู้การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา (Perceived Supervisor Support) มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความผูกพันต่อองค์กร (Organizational Commitment)

### 2.5.3 อิทธิพลของความผูกพันขององค์กร (Organizational Commitment) ที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ (In-role Performance)

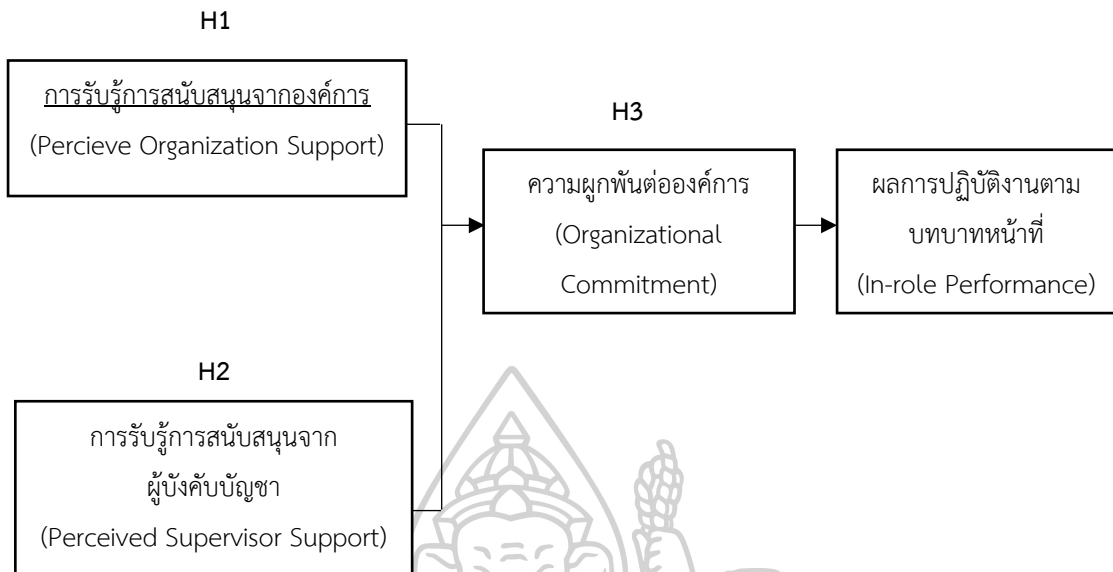
ความผูกพันต่อองค์กรเป็นแนวความคิดที่มีความครอบคลุมมากกว่าความพึงพอใจในงาน เพราะความผูกพันต่อองค์กรจะสะท้อนถึงผลโดยทั่วไปที่สมาชิกสนองต่อองค์กรโดยส่วนรวม ในขณะที่ความพึงพอใจสะท้อนการ ตอบสนองของบุคคลต่องาน ด้วยเหตุนี้ความผูกพัน ต่อองค์กร จึงเน้นที่ความผูกพันของบุคคลต่อองค์กร รวมทั้งค่านิยมและเป้าหมายขององค์กร ในขณะที่ความพึงพอใจในงานเน้นที่ สภาพแวดล้อมของงานใดงานหนึ่งโดยเฉพาะที่เกี่ยวกับ งานในหน้าที่ของผู้ปฏิบัติ นอกจากนี้ความผูกพันต่อองค์กรยังมีความสำคัญ เนื่องจากสามารถทำนายอัตราการเข้า-ออกจากรางานของสมาชิกได้ ดีกว่า ความพึงพอใจในงาน (Koch and Steers 1977: 46)

การศึกษาเรื่องอิทธิพลของการรับรู้บรรยากาศองค์กรผ่านความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรที่มีผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ พบว่า การรับรู้บรรยากาศองค์กร ความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์กรและผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า การรับรู้บรรยากาศในองค์กรมีอิทธิพลทางบวกกับความพึงพอใจในงาน การรับรู้บรรยากาศในองค์กรมีอิทธิพลทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร ความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลทางบวกกับผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ ความผูกพันต่อองค์กรมีอิทธิพลทางบวกกับผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ การรับรู้บรรยากาศในองค์กรมีอิทธิพลทางบวกกับผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ และความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งผลที่ได้จากการวิจัยนี้ทำให้ทราบถึง ความสัมพันธ์ทางการรับรู้บรรยากาศในองค์กรอย่างแท้จริงต่อความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์กรมีอิทธิพลต่อ

ผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ อีกทั้งยังเป็นแนวทางให้ผู้บริหารในด้านการวางแผนกำหนดนโยบายเพื่อพัฒนาด้านการรับรู้บรรยากาศองค์กร ด้านความพึงพอใจในงานในการสร้างความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งจะส่งผลให้ผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของบุคลากรปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุดในองค์กร (สุดารัตน์ พิมลรัตนกานต์ 2560) และในส่วนของความผูกพันต่อองค์กรมีผลต่อการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ได้มีหลักฐานประจักษ์เกี่ยวกับการศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่ใน สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 7 ในปีงบประมาณ 2548 โดยตัวอย่างคือ ข้าราชการระดับ 1-6 ทุกคน จำนวน 367 คน พบว่า เจ้าหน้าที่สรรพากรมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับปานกลาง ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร กล่าวคือ เจ้าหน้าที่สรรพากรชายมีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าเจ้าหน้าที่หญิง เจ้าหน้าที่ที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไปมีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าเจ้าหน้าที่ที่มีอายุต่ำกว่า 40 ปี เจ้าหน้าที่ที่สมรสแล้วมีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าเจ้าหน้าที่ที่เป็นโสด เจ้าหน้าที่สรรพากรที่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป มีความผูกพันต่อองค์กรน้อยกว่า เจ้าหน้าที่ที่สำเร็จการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี เจ้าหน้าที่ในตำแหน่ง C2 มีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าเจ้าหน้าที่ในตำแหน่งอื่นๆ และเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในองค์กรมานานมีความผูกพันมากกว่าเจ้าหน้าที่ที่มีเวลาปฏิบัติงานในองค์กรน้อย (ธัญลักษณ์ บรรจงแก้ว 2548)

สมมติฐานที่ 3 ความผูกพันต่อองค์กร (Organizational Commitment) มีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ (In-role Performance)

## 2.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวคิด



### บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัย เรื่อง อิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและจากผู้บังคับบัญชา และความผูกพันต่อองค์กรที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของพนักงานในสำนักงานสรรพากรภาคแห่งหนึ่ง การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยศึกษาอิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร การรับรู้การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา และความผูกพันต่อองค์กรที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของพนักงานในสำนักงานสรรพากรภาคแห่งหนึ่ง ซึ่งสำรวจโดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากร และนำไปวิเคราะห์ด้วยวิธีทางสถิติต่อไป โดยมีขั้นตอนและวิธีการดำเนินการวิจัย ดังนี้

- 3.1 ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.3 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ
- 3.4 ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

#### 3.1 ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานในสำนักงานสรรพากรภาคแห่งหนึ่ง จำนวนทั้งสิ้น 270 คน (ข้อมูลจากสำนักงานสรรพากร : สืบค้นวันที่ 11 เมษายน 2566)

โดยผู้วิจัยจะเก็บข้อมูลทั้งหมด ดังนั้นผู้วิจัยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยคัดเลือกผู้ที่ทำงานเกิน 1 ปี

#### 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาคั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการวัดตัวแปร ซึ่งผู้ศึกษาวิจัยจัดทำขึ้นจากการประมวลแนวคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งออกเป็น 5 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยทางประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน โดยเป็นแบบสอบถามแบบเลือกตอบคำถามเดียว (check-list)

ส่วนที่ 2 - 4 เป็นแบบสอบถามเพื่อรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับตัวแปรในการศึกษาคั้งนี้ ซึ่งประกอบด้วยการวัดตามกรอบแนวคิด ดังนี้

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร มีข้อคำถามจำนวน 9 ข้อ โดยปรับปรุงมาจาก ญัฐวรา ปุณยวิฑิตโรจน์ (2564) เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) 5 ระดับ ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ด้าน ดังนี้

1. ด้านความมั่นคงและก้าวหน้า
2. ค่าตอบแทนและสวัสดิการ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา มีข้อคำถามจำนวน 10 ข้อ โดยปรับปรุงมาจาก ฌนนท์ แดงสังวาลย์, วิโรจน์ (2562) เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) 5 ระดับ

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร มีข้อคำถามจำนวน 12 ข้อ โดยปรับปรุงมาจาก โสสมัยสิริ มูลทองทิพย์ (2556) เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) 5 ระดับ

ส่วนที่ 5 แบบสอบถามเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ มีข้อคำถามจำนวน 10 ข้อ โดยปรับปรุงมาจาก สุศารัตน์ พิมลรัตน์กานต์ (2560) เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) 5 ระดับ

### 3.3 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม โดยจะแจกแบบสอบถามให้แก่ พนักงานในสำนักงาน สรรพากรภาคแห่งหนึ่ง ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการดำเนินการเก็บข้อมูล โดยใช้แบบสอบถามไปเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างการวิจัย

1. ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง โดยการแจกแบบสอบถาม และใช้แบบสอบถามออนไลน์ (Online survey) โดยสร้างแบบสอบถามจาก Google Form ควบคู่ไปกับการแจกแบบสอบถาม เพื่อให้การเก็บข้อมูลได้ผลรวดเร็วขึ้น
2. ผู้วิจัยทำการจัดส่ง URL ของแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่างผ่านแอปพลิเคชันสื่อสังคมออนไลน์ ได้แก่ Line, Facebook เป็นต้น เพื่อกระจายการเก็บข้อมูล
3. ผู้วิจัยใช้ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมแบบสอบถามทั้งหมดประมาณ 2 สัปดาห์ ทั้งนี้ ข้อมูลแบบสอบถามได้รวบรวมและทำการวิเคราะห์มาจากตัวแปรต่างๆ ในงานวิจัยที่มีความเหมาะสมตามประเภทของตัวแปร
4. ผู้วิจัยทำการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของข้อมูล หากไม่สมบูรณ์ทำการแก้ไขและปรับปรุงเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วน ก่อนทำการวิเคราะห์ในลำดับขั้นตอนต่อไป

### 3.4 เกณฑ์การให้คะแนน

แบบสอบถามสำหรับพนักงานในสำนักงานสรรพากรภาคแห่งหนึ่ง ใช้แบบสอบถามโดยข้อความคำถามเป็นแบบมาตรวัดมาตราส่วนการประมาณค่าของลิเกิร์ต (Likert scale) 5 ระดับ ได้กำหนดคะแนนและความหมายดังนี้

ระดับคะแนน 5 หมายถึง	เห็นด้วยมากที่สุด
ระดับคะแนน 4 หมายถึง	เห็นด้วยมาก
ระดับคะแนน 3 หมายถึง	เห็นด้วยปานกลาง
ระดับคะแนน 2 หมายถึง	เห็นด้วยน้อย
ระดับคะแนน 1 หมายถึง	เห็นด้วยน้อยที่สุด

### 3.5 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

ในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือก่อนดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ประเมินความเที่ยงตรงและความเชื่อมั่นของเครื่องมือวัดตามลำดับ ดังต่อไปนี้

3.5.1 การหาค่าความเที่ยงตรง (Validity) ของแบบสอบถาม ซึ่งผู้วิจัยได้ตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหาของแบบวัด (Content Validity) โดยให้ผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความเชี่ยวชาญในด้านเนื้อหาที่เกี่ยวข้อง จำนวน 3 ท่าน เป็นผู้ตรวจสอบและพิจารณาผลการตรวจสอบ โดยดัชนีความสอดคล้อง (Index of Consistency: IOC) ระหว่างข้อความคำถามกับประเด็นหลักของเนื้อหา โดยมีหลักการให้คะแนนดังนี้

ถ้าหากผู้ทรงคุณวุฒิเห็นว่าข้อความมีความเหมาะสม	คะแนนเท่ากับ 1
ถ้าหากผู้ทรงคุณวุฒิไม่แน่ใจความเหมาะสมของข้อความ	คะแนนเท่ากับ 0
ถ้าหากผู้ทรงคุณวุฒิเห็นว่าข้อความไม่มีความเหมาะสม	คะแนนเท่ากับ -1

สำหรับสูตรการคำนวณดัชนีความสอดคล้อง คำนวณได้จากสูตร

$$IOC = \Sigma R/N$$

เมื่อ  $\Sigma R$  และ  $N$  คือ ผลรวมคะแนนของผู้ทรงคุณวุฒิทั้งหมด และจำนวนของผู้ทรงคุณวุฒิตามลำดับ จากนั้นจึงดำเนินการคัดเลือกข้อความที่มีดัชนีสอดคล้องตั้งแต่ 0.50-1.00 แสดงถึงข้อความที่ตรงกับวัตถุประสงค์งานวิจัย โดยสามารถนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นมาใช้งานวิจัย

ได้ถ้าค่าดัชนีสอดคล้องต่ำกว่า 0.50 แสดงว่าข้อคำถามไม่มีความเหมาะสม ไม่เป็นไปตามวัตถุประสงค์งานวิจัย ควรปรับปรุงแก้ไข (Rovinelli & Hambleton, 1976)

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ได้จัดทำขึ้นจากแนวทางการตรวจเอกสารและให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ซึ่งเป็นพื้นฐานในการทำแบบสอบถามและนำเสนอผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่าน ผลการทดสอบจากการคำนวณค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC พบว่า มีข้อคำถามอยู่หนึ่งข้อที่ได้คะแนนเฉลี่ย 0.3 ซึ่งไม่ผ่านเกณฑ์ ผู้วิจัยจึงได้ปรับปรุงข้อคำถามนั้นตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิแล้ว ข้อคำถามที่เหลือคะแนนเฉลี่ย อยู่ระหว่าง 0.60 – 1 ซึ่งผ่านเกณฑ์

3.5.2 การหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้วิจัยได้หาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยนำแบบสอบถามไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างก่อน จำนวน 30 คน และนำมาหาสัมประสิทธิ์แอลฟา ด้วยวิธีของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) โดยค่าที่เหมาะสมควรมีค่าตั้งแต่ 0.7 ขึ้นไป (Cronbach, 1951) โดยมีสูตรการคำนวณตามสมการ

$$\text{Cronbach's alpha} = \left( \frac{k}{k-1} \right) \left( 1 - \frac{\sum_{i=1}^k s_i^2}{s_p^2} \right)$$

ผลการวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS พบว่าแบบสอบถามมีค่าความเชื่อมั่นจำแนกค่าข้อมูลแต่ละส่วนได้ดังต่อไปนี้ ข้อมูลส่วนที่ 2 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร มีค่า  $\alpha$  เท่ากับ 0.844 ข้อมูลส่วนที่ 3 การรับรู้การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา มีค่า  $\alpha$  เท่ากับ 0.947 ข้อมูลส่วนที่ 4 ความผูกพันต่อองค์กร มีค่า  $\alpha$  เท่ากับ 0.831 ข้อมูลส่วนที่ 5 ผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ มีค่า  $\alpha$  เท่ากับ 0.922 ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่าการวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ค่าที่ได้มีความเหมาะสมและตรงตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงตรง (Cronbach's alpha coefficient)

ตัวแปร	ค่าความเชื่อมั่น ( $\alpha$ )
การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร	0.844
การรับรู้การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา	0.947
ความผูกพันต่อองค์กร	0.831
ผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่	0.922

### 3.5.3 ระยะเวลาในการดำเนินงานวิจัย

ผู้วิจัยทำการเริ่มเก็บข้อมูลตั้งแต่เดือน ธันวาคม พ.ศ. 2565 ถึงเดือนมิถุนายน พ.ศ. 2567

ซึ่งมีระยะเวลาในการดำเนินงาน ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 2 แสดงระยะเวลาในการดำเนินงานวิจัย

ตัวแปร	ธ.ค. 65	ม.ค. 66	ก.พ. 66	มี.ค. 66	เม.ย. 66	พ.ค. 66	มิ.ย. 66	ก.ค. 66	ส.ค. 66	ก.ย. 66	ต.ค. 66	พ.ย. 66	ธ.ค. 66	ม.ค. 67	ก.พ. 67	มี.ค. 67	เม.ย. 67	พ.ค. 67	มิ.ย. 67
1.การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	←—————→																		
2.การกำหนดปัญหาในการวิจัย	←—————→																		
3.จัดทำโครงร่างการวิจัย	←—————→																		
4.จัดทำแบบสอบถามในการวิจัย	←—————→																		
5.เก็บข้อมูล	←—————→																		
6.วิเคราะห์ข้อมูล	←—————→																		
7.เขียนรายงานการวิจัย	←—————→																		
8.นำเสนอผลงานวิจัย	←—————→																		

### 3.5.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

จากการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการตรวจสอบความถูกต้อง และดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1) ดำเนินการรวบรวมแบบสอบถามที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด นำมาตรวจสอบความถูกต้องอีกครั้ง

2) วิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

3) วิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม เพื่อศึกษาระดับพฤติกรรม การช่วยเหลือผู้อื่น พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น พฤติกรรมการอดทนอดกลั้น พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ พฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่ การแบ่งปันความรู้ และประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งดำเนินการวิเคราะห์ในส่วนของสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ (SPSS) โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)



4) นำข้อมูลจากแบบสอบถาม มาแยกหมวดหมู่ตามประเภทการวัดตัวแปร และดำเนินการวิเคราะห์ประมวลผลข้อมูลในส่วนของสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อวิเคราะห์ความหมายจากการคำนวณค่าเฉลี่ยตามเกณฑ์การให้คะแนน ด้วยสูตรการหาความกว้างของอันตรภาคชั้น ดังนี้

$$\text{ความกว้างอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

โดยช่วงความกว้างอันตรภาคชั้น สามารถนำมาแปลความหมายได้ ดังนี้

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 1.00 – 1.80 หมายถึง ระดับน้อยที่สุด

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 1.81 – 2.60 หมายถึง ระดับน้อย

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 2.61 – 3.40 หมายถึง ระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 3.41 – 4.20 หมายถึง ระดับมาก

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 4.21 – 5.00 หมายถึง ระดับมากที่สุด

5) การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์ของเพียร์สัน (Pearson's product moment correlation coefficient) เพื่อทดสอบคุณสมบัติของตัวแปรทุกตัว โดยมีความหมายของสัญลักษณ์ ดังนี้

X หมายถึง ค่าเฉลี่ย

S.D. หมายถึง ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

T หมายถึง ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณาการแจกแจงแบบที

F หมายถึง ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณาการแจกแจงแบบเอฟ

Sig หมายถึง ระดับมีความนัยสำคัญทางสถิติ

\* หมายถึง นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

r หมายถึง ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

การพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ โดยระดับความสัมพันธ์ใช้สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficient) ในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่าง ๆ โดยมีเกณฑ์การวัดระดับความสัมพันธ์ของ (Abrams et al., 1998) ดังนี้

- 0.90 ถึง -1.00 หมายถึง มีความสัมพันธ์ในระดับสูงมากและมีทิศทางตรงกันข้าม
- 0.70 ถึง -0.90 หมายถึง มีความสัมพันธ์ในระดับสูงและมีทิศทางตรงกันข้าม
- 0.50 ถึง -0.70 หมายถึง มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางและมีทิศทางตรงกันข้าม
- 0.30 ถึง -0.50 หมายถึง มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำและมีทิศทางตรงกันข้าม
- 0.00 ถึง -0.30 หมายถึง มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำมากและมีทิศทางตรงกันข้าม
- 0.00 ถึง 0.30 หมายถึง มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำมากและมีทิศทางเดียวกัน
- 0.30 ถึง 0.50 หมายถึง มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำและไปในทิศทางเดียวกัน
- 0.50 ถึง 0.70 หมายถึง มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางและไปในทิศทางเดียวกัน
- 0.70 ถึง 0.90 หมายถึง มีความสัมพันธ์ในระดับสูงและไปในทิศทางเดียวกัน
- 0.90 ถึง 1.00 หมายถึง มีความสัมพันธ์ในระดับสูงมากและไปในทิศทางเดียวกัน

เครื่องหมาย + หรือ - หน้าตัวเลขค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์จะแสดงถึงทิศทางของความสัมพันธ์ ดังนี้

r มีความหมาย + หมายถึง การมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน (ตัวแปรหนึ่งมีค่าสูง อีกตัวแปรหนึ่งจะมีค่าสูง)

r มีความหมาย - หมายถึง การมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางตรงกันข้าม (ตัวแปรหนึ่งมีค่าสูง อีกตัวแปรหนึ่งจะมีค่าต่ำ)

6) สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ผู้ศึกษานำสถิติในรูปแบบนี้มาใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

6.1 ใช้สถิติการถดถอยพหุคูณ (Multiple Linear Regression) เพื่อศึกษาหาความสัมพันธ์ของแต่ละตัวแปรที่นำมาศึกษา และกำหนดความเชื่อมั่นที่ 95% หรือกล่าวอีกนัยคือระดับนัยสำคัญของสถิติ (Significant Level) เท่ากับ 0.05

การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) ใช้สำหรับทดสอบสมมติฐานเป็นการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตาม 1 ตัว และตัวแปรอิสระ 2 ตัวขึ้นไป

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \dots + \beta_i X_i + \epsilon$$

โดยที่  $\beta$  แทน ค่าคงที่ (Constant) ของสมการถดถอย

$\beta_i$  แทน ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (Regression Coefficient) ของตัวแปรอิสระตัวที่  $i$

$\epsilon$  แทน ค่าความแตกต่าง หรือความคาดเคลื่อน (Error or Residual) ระหว่างค่าจริงและค่าที่ได้จากสมการ

ความหมายของผลลัพธ์ ที่ได้จากโปรแกรมสำเร็จรูปเพื่องานวิจัย ดังนี้

R หมายถึง ค่าที่แสดงถึงระดับความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มตัวแปรอิสระทั้งหมด เรียกว่า ค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์พหุคูณ (Multiple Correlation) หากค่าที่ได้มีค่าเข้าใกล้ 1 มาก แสดงว่ามีความสัมพันธ์สูงมาก จะใช้ตัวแปรอิสระทั้งหมดพยากรณ์ตัวแปรตามที่ดี

R2 หมายถึง ค่าที่แสดงถึงอิทธิพลของตัวแปรอิสระทั้งหมดที่มีต่อตัวแปรตาม

Adjusted R2 หมายถึง ค่า R2 ที่ปรับแก้แล้ว

Std. Error of the Estimate หมายถึง ค่าที่แสดงระดับความคาดเคลื่อนที่เกิดจากการใช้ตัวแปรอิสระทั้งหมดมาพยากรณ์ตัวแปรตาม

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยใช้วิธีการวิเคราะห์แบบนำเข้า (Enter) เพื่อที่จะได้ปรากฏผลของทุกตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

6.2 การวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis) ใช้สำหรับการทดสอบสมมติฐาน การวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่าย เป็นการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ 1 ตัวและตัวแปรตาม 1 ตัว ซึ่งแตกต่างกับการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ ตรงที่การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ไม่ระบุว่าตัวแปรใดเป็นตัวแปรต้นและตัวแปรใดเป็นตัวแปรตาม ขณะที่การวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่ายเป็นการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม นอกจากนี้จะทำให้ทราบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทั้งสองแล้ว ยังสามารถนำค่าของตัวแปรอิสระไปพยากรณ์ตัวแปรตามได้อีกด้วย พร้อมบอกความสามารถในการพยากรณ์และสามารถอธิบายตัวแปรตามว่ามีมากน้อยเพียงใด โดยสามารถเขียนความสัมพันธ์ในรูปแบบของสมการได้ ดังนี้

สมการในรูปแบบของประชากร  $Y = \alpha + \beta X + \epsilon$

สมการทำนายผล (สมการพยากรณ์)  $\hat{Y} = a + bx$

สัญลักษณ์ที่ใช้มีความหมาย ดังนี้

**Y** คือ ค่าของตัวแปรตาม (จะใช้สัญลักษณ์ **Y** สำหรับค่าที่ได้จากตัวอย่างและใช้ค่า สำหรับค่าประมาณหรือตัวทำนาย)

**X** คือ ค่าของตัวแปรอิสระ (จะใช้สัญลักษณ์ **X** สำหรับค่าประมาณหรือตัวทำนาย)

**$\alpha$**  คือ ค่าคงที่ (Constant) ของสมการถดถอย (จะใช้สัญลักษณ์  **$\alpha$**  สำหรับค่าประมาณหรือตัวทำนาย) โดยที่  **$\alpha$**  หรือ **a** จะเป็นจุดตัด (Intercept) แกน y ของสมการ

- $\beta$  คือ ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (Regression Coefficient) ของตัวแปรอิสระ X (จะใช้สัญลักษณ์  $b$  สำหรับประมาณค่า หรือตัวทำนาย) โดยที่ค่า  $\beta$  หรือ  $b$  จะแสดงถึงอัตราการเปลี่ยนแปลงของค่า  $x$  ต่อค่า  $y$  ดังนี้ ถ้าค่า  $x$  เปลี่ยนไป 1 หน่วย จะทำให้ค่า  $y$  เปลี่ยนไป  $b$  หน่วย
- $\epsilon$  คือ ค่าความแตกต่างหรือความคลาดเคลื่อน (Error or Residual) ระหว่างค่าจริงและค่าที่ได้จากสมการ (ค่าความคลาดเคลื่อนระหว่างค่า  $Y$  และค่า  $\hat{Y}$ )



## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง อิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและจากผู้บังคับบัญชา และความผูกพันต่อองค์กรที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของพนักงานในสำนักงานสรรพากรภาคแห่งหนึ่ง เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานในสำนักงานสรรพากรภาคแห่งหนึ่ง ที่ทำงานเกิน 1 ปี ซึ่งมีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 266 คน จากนั้นนำไปประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS (Statistical package for the social sciences) ซึ่งผู้วิจัยขอเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล โดยแบ่งเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถามและข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมของกลุ่มตัวอย่าง ด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ประกอบด้วย การแจกแจงความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้คุณค่า (Perceived Value) การรับรู้ทางกายภาพในการให้บริการ (Tangibility) ความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) และความภักดีของลูกค้า (Customer Loyalty) จากแบบสอบถามผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาจัดหมวดหมู่ตามประเภทการวัดตัวแปรและการดำเนินการวิเคราะห์ในส่วนของสถิติ ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปใช้สถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร ด้วยสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson' product moment correlation coefficient) เพื่อทดสอบคุณสมบัติของตัวแปรต้นและตัวแปรตาม

ส่วนที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐาน ด้วยการวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression) เพื่อศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 2 ตัวที่สามารถบอกได้ว่าตัวแปรใดเป็นตัวแปรอิสระ ตัวแปรใดเป็นตัวแปรตาม และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) เพื่อศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตาม 1 ตัว กับ ตัวแปรอิสระ 2 ตัวขึ้นไป

#### 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์

ผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถามทั้งหมด 270 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 266 คน มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานเกิน 1 ปี

ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยใช้สถิติพรรณนา ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

ตารางที่ 3 แสดงความถี่และร้อยละของข้อมูลด้านประชากรศาสตร์

ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ (n=266 คน)	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>1.เพศ</b>		
ชาย	175	95.79
หญิง	91	34.21
<b>รวม</b>	<b>266</b>	<b>100.00</b>
<b>2.อายุ</b>		
น้อยกว่า 30 ปี	90	33.83
30 – 40 ปี	155	58.27
41 – 50 ปี	12	4.51
51 – 59 ปี	9	3.38
60 ปี ขึ้นไป	0	0.00
<b>รวม</b>	<b>266</b>	<b>100.00</b>
<b>3.สถานภาพ</b>		
โสด	208	78.20
สมรส	56	21.05
หย่าร้าง/หม้าย	2	0.75
<b>รวม</b>	<b>266</b>	<b>100.00</b>

ตารางที่ 3 แสดงความถี่และร้อยละของข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ (ต่อ)

ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ (n=266 คน)	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>4.ระดับการศึกษา</b>		
ต่ำกว่าอนุปริญญา	1	0.38
อนุปริญญา	87	32.71
ปริญญาตรี	171	64.29
สูงกว่าปริญญาตรี	7	2.63
<b>รวม</b>	<b>266</b>	<b>100.00</b>
<b>5.รายได้เฉลี่ยต่อเดือน</b>		
น้อยกว่า 15,000 บาท	3	1.13
15,001 – 20,000 บาท	95	35.71
20,001 – 30,000 บาท	149	56.02
ตั้งแต่ 30,001 บาทขึ้นไป	19	7.14
<b>รวม</b>	<b>266</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 3 ซึ่งแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของพนักงานในสำนักงานสรรพากรภาค 6 จำนวน 266 คน ดังต่อไปนี้

ด้านเพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 175 คน คิดเป็นร้อยละ 65.79 และเพศหญิง จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 34.21

ด้านอายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 30 – 40 ปี จำนวน 155 คน คิดเป็นร้อยละ 58.27 รองลงมาอายุน้อยกว่า 30 ปี จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 33.83 อายุระหว่าง 41 – 50 ปี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 4.51 อายุระหว่าง 51 – 59 ปี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 3.38 และอายุระหว่าง 60 ปีขึ้นไป จำนวน 0 คน คิดเป็นร้อยละ 0.00

ด้านสถานภาพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 208 คน คิดเป็นร้อยละ 78.20 รองลงมาคือสถานภาพสมรส จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 21.05 และสถานภาพหย่าร้าง/หม้าย จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.75

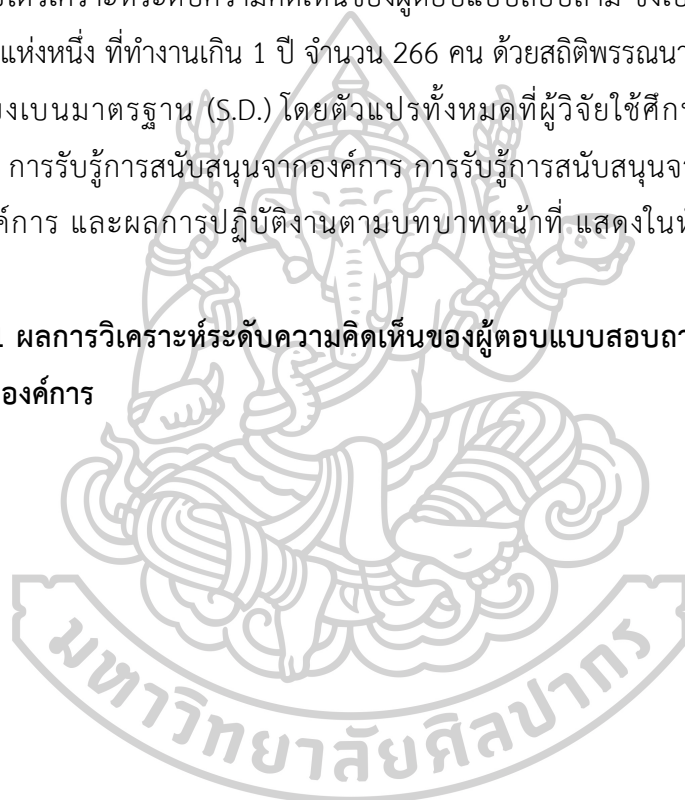
ด้านระดับการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 171 คน คิดเป็นร้อยละ 64.29 รองลงมาคือระดับอนุปริญญา จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 32.71 ระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 2.63 และระดับต่ำกว่าอนุปริญญา จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.38

ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท จำนวน 149 คน คิดเป็นร้อยละ 56.02 รองลงมา มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 – 20,000 บาท จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 35.71 และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนตั้งแต่ 30,001 บาทขึ้นไป จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 7.14 และรายได้ต่อเดือนน้อยกว่า 15,000 บาท จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.13

#### 4.2 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นพนักงานในสำนักงานสรรพากรภาคหนึ่ง ที่ทำงานเกิน 1 ปี จำนวน 266 คน ด้วยสถิติพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) โดยตัวแปรทั้งหมดที่ผู้วิจัยใช้ศึกษาระดับความคิดเห็น ประกอบด้วย การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร การรับรู้การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา ความผูกพันต่อองค์กร และผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ แสดงในหัวข้อที่ 4.2.1 – 4.2.4 ตามลำดับ

##### 4.2.1 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร





ตารางที่ 4 แสดงระดับความคิดเห็นของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

ข้อ	การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร	ระดับความคิดเห็น (n = 266)			ลำดับ
		Mean	S.D.	ระดับ	
<b>1) ความมั่นคงและก้าวหน้า</b>					
1	องค์กรจ้างท่านให้ทำงานต่อไปเพราะเห็นว่าท่านมีความสามารถปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมายขององค์กร	4.74	0.58	เห็นด้วยมากที่สุด	1
2	ท่านมั่นใจว่าท่านมีความมั่นคงในอาชีพหากท่านอยู่ในองค์กรแห่งนี้	3.52	0.69	เห็นด้วยมาก	4
3	ท่านเชื่อว่าองค์กรไม่เลิกจ้างพนักงานหากองค์กรประสบภาวะวิกฤติ หรือปัญหาด้านการเงิน	4.23	0.73	เห็นด้วยมากที่สุด	2
4	ท่านมีความเชื่อมั่นในหลักประกัน และ ความมั่นคงที่องค์กรมอบให้แก่ท่าน	4.17	0.84	เห็นด้วยมาก	3
<b>ความคิดเห็นรวมด้านความมั่นคงและก้าวหน้า</b>		<b>4.16</b>	<b>0.84</b>	<b>เห็นด้วยมาก</b>	
<b>2) ค่าตอบแทนและสวัสดิการ</b>					
1	เงินเดือน สวัสดิการต่างๆที่ได้รับจากองค์กรมีความเหมาะสม	3.79	0.86	เห็นด้วยมาก	5
2	องค์กรจ่ายค่าตอบแทนคุ้มค้ำกับผลงานที่ท่านทำให้แก่องค์กร	4.05	0.80	เห็นด้วยมาก	1
3	องค์กรเอาใจใส่ในชีวิตและความเป็นอยู่ที่ดีของท่าน	3.86	0.83	เห็นด้วยมาก	4
4	องค์กรมีสวัสดิการในกรอบประมาณให้เลือกได้หลายประเภทตามความพอใจของพนักงาน	3.93	0.86	เห็นด้วยมาก	3
5	ค่าตอบแทนเหมาะสมตามตำแหน่งหน้าที่ที่ท่านรับผิดชอบ	4.00	0.89	เห็นด้วยมาก	2
<b>ความคิดเห็นรวมด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ</b>		<b>3.93</b>	<b>0.85</b>	<b>เห็นด้วยมาก</b>	
<b>ความคิดเห็นโดยรวม</b>		<b>4.03</b>	<b>0.85</b>	<b>เห็นด้วยมาก</b>	

จากตารางที่ 4 พบว่า ระดับความคิดเห็นของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.03 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมเท่ากับ 0.85 โดยแบ่งเป็น 2 ด้าน ได้แก่ ความมั่นคงและก้าวหน้า โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.16 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมีค่ารวมเท่ากับ 0.84 และด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.93 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมีค่าเท่ากับ 0.85

เมื่อพิจารณารายข้อคำถามของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร โดยแบ่งออกเป็น 2 ด้าน พบว่า ด้านความมั่นคงและก้าวหน้า มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 4.74 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.58 รองลงมา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.73 และลำดับสุดท้ายคือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.69 และด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.80 รองลงมา คือ มีค่าเฉลี่ย 4.00 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.89 และลำดับสุดท้ายคือ มีค่าเฉลี่ย 3.79 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.86

#### 4.2.2 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา

ตารางที่ 5 แสดงระดับความคิดเห็นของการรับรู้การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา

ข้อ	การรับรู้การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา	ระดับความคิดเห็น (n = 266)			ระดับ
		Mean	S.D.	ระดับ	
1	ท่านได้รับโอกาสจากผู้บังคับบัญชาให้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นด้านต่างๆ	4.01	0.82	เห็นด้วยมาก	7
2	ท่านได้รับการสนับสนุนด้านการทำงานจากผู้บังคับบัญชา	3.99	0.81	เห็นด้วยมาก	9
3	ท่านได้รับกำลังใจจากผู้บังคับบัญชาเมื่อทำงานสำเร็จ	3.95	0.81	เห็นด้วยมาก	10
4	ท่านได้รับคำแนะนำจากผู้บังคับบัญชาเมื่อทำงานผิดพลาด	4.07	0.81	เห็นด้วยมาก	3

ตารางที่ 5 แสดงระดับความคิดเห็นของการรับรู้การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา (ต่อ)

ข้อ	การรับรู้การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา	ระดับความคิดเห็น (n = 266)			ระดับ
		Mean	S.D.	ระดับ	
5	ท่านได้รับคำปรึกษาที่ดีในการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชา	4.04	0.82	เห็นด้วยมาก	5
6	ท่านเต็มใจที่จะปฏิบัติงานตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมายแม้จะอยู่นอกเหนือความรับผิดชอบและหน้าที่ของตน	4.02	0.84	เห็นด้วยมาก	6
7	ผู้บังคับบัญชาเอาใจใส่และให้ความช่วยเหลือในการปฏิบัติงาน	4.04	0.80	เห็นด้วยมาก	4
8	ผู้บังคับบัญชาให้ความเท่าเทียมแก่ท่านในการปฏิบัติงาน	4.15	0.81	เห็นด้วยมาก	1
9	ผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์ที่ดีที่สามารถ ร่วมงาน และร่วมแบ่งปันความคิดเห็นกับท่านได้อย่างอิสระ	4.00	0.83	เห็นด้วยมาก	8
10	ท่านสามารถพึ่งพาผู้บังคับบัญชาได้เมื่ออยู่ในสถานการณ์คับขัน	4.10	0.79	เห็นด้วยมาก	2
<b>ความคิดเห็นโดยรวม</b>		<b>4.04</b>	<b>0.82</b>	<b>เห็นด้วยมาก</b>	

จากตารางที่ 5 พบว่า ระดับความคิดเห็นของการรับรู้การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.04 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมีค่า 0.82

เมื่อพิจารณารายข้อคำถาม พบว่า ระดับความคิดเห็น มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 4.15 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.81 รองลงมา คือระดับความคิดเห็น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.79 และลำดับสุดท้าย คือระดับความคิดเห็น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 ส่วนค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.81

#### 4.2.3 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

ตารางที่ 6 แสดงระดับความคิดเห็นของความผูกพันต่อองค์กร

ข้อ	ความผูกพันต่อองค์กร	ระดับความคิดเห็น (n = 266)			ระดับ
		Mean	S.D.	ระดับ	
1	ท่านมีความยินดีและภาคภูมิใจที่ได้ทำงานกับองค์กรนี้	4.14	0.83	เห็นด้วยมาก	9
2	ท่านเต็มใจที่จะเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆขององค์กรเสมอ	4.09	0.80	เห็นด้วยมาก	12
3	ท่านคิดว่าการตัดสินใจของท่านในการทำงานที่องค์กรนี้เป็นการตัดสินใจที่ถูกต้อง	4.14	0.79	เห็นด้วยมาก	8
4	ท่านตั้งใจทำงานเพื่อองค์กรนี้อย่างจริงจังและเต็มที่เสมอ	4.20	0.77	เห็นด้วยมาก	4
5	ท่านมีความเต็มใจที่จะทุ่มเท/พยายามทำงานให้สำเร็จลุล่วงตามเป้าหมาย	4.18	0.80	เห็นด้วยมาก	6
6	ท่านเต็มใจที่จะปฏิบัติงานที่ท้าทายความสามารถ หากได้รับมอบหมาย	4.10	0.78	เห็นด้วยมาก	10
7	ท่านมีความกระตือรือร้นในการมาทำงาน	4.18	0.72	เห็นด้วยมาก	5
8	ท่านมาทำงานตรงต่อเวลาเสมอ	4.09	0.78	เห็นด้วยมาก	11
9	เมื่อท่านมีปัญหาในการทำงานท่านพร้อมที่จะแก้ไขให้เสร็จตามเวลาที่กำหนด	4.23	0.73	เห็นด้วยมากที่สุด	1

ตารางที่ 6 แสดงระดับความคิดเห็นของความผูกพันต่อองค์กร (ต่อ)

ข้อ	ความผูกพันต่อองค์กร	ระดับความคิดเห็น (n = 266)			ระดับ
		Mean	S.D.	ระดับ	
10	ท่านมีความพยายามในการปรับปรุงพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล	4.22	0.75	เห็นด้วยมากที่สุด	2
11	เมื่อพบปัญหาในการทำงานท่านจะพยายามดำเนินการแก้ไขเพื่อให้การทำงานดีขึ้น	4.21	0.79	เห็นด้วยมาก	3
12	ท่านมีความคิดริเริ่มเพื่อปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง	4.14	0.75	เห็นด้วยมาก	7
<b>ความคิดเห็นโดยรวม</b>		<b>4.16</b>	<b>0.78</b>	<b>เห็นด้วยมาก</b>	

จากตารางที่ 6 พบว่า ระดับความคิดเห็นของความผูกพันต่อองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมากโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมีค่า 0.78

เมื่อพิจารณารายข้อคำถาม พบว่า ระดับความคิดเห็น มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 4.23 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.73 รองลงมา คือ ระดับความคิดเห็น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 ส่วนค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.75 และลำดับสุดท้าย คือระดับความคิดเห็น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 ส่วนค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.80

#### 4.2.4 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่

ตารางที่ 7 แสดงระดับความคิดเห็นของผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่

ข้อ	ผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่	ระดับความคิดเห็น (n = 266)			ระดับ
		Mean	S.D.	ระดับ	
1	ท่านสามารถทำงานเป็นไปตามเป้าหมาย	4.20	0.79	เห็นด้วย มาก	3
2	ท่านมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานที่ท่านทำเป็นอย่างดี	4.13	0.77	เห็นด้วย มาก	8
3	ท่านสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายได้ถูกต้องตามเกณฑ์ที่กำหนด	4.12	0.72	เห็นด้วย มาก	9
4	ท่านทำงานเสร็จทันตามเวลาที่กำหนด	4.18	0.74	เห็นด้วย มาก	4
5	ผลงานของท่านเป็นที่ยอมรับของเพื่อนร่วมงาน	4.20	0.76	เห็นด้วย มาก	2
6	ผลงานของท่านเป็นที่ยอมรับของผู้บังคับบัญชา	4.09	0.75	เห็นด้วย มาก	10
7	ท่านสามารถปฏิบัติงานตามระเบียบและเกณฑ์ที่หน่วยงานวางไว้ได้	4.17	0.74	เห็นด้วย มาก	5
8	ท่านมีผลประเมินการปฏิบัติงานอยู่ในเกณฑ์ที่ดี	4.16	0.76	เห็นด้วย มาก	6
9	ท่านพอใจกับผลประเมินการปฏิบัติงานของท่าน	4.22	0.75	เห็นด้วย มากที่สุด	1
10	ท่านได้รับผลตอบแทนการปฏิบัติงานตามระเบียบของหน่วยงาน	4.14	0.71	เห็นด้วย มาก	7
ความคิดเห็นโดยรวม		4.16	0.75	เห็นด้วย มาก	

จากตารางที่ 7 พบว่า ระดับความคิดเห็นของความผูกพันต่อองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมีค่า 0.75

เมื่อพิจารณารายข้อคำถาม พบว่า ระดับความคิดเห็น มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 4.22 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.75 รองลงมา คือ ระดับความคิดเห็น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.76 และลำดับสุดท้าย คือระดับความคิดเห็น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.75

#### 4.3 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร

การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร ได้แก่ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร การรับรู้การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา ความผูกพันต่อองค์กร และผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ โดยการใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson' correlation coefficient) แสดงดังตารางที่ 8

ตารางที่ 8 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson' correlation coefficient)

ตัวแปร	1	2	3	4
1.การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร	1	0.313**	0.173*	0.116*
2.การรับรู้การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา		1	0.451**	0.347**
3.ความผูกพันต่อองค์กร			1	0.599**
4.ผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่				1

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 \*\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 8 เป็นการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยว่ามีความสัมพันธ์กันระดับที่สูงเกินไปหรือไม่ พบว่าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( r ) ระหว่างตัวแปรมีค่าอยู่ระหว่าง 0.116 – 0.599 เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์รายด้านระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและความผูกพันต่อองค์กร มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( r ) เท่ากับ 0.173 หมายถึงมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำและไปในทิศทางเดียวกัน ความสัมพันธ์รายด้านระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาและความผูกพันต่อองค์กร มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( r ) เท่ากับ 0.451 หมายถึงมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางและไปในทิศทางเดียวกัน ความสัมพันธ์รายด้านระหว่างความผูกพันต่อองค์กรและผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( r ) เท่ากับ 0.599 หมายถึง มีความสัมพันธ์ในระดับสูงและไปในทิศทางเดียวกัน

#### 4.4 ผลการทดสอบสมมติฐาน

จากข้อมูลที่ผู้วิจัยได้จากการเก็บแบบสอบถามกับพนักงานในสำนักงานสรรพากรภาคแห่งหนึ่ง ที่ทำงานเกิน 1 ปี จำนวน 266 คน ผู้วิจัยได้ใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple regression) แบบนำเข้า (Enter) เพื่อให้ปรากฏผลลัพธ์ของทุกตัวแปร และการวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression) แสดงดังตารางที่ 9 – 10

ตารางที่ 9 แสดงการวิเคราะห์อิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร การรับรู้การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา ต่อความผูกพันต่อองค์กร

ตัวแปร	ความผูกพันต่อองค์กร						
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	$\beta$			Tolerance	VIF
ค่าคงที่ (Constant)	2.575	0.225		11.435	0.000**		
การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร	0.029	0.047	0.035	0.609	0.543	0.902	1.109
การรับรู้การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา	0.364	0.048	0.440	7.592	0.000**	0.902	1.109
R <sup>2</sup> = 0.204, Adjusted R <sup>2</sup> = 0.198, F = 33.774,							
Durbin – Watson = 1.468							

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 \*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 9 การตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ โดยการพิจารณา พบว่าค่า Tolerance ของตัวแปรอิสระทุกตัวมีค่ามากกว่า 0.1 และค่า Variance Inflation Factor (VIF) ของตัวแปรอิสระทุกตัวมีค่าน้อยกว่า 10 ดังนั้นจึงสรุปได้ว่าตัวแปรอิสระทุกตัวไม่มีความสัมพันธ์กัน และผลการทดสอบค่า Durbin – Watson เท่ากับ 1.468 ซึ่งอยู่ระหว่าง 1.5 ถึง 2.5 แสดงว่าค่าความคาดเคลื่อนไม่เป็นอิสระต่อกัน



ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) แสดงให้เห็นว่าผลการวิเคราะห์ ปัจจัยทั้ง 2 ด้าน ได้แก่ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และการรับรู้การสนับสนุนจาก ผู้บังคับบัญชา สามารถพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กร คิดเป็นร้อยละ 19.8 โดยการรับรู้ การสนับสนุนจากองค์กร ( $\beta = 0.035$ ) มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความผูกพันต่อองค์กรอย่างไม่มี นัยสำคัญทางสถิติ ( $p = 0.543$ ) ดังนั้นจึงไม่ยอมรับสมมติฐานที่ 1 และการรับรู้การสนับสนุนจาก ผู้บังคับบัญชา ( $\beta = 0.440$ ) มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความผูกพันต่อองค์กรที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 ( $p = 0.000$ ) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ 2

ตารางที่ 10 แสดงการวิเคราะห์อิทธิพลของความผูกพันต่อองค์กรต่อผลการปฏิบัติงานตามบทบาท หน้าที่

ตัวแปร	ผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่						
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	$\beta$			Tolerance	VIF
ค่าคงที่ (Constant)	1.535	0.216		7.092	0.000**		
ความผูกพันต่อ องค์กร	0.631	0.052	0.599	12.150	0.000**	1.000	1.000
R <sup>2</sup> = 0.359, Adjusted R <sup>2</sup> = 0.356, F = 147.632							
Durbin – Watson = 1.788							

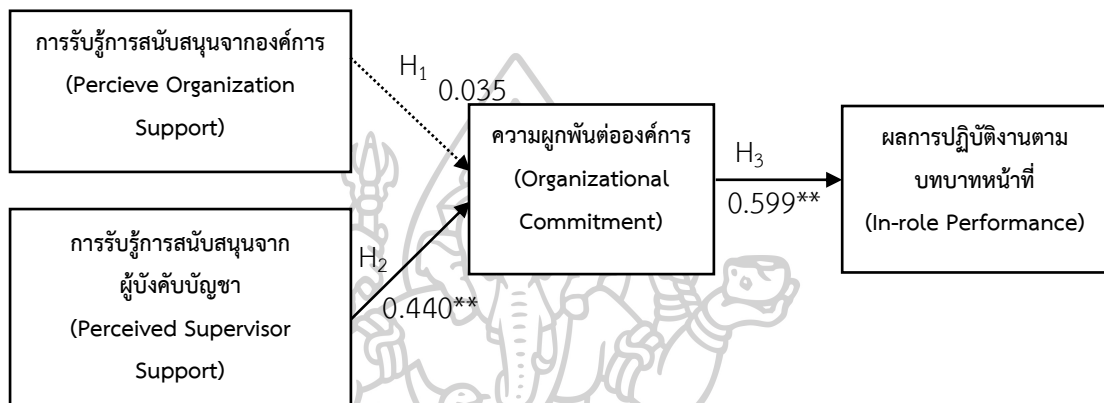
\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 \*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 10 ผลการวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression) แสดงให้เห็น ว่าผลการวิเคราะห์ปัจจัย ความผูกพันต่อองค์กรสามารถพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานตามบทบาท หน้าที่ คิดเป็นร้อยละ 35.6 โดยความผูกพันต่อองค์กร ( $\beta = 0.599$ ) มีอิทธิพลเชิงบวกต่อ ผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 ( $p = 0.000$ ) ดังนั้นจึงยอมรับ สมมติฐานที่ 3

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและการรับรู้การ สนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร คิดเป็นร้อยละ 19.6 ส่วนอีกร้อยละ

80.2 เกิดจากอิทธิพลของตัวแปรอื่น ๆ ที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร และความผูกพันต่อองค์กร ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ 35.6 ส่วนอีกร้อยละ 64.4 เกิดจากอิทธิพลของตัวแปรอื่น ๆ ที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลสามารถอธิบายผลการศึกษาเรื่อง อิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและจากผู้บังคับบัญชา และความผูกพันต่อองค์กรที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของพนักงานในสำนักงานสรรพากรภาคแห่งหนึ่ง ดังนี้



\*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

\*\*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ภาพที่ 2 แสดงสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐานระหว่างตัวแปร

## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง อิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและจากผู้บังคับบัญชา และความผูกพันต่อองค์การที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของพนักงานในสำนักงานสรรพากรภาคแห่งหนึ่ง มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร การรับรู้การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา ความผูกพันต่อองค์การ และผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ ของพนักงานในสำนักงานสรรพากรภาคแห่งหนึ่ง (2) เพื่อศึกษาอิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร การรับรู้การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา ที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานในสำนักงานสรรพากรภาคแห่งหนึ่ง (3) เพื่อศึกษาอิทธิพลของความผูกพันต่อองค์การ ที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของพนักงานในสำนักงานสรรพากรภาคแห่งหนึ่ง ผู้วิจัยดำเนินการวิจัยโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในวิจัยตามกรอบแนวคิดที่สร้างขึ้นจากการทบทวนวรรณกรรมและการพัฒนาสมมติฐาน กลุ่มตัวอย่างของการวิจัยในครั้งนี้ คือ พนักงานในสำนักงานสรรพากรภาคแห่งหนึ่ง ที่ทำงานเกิน 1 ปี จำนวน 266 คน จากทั้งหมด 270 คน ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบโดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) โดยสามารถสรุปผลอภิปราย ผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ ดังต่อไปนี้

#### 5.1 สรุปผลการวิจัย

##### ผลการศึกษาส่วนที่ 1 ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์

จากการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศชาย (จำนวน 175 คน คิดเป็นร้อยละ 65.79) มีช่วงอายุระหว่าง 30 – 40 ปี (จำนวน 155 คิดเป็นร้อยละ 58.27) มีสถานภาพโสด (จำนวน 208 คน คิดเป็นร้อยละ 78.20) เป็นระดับการศึกษาปริญญาตรี (จำนวน 171 คน คิดเป็นร้อยละ 64.29) และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 20,001 – 30,000 บาท (จำนวน 149 คน คิดเป็นร้อยละ 56.02)

##### ผลการศึกษาส่วนที่ 2 ระดับความคิดเห็นของตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้วยสถิติพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) พบว่าตัวแปรด้านการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร การรับรู้การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา ความผูกพันต่อองค์การ และผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก แสดงดังตารางที่ 11

ตารางที่ 11 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปร	Mean	S.D.
1.การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร	4.03	0.85
2.การรับรู้การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา	4.04	0.82
3.ความผูกพันต่อองค์กร	4.16	0.78
4.ผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่	4.16	0.75

### 1. ระดับความคิดเห็นของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

ระดับความคิดเห็นของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.03 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมเท่ากับ 0.85 โดยแบ่งเป็น 2 ด้าน ได้แก่ ความมั่นคงและก้าวหน้า โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.16 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมีค่ารวมเท่ากับ 0.84 และด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.93 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมีค่าเท่ากับ 0.85

เมื่อพิจารณารายข้อคำถามของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร โดยแบ่งออกเป็น 2 ด้าน พบว่า ด้านความมั่นคงและก้าวหน้า มีระดับความคิดเห็น ค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 4.74 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.58 รองลงมา คือ ระดับความคิดเห็น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.73 และลำดับสุดท้ายคือระดับความคิดเห็น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52 ส่วนค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.69 และด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ มีระดับความคิดเห็น ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.80 รองลงมา คือระดับความคิดเห็น มีค่าเฉลี่ย 4.00 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.89 และลำดับสุดท้ายคือระดับความ มีค่าเฉลี่ย 3.79 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.86

### 2. ระดับความคิดเห็นของการรับรู้การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา

ระดับความคิดเห็นของการรับรู้การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.04 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมีค่า 0.82 เมื่อพิจารณารายข้อคำถาม พบว่า ระดับความคิดเห็น มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 4.15 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.81 รองลงมา คือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.79 และลำดับสุดท้าย คือระดับความคิดเห็น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 ส่วนค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.81

### 3. ระดับความคิดเห็นของความผูกพันต่อองค์กร

ระดับความคิดเห็นของความผูกพันต่อองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมีค่า 0.78 เมื่อพิจารณารายข้อคำถาม พบว่า ระดับความคิดเห็น มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 4.23 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.73 รองลงมา คือ ระดับความคิดเห็น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.75 และลำดับสุดท้าย คือระดับความคิดเห็น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.80

### 4. ระดับความคิดเห็นของผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่

ระดับความคิดเห็นของความผูกพันต่อองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมีค่า 0.75 เมื่อพิจารณารายข้อคำถาม พบว่า ระดับความคิดเห็น มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 4.22 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.75 รองลงมา คือ ระดับความคิดเห็น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.76 และลำดับสุดท้าย คือระดับความคิดเห็น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.75

## ผลการศึกษาส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ว่ามีความสัมพันธ์กันระดับที่สูงเกินไปหรือไม่ พบว่าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) ระหว่างตัวแปรมีค่าอยู่ระหว่าง 0.116 – 0.599 เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์รายด้านระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและความผูกพันต่อองค์กร มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) เท่ากับ 0.173 หมายถึง มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำและไปในทิศทางเดียวกัน ความสัมพันธ์รายด้านระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาและความผูกพันต่อองค์กร มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) เท่ากับ 0.451 หมายถึง มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางและไปในทิศทางเดียวกัน ความสัมพันธ์รายด้านระหว่างความผูกพันต่อองค์กรและผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) เท่ากับ 0.599 หมายถึง มีความสัมพันธ์ในระดับสูงและไปในทิศทางเดียวกัน

## ผลการศึกษาส่วนที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ผู้วิจัยได้ทดสอบสมมติฐาน โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple regression) และการวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่าย (Simple regression) สามารถสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน แสดงดังตารางที่ 12

ตารางที่ 12 แสดงผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบ
สมมติฐานที่ 1 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความผูกพันต่อองค์กร	ปฏิเสธสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 2 การรับรู้การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความผูกพันต่อองค์กร	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 3 ความผูกพันต่อองค์กร มีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่	ยอมรับสมมติฐาน

## 5.2 อภิปรายผล

ผลการวิจัยเรื่อง อิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและจากผู้บังคับบัญชา และความผูกพันต่อองค์กรที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของพนักงานในสำนักงานสรรพากรภาคแห่งหนึ่ง เป็นการศึกษาระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (Perceived Organization Support) การรับรู้การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา (Perceived Supervisor Support) ความผูกพันต่อองค์กร (Organizational Commitment) และผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ (In-role Performance) ของพนักงานในสำนักงานสรรพากรภาคแห่งหนึ่ง รวมทั้งอิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (Perceived Organization Support) และการรับรู้การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา (Perceived Supervisor Support) ที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร (Organizational Commitment) และความผูกพันต่อองค์กร (Organizational Commitment) ที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ (In-role Performance) ได้ดังต่อไปนี้

### ผลการศึกษาส่วนที่ 1 ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์

จากการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศชาย มีช่วงอายุระหว่าง 30 – 40 ปี มีสถานภาพโสด เป็นระดับการศึกษาปริญญาตรี และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 20,001 – 30,000 บาท

### ผลการศึกษาส่วนที่ 2 ระดับความคิดเห็นของตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

จากวัตถุประสงค์ของงานวิจัยข้อที่ 1 เพื่อศึกษาระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร การรับรู้การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา ความผูกพันต่อองค์กร และผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ ของพนักงานในสำนักงานสรรพากรภาคแห่งหนึ่ง ได้ดังต่อไปนี้

**การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร** มีระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.03 (S.D. = 0.85) พบว่า เมื่อพิจารณารายด้าน คือด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า พบว่า มีค่าเฉลี่ย 4.16 (S.D. = 0.84) มีระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก และด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ พบว่า มีค่าเฉลี่ย 3.93 (S.D. = 0.85) มีระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก พบว่า พนักงานมีความต้องการความมั่นคงและความก้าวหน้าในหน้าที่ ในทางเดียวกันยังคงต้องการค่าตอบแทนและสวัสดิการที่สมกับตำแหน่งและหน้าที่อีกด้วย กล่าวคือค่าตอบแทนและสวัสดิการต่าง ๆ จะช่วยให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน ไม่เพียงแต่ค่าตอบแทนในรูปแบบของเงินเท่านั้น พนักงานยังต้องการความเอาใจใส่ในชีวิตและความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Gouldner (1960) ที่ได้เสนอว่าบรรทัดฐานของการแลกเปลี่ยนเป็นความคิดของปัจเจกบุคคลที่จะให้ความช่วยเหลือ และจะไม่ทำร้ายคนที่เคยช่วยเหลือ นั่นคือเมื่อฝ่ายที่ได้ให้ผลประโยชน์กับอีกฝ่ายหนึ่งแล้ว ฝ่ายที่รับประโยชน์จะเกิดความรู้สึกเป็นหนี้บุญคุณต่อฝ่ายที่ให้ประโยชน์กับเขา หากองค์กรสามารถให้การตอบสนองความต้องการของพนักงานในด้านต่างๆ หรืออาจจะกล่าวได้ว่าการให้การสนับสนุนในด้านต่างๆ เพื่อให้พนักงานได้มีความเป็นอยู่ที่ดีมีความสุขมากขึ้น

**การรับรู้การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา** มีระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.04 (S.D. = 0.82) พบว่า พนักงานต้องการการสนับสนุนการทำงานจากผู้บังคับบัญชา กล่าวคือพนักงานต้องการโอกาสแสดงความคิดเห็นหรือมีส่วนร่วมในด้านต่าง ๆ นอกจากนี้ผู้บังคับบัญชายังต้องให้คำแนะนำและกำลังใจเมื่อพนักงานทำงานผิดพลาดหรือสำเร็จ หากผู้บังคับบัญชาเต็มใจเป็นผู้ให้คำปรึกษาที่ดี ส่งผลให้พนักงานต้องการร่วมงานด้วยและพึงพาผู้บังคับบัญชาเมื่ออยู่ในสถานการณ์คับขัน ส่งผลให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรอีกด้วย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Thomas and Ganster (1995) ที่พบว่า ผู้บังคับบัญชาที่ให้การสนับสนุนเป็นผู้ที่มีความเข้าใจในความปรารถนาของผู้ใต้บังคับบัญชาเพื่อค้นหาความสมดุลระหว่างงานและความรับผิดชอบ ด้วยความช่วยเหลือของผู้บังคับบัญชาที่ให้การสนับสนุนจะทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเกิดความสมดุลในชีวิต และการทำงานตลอดจนมีความมุ่งมั่นในการจัดการงานให้ประสบความสำเร็จ

**ความผูกพันต่อองค์กร** มีระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.16 (S.D. = 0.78) พบว่า เมื่อพนักงานหรือผู้ใต้บังคับบัญชาเกิดความรู้สึกดีต่อองค์กรแล้ว ย่อมส่งผลให้พนักงานหรือผู้ใต้บังคับบัญชาเต็มใจทำงาน และคิดถึงผลประโยชน์ขององค์กรเป็นอันดับแรก กล่าวคือพนักงานหรือผู้ใต้บังคับบัญชาที่มีความรู้สึกดีต่อองค์กรจะทุ่มเท/พยายามทำงานให้ประสบความสำเร็จ ผ่านกระบวนการบูรณาการความคิดอย่างกระตือรือร้น ช่วยลดปัญหาจากการทำงานที่ผิดพลาด หรือหากเกิดข้อผิดพลาดพนักงานหรือผู้ใต้บังคับบัญชาจะพยายามปรับปรุง และพัฒนาให้งานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Koch and Steers (1977)

ที่พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรเน้นที่ความผูกพันของบุคคลต่อองค์กร รวมทั้งค่านิยมและเป้าหมายขององค์กร นอกจากนี้ความผูกพันต่อองค์กรยังมีความสำคัญ เนื่องจากสามารถทำนายอัตราการเข้า-ออกจางานของสมาชิกได้ดีกว่า ความพึงพอใจในงาน

**ผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่** มีระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.16 (S.D. = 0.75) พบว่าเมื่อองค์กรกำหนดกรอบการทำงาน พนักงานหรือผู้บังคับบัญชาสามารถทำความเข้าใจเกี่ยวกับงาน ทำให้สามารถทำงานให้เป็นที่ไปตามเป้าหมายของแต่ละคนได้ นอกจากนี้ยังสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างถูกต้องเป็นไปตามเกณฑ์ที่องค์กรกำหนด อีกทั้งผลงานยังได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาอีกด้วย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Borman & Motowidlo (1993) ที่พบว่า ผลการปฏิบัติงานดีเยี่ยมถือว่าประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสูง แต่หากผลการปฏิบัติงานไม่ดีถือว่าประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่ำ

### ผลการศึกษาส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร

ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร โดยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's correlation coefficient) พบว่าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) ระหว่างตัวแปร มีค่าอยู่ระหว่าง 0.116 – 0.599 โดยการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและความผูกพันต่อองค์กร มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำและไปในทิศทางเดียวกัน และการรับรู้การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาและความผูกพันต่อองค์กร มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางและไปในทิศทางเดียวกัน และความผูกพันต่อองค์กรและผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ มีความสัมพันธ์ในระดับสูงและไปในทิศทางเดียวกัน

### ผลการศึกษาส่วนที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐาน

**สมมติฐานที่ 1 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (Perceived Organization Support) มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความผูกพันต่อองค์กร (Organizational Commitment)**

จากการศึกษาพบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความผูกพันต่อองค์กร โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐานเท่ากับ 0.035 มีค่านัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.543 ซึ่งไม่เป็นที่ไปตามสมมติฐานการวิจัย เนื่องจากพนักงานในสรรพากรยังมีความรู้สึกว่างค์กรไม่สามารถให้ความมั่นคงด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการตามความต้องการของพนักงานได้ โดยเฉพาะความพึงพอใจในเงินเดือนและสวัสดิการที่ได้ค่าเฉลี่ยน้อย นอกจากนี้ผลการศึกษาสอดคล้องกับงานวิจัยของ ทองพิน ชันอาสา (2549) ศึกษาความผูกพันของบุคลากรภาครัฐต่อองค์กร กรณีศึกษาข้าราชการกระทรวงกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้ เครื่องมือแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์กับกลุ่มตัวอย่าง ข้าราชการกรมการปกครองที่ ปฏิบัติงานในส่วนกลางโดยศึกษาเฉพาะข้าราชการระดับ 6-8 จำนวน 247 คน ผลการศึกษาพบว่า ข้าราชการกรมการปกครองมีระดับความผูกพันต่อองค์กร โดยภาพรวม ในระดับ ปานกลาง ปัจจัยส่วนบุคคลที่มี



ความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร คือ ตำแหน่งงาน เงินเดือน และ 32 ผลประโยชน์ตอบแทน ส่วนปัจจัยด้าน อายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการทำงาน ไม่มี ความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

### **สมมติฐานที่ 2 การรับรู้การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา (Perceived Supervisor Support) มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความผูกพันต่อองค์กร (Organizational Commitment)**

จากการศึกษาพบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชามีอิทธิพลเชิงบวกต่อความผูกพันต่อองค์กร โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐาน ( $\beta = 0.440$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ( $p = 0.000$ ) ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย เนื่องจากผู้บังคับบัญชาในองค์กรนี้ให้ความเท่าเทียมกับพนักงานทุกท่าน อีกทั้งผู้บังคับบัญชายังเอาใจใส่การทำงานและคอยช่วยเหลือในการปฏิบัติงานให้สามารถดำเนินไปได้สำเร็จลุล่วง นอกจากนี้ผลการศึกษา ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ พณิพรรณ บุญเป็ง (2553) ซึ่งได้ศึกษาความสัมพันธ์ในการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรในพนักงาน อาชีพต่าง ๆ 6 อาชีพ คือ ครูโรงเรียนมัธยม เสมียน พนักงานฝ่ายผลิต ตัวแทนประกัน อาจารย์มหาวิทยาลัย และตำรวจลาดตระเวน จำนวน 350 คน ผลการศึกษาพบว่า การที่พนักงานรับรู้ว่าจะได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา พนักงานจะมีความจงรักภักดีต่อองค์กร มีความพยายามในการทำงานมากยิ่งขึ้น

### **สมมติฐานที่ 3 ความผูกพันต่อองค์กร (Organizational Commitment) มีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ (In-role Performance)**

จากการศึกษาพบว่า ความผูกพันต่อองค์กรมีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐาน ( $\beta = 0.599$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ( $p = 0.000$ ) ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย เนื่องจากพนักงานเล็งเห็นถึงความสำคัญในการทำงาน และมีความรับผิดชอบในหน้าที่ อีกทั้งองค์กรยังมีการกำหนดขอบเขตการปฏิบัติหน้าที่อย่างชัดเจน ส่งผลให้พนักงานสามารถสร้างผลงานที่พึงพอใจต่อผู้บังคับบัญชาและพนักงานได้ นอกจากนี้ผลการศึกษา ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุดารัตน์ พิมลรัตนกานต์ (2560) ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ทางการรับรู้บรรยากาศในองค์กรต่อความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์กรที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ พบว่า การรับรู้บรรยากาศในองค์กรมีอิทธิพลทางบวกกับความพึงพอใจในงาน การรับรู้บรรยากาศในองค์กรมีอิทธิพลทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร ความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลทางบวกกับผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ ความผูกพันต่อองค์กรมีอิทธิพลทางบวกกับผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ การรับรู้บรรยากาศในองค์กรมีอิทธิพลทางบวกกับผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ และความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร

## 5.4 ข้อเสนอแนะ

### 5.4.1 ข้อเสนอแนะเชิงการจัดการ

จากการศึกษาเรื่อง อิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและจากผู้บังคับบัญชา และความผูกพันต่อองค์กรที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของพนักงานในสำนักงานสรรพากรภาคแห่งหนึ่ง ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ประโยชน์ทางวิชาการ การศึกษานี้มุ่งทดสอบการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและการรับรู้การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร และความผูกพันต่อองค์กร ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ ผ่านความคิดเห็นของพนักงานในสำนักงานสรรพากรภาคแห่งหนึ่ง จากผลการศึกษาครั้งนี้พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและการรับรู้การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาส่งผลต่อความผูกพัน อีกทั้งความคิดเห็นต่อผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของพนักงานอีกด้วย จากการศึกษาครั้งนี้ ทำให้สามารถอธิบายถึงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของพนักงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลในการปฏิบัติงานอย่างสูงที่สุด และเพื่อลดปัญหาการทำงานผิดพลาดให้น้อยลงด้วย และลดอัตราการลาออกของพนักงาน จึงต้องการศึกษาผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของพนักงานในสำนักงานสรรพากรภาคแห่งหนึ่ง ที่ทำหน้าที่ในการจัดเก็บรายได้ให้แก่ภาครัฐ เป็นแหล่งรายได้สำคัญ มีเจ้าหน้าที่จำนวนมาก และมีธุรกิจหลากหลายที่จะสามารถสะท้อนการทำงานของเจ้าหน้าที่ได้ ซึ่งถ้าหากปฏิบัติงานได้อย่างดี จะสามารถทำรายได้ให้แก่ภาครัฐได้อย่างมีประสิทธิภาพและเพื่อนำไปสู่การพัฒนาประเทศได้อย่างสัมฤทธิ์ผล

2. ประโยชน์ทางการบริหารจัดการ องค์กรสามารถนำไปเป็นแนวทางในการบริหารงานทรัพยากรบุคคล ในการปรับปรุง พัฒนารูปแบบการเรียนรู้ การฝึกอบรมและพัฒนาความรู้ให้กับพนักงานเพิ่มมากขึ้น ตลอดจนปัจจัยที่ สนับสนุนการเรียนรู้ต่างๆให้เกิดความเหมาะสมและตรงกับความต้องการของพนักงาน หน่วยงาน และสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ในภาพรวมขององค์กรมากที่สุด อันจะนำไปสู่การพัฒนาการเป็นองค์กร แห่งการเรียนรู้ขององค์กรต่อไป

### 5.4.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. เนื่องจากงานวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ จึงต้องการการศึกษาเชิงลึกในด้านคุณภาพ เพื่อให้ได้เข้าใจอย่างชัดเจนถึงปัจจัยที่ก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่

2. ควรศึกษาสรรพากรหลายพื้นที่มากยิ่งขึ้น เพื่อให้ได้ข้อมูลที่หลากหลาย และสามารถนำมาบูรณาการหรือวิเคราะห์หัตถ์ยอดการทำงานได้ในหลาย ๆ ด้าน

3. ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยหรือสาเหตุอื่นของพนักงานหรือผู้บังคับบัญชา เช่น ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และ/หรือ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร เป็นต้น เพื่อนำข้อมูลที่ได้มากำหนดบทบาทหน้าที่ระหว่างตำแหน่งให้ชัดเจนมากยิ่งขึ้น อีกทั้งยังส่งผลต่อปรับปรุงการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นอีกด้วย ดังนั้นสำหรับผู้สนใจอาจเพิ่มตัวแปรอื่น ๆ เพื่อเพิ่มความสามารถในการอธิบายความผันแปรของระดับความคิดเห็นต่อผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่

4. เนื่องจากงานวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ควรมีการนำสมการโครงสร้าง (Structural Equation Modeling: SEM) มาประกอบในการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ เพื่อตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นได้



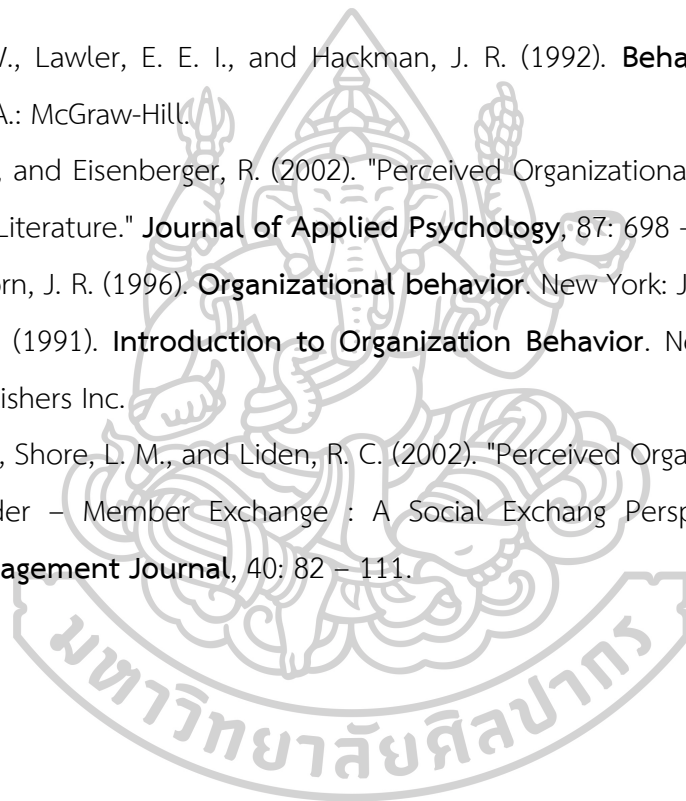
## รายการอ้างอิง

- กขพร พุทธจักร. (2553). "ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในโรงเรียนที่จัดการเรียนการสอนของนักเรียนพิการ และนักเรียนด้อยโอกาส จังหวัดอุบลราชธานี จังหวัดยโสธร จังหวัดอำนาจเจริญ และจังหวัดศรีสะเกษ สังกัดสำนักการบริหารงานการศึกษาพิเศษ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน." วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- กนกวรรณ เต็มไศรินทร์กุล. (2558). "การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการกรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน." หลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐประศาสนศาสตร์) บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.
- กนกวรรณ เต็มไศรินทร์กุล. (2560). "การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการ กรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน." วารสารวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, 28, 1: 64-73.
- กรกนก ชูรัฐรักษ์. (2565). "คุณภาพชีวิตในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพพัฒนาสุขภาพโรงพยาบาลราชทัณฑ์." สาขารัฐศาสตร์คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ชัยฤทธิ์ อิ่มเจริญ. (2565). "การศึกษาความพอใจในชีวิตจากกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์การทำงานจิตอาสาสำหรับสมาชิกผู้สูงอายุในธนาคารเวลา." คณะสหวิทยาการเทคโนโลยีและนวัตกรรม มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- ณนันทน์ แดงสังวาลย์ และวิโรจน์ เจษภูาลักษณ์. (2562). "อิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร หัวหน้างาน ทีมงาน ความมีอิสระในการทำงาน และผลการปฏิบัติงานทางวิชาการอย่างสร้างสรรค์ ที่มีผลต่อความผูกพันในวิชาชีพของบุคลากรสายวิชาการ." มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร.
- ณัฐวรา ปุณยวิฑิตโรจน์. (2564). "อิทธิพลการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและการรู้สมรรถนะของตนเองที่มีต่อแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทแห่งหนึ่งในอุตสาหกรรมยานยนต์ จังหวัดชลบุรี." วารสารวิทยาลัยพาณิชยศาสตร์บูรพาปริทัศน์.
- ดวงใจ จันทร์ตาแสง. (2561). "การรับรู้การสนับสนุนองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานผ่านพนักงานเสริมความพึงพอใจในงานกรุงเทพฯ." คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.
- ทวีศักดิ์ รองแขวง. (2555). "อิทธิพลของคุณลักษณะงานต่อแรงจูงใจในการทำงาน กรณีศึกษา : สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร."

- บุศรา ก้อนทรัพย์. "ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันในองค์การของพนักงานเทศบาลนครสมุทรปราการ." โครงการทวิปริญญาโท หลักสูตรทวิปริญญาโททางรัฐประศาสนศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ประทุมทิพย์ เกตุแก้ว. (2551). "ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้คุณลักษณะงาน ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคกับความสุขในการทำงานของพยาบาลงานการพยาบาลผ่าตัด." วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- พงศกร เอี่ยมสอาด และวิโรจน์ เจษฎาลักษณ์. (2019). "อิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การที่มีผลต่อการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของพนักงานในกลุ่มธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา." วิทยานิพนธ์ปริญญาเอก ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- พรอนันต์ แสนศรี. (2564). "อิทธิพลของการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรและธรรมาภิบาลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานของที่ทำกรปกครองอำเภอแกลง จังหวัดนครพนม." มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.
- ภคพร ภูไพบูลย์. (2554). "ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำแบบปฏิรูป การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การและความพึงพอใจในงาน กรณีศึกษา: กลุ่มงานสนับสนุนและบริการของหน่วยงานรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง." วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- รมิตา น่วมเกตุ. (2555). "การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ คุณลักษณะของงานและความผูกพันต่อองค์การของพนักงานประจำฝ่ายทรัพยากรบุคคล บริษัท เซ็นทรัลรีเทล คอร์ปอเรชั่น จำกัด." งานวิจัยส่วนบุคคลศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สมจิตร จันท์เพ็ญ. "ความผูกพันต่อองค์การของเจ้าหน้าที่สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (การบริหารพัฒนาสังคม) คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม." สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- สมใจ ลักษณะ. (2552). **การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน.** กรุงเทพฯ: เพิ่มทรัพย์การพิมพ์.
- สุดารัตน์ พิมลรัตน์กานต์. (2560). "อิทธิพลของการรับรู้บรรยากาศองค์การผ่านความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์การที่มีผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่." คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- สุปราณี ภูวงษ์. (2564). "อิทธิพลของแรงจูงใจในการทำงานที่อยู่ในฐานะตัวแปรกำกับอิทธิพลการรับรู้การสนับสนุนขององค์การสู่ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร สำนักงานเขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร." มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์.

- โสมย์สิทธิ์ มูลทองทิพย์. (2556). "ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในโรงเรียนมัธยมศึกษา อำเภอบางละมุง." สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย ศิลปากร.
- อุมาพร พันธุ์ศรี. (2565). "แรงจูงใจในการทำงานเป็นทีมของครูในโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร กลุ่ม เขตกรุงเทพใต้." มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- อุษา งามมีศรี. (2565). "การเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการครูโรงเรียน ประถมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 3." วิทยาลัย นวัตกรรมจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์.
- Becker, S. W., and Neuhauser, D. (1975). **The Efficient Organization**. New York: Elsevier.
- Bennett, L., and Gadlin, H. (1986). **Collaboration and team science: from theory to practice**. Available from <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC3652225/>
- Blau, P. M. (1964). **Exchange and Power in Social Life**. New York: Wiley.
- Buchanan, H. B. (1974). "building organization commitment the socialization of managers in work organization." **Administrative Science Quarterly**, 19: 533 - 546.
- Cropanzano, R., and Mitchell, M. S. (2005). "Social exchange theory: An interdisciplinary review." **Journal of Management**, 31, 6: 874-900.
- Eisenberger, R., Huntington, R., S., H., and Sowa, D. (1986). "Perceived Support." **Journal of Applied Psychology**, 3, 71: 500-507.
- Eisenberger, R., Jones, J. R., Aselage, J., and Sucharski, I. L. (2009). Perceived organizational support. In J. A-M. Coyle-Shapiro, L. M. Shore, M. S. Taylor & L. E. Tetrick (Ed.), **The Employment Relationship: Examining Psychological and Contextual Perspectives** (pp. 206-225). Oxford UK: Oxford University Press.
- George, J. M., and Jones, G. R. (1993). **Organizational Behavior**. 3<sup>rd</sup> ed. New Jersey: Prentice – Hall.
- Gouldner, A. W. (1960). **Studies in leadership**. New York: Harper.
- Hackman, J. R., and Oldham, G. R. (1975). "Development of the job diagnostic survey." **Journal of Applied Psychology**.
- Harris, and Harvey. (2007). **Resistance to change : a guide to harnessing its positive power**. Lanham, MD: Rowman & Littlefield Education.

- Herzberg, F. (1968). **Work and the nature of man**. New York: World.
- Hutchison, S., and Garstka, M. L. (1996). "Source of Perceived Organizational Support : Goal Setting and Feedback." **Journal Applied Social Psychology**, 26.
- LaMastro, V. (2002). **Commitment and Perceived Organizational Support**. Available from <http://nationalforum.Com/13lama~1.html>
- Organ, D. W., and Konovsky, M. (1989). "Cognitive Versus Affective Determinants of Organizational Citizenship Behavior." **Journal of Applied Psychology**, 74: 157 – 164.
- Porter, L. W., Lawler, E. E. I., and Hackman, J. R. (1992). **Behavior in organizations**. U.S.A.: McGraw-Hill.
- Rhoades, L., and Eisenberger, R. (2002). "Perceived Organizational Support: A Review of the Literature." **Journal of Applied Psychology**, 87: 698 – 714.
- Schermerhorn, J. R. (1996). **Organizational behavior**. New York: John Wiley.
- Steer, M. R. (1991). **Introduction to Organization Behavior**. New York: Harper Collin Publishers Inc.
- Wayne, S. J., Shore, L. M., and Liden, R. C. (2002). "Perceived Organizational Support and Leader – Member Exchange : A Social Exchang Perspective." **Academy of Management Journal**, 40: 82 – 111.





ภาคผนวก



ตารางค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ของข้อคำถาม

ส่วนที่ 2.1 แบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (Perceived Organization Support)			
ข้อ	ข้อคำถามในแบบสอบถาม	ค่า IOC	แปรผล
<b>1) ความมั่นคงและก้าวหน้า</b>			
1	องค์กรจ้างท่านให้ทำงานต่อไปเพราะเห็นว่าท่านมีความสามารถ ปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมายขององค์กร	1	ใช้ได้
2	ท่านมั่นใจว่าท่านมีความมั่นคงในอาชีพ หากท่านอยู่ในองค์กรแห่งนี้	1	ใช้ได้
3	ท่านเชื่อว่าองค์กรไม่เลิกจ้างพนักงาน หากองค์กรประสบภาวะวิกฤติ หรือปัญหาทางการเงิน	1	ใช้ได้
4	ท่านมีความเชื่อมั่นในหลักประกัน และความมั่นคงที่องค์กรมอบให้แก่ท่าน	1	ใช้ได้
<b>2.) ค่าตอบแทนและสวัสดิการ</b>			
1	เงินเดือน สวัสดิการต่างๆที่ได้รับจากองค์กรมีความเหมาะสม	1	ใช้ได้
2	องค์กรจ่ายค่าตอบแทนคุ้มค่ากับผลงานที่ท่านทำให้แก่องค์กร	1	ใช้ได้
3	องค์กรเอาใจใส่ในชีวิตและความเป็นอยู่ที่ดีของท่าน	1	ใช้ได้
4	องค์กรมีสวัสดิการในกรอบงบประมาณให้เลือกได้หลายประเภท ตามความพอใจของพนักงาน	0.6	ใช้ได้
5	ค่าตอบแทนเหมาะสมตามตำแหน่งหน้าที่ที่ท่านรับผิดชอบ	1	ใช้ได้

ตารางค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ของข้อคำถาม (ต่อ)

ส่วนที่ 2.2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา (Perceived Supervisor Support)			
ข้อ	ข้อคำถามในแบบสอบถาม	ค่า IOC	แปรผล
1	ท่านได้รับโอกาสจากผู้บังคับบัญชาให้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นด้านต่างๆ	1	ใช้ได้
2	ท่านได้รับการสนับสนุนด้านการทำงานจากผู้บังคับบัญชา	1	ใช้ได้
3	ท่านได้รับกำลังใจจากผู้บังคับบัญชาเมื่อทำงานสำเร็จ	1	ใช้ได้
4	ท่านได้รับคำแนะนำจากผู้บังคับบัญชาเมื่อทำงานผิดพลาด	1	ใช้ได้
5	ท่านได้รับคำปรึกษาที่ดีในการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชา	1	ใช้ได้
6	ท่านเต็มใจที่จะปฏิบัติงานตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมายแม้จะอยู่นอกเหนือความรับผิดชอบและหน้าที่ของตน	1	ใช้ได้
7	ผู้บังคับบัญชาเอาใจใส่และให้ความช่วยเหลือในการปฏิบัติงาน	1	ใช้ได้
8	ผู้บังคับบัญชาให้ความเท่าเทียมแก่ท่านในการปฏิบัติงาน	1	ใช้ได้
9	ผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์ที่ดี ที่สามารถ ร่วมงาน และร่วมแบ่งปันความคิดเห็นกับท่านได้อย่างอิสระ	1	ใช้ได้
10	ท่านสามารถพึ่งพาผู้บังคับบัญชาได้เมื่ออยู่ในสถานการณ์คับขัน	1	ใช้ได้
ส่วนที่ 2.3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร			
ข้อ	ข้อคำถามในแบบสอบถาม	ค่า IOC	แปรผล
1	ท่านมีความยินดีและภาคภูมิใจที่ได้ทำงานกับองค์กรนี้	1	ใช้ได้
2	ท่านเต็มใจที่จะเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆขององค์กรเสมอ	1	ใช้ได้
3	ท่านคิดว่าการตัดสินใจของท่านในการทำงานที่องค์กรนี้เป็นการตัดสินใจที่ถูกต้อง	1	ใช้ได้
4	ท่านตั้งใจทำงานเพื่อองค์กรนี้อย่างจริงจังและเต็มที่เสมอ	1	ใช้ได้
5	ท่านมีความเต็มใจที่จะทุ่มเท/พยายามทำงานให้สำเร็จลุล่วงตามเป้าหมาย	1	ใช้ได้
6	ท่านเต็มใจที่จะปฏิบัติงานที่ทำทลายความสามารถ หากได้รับมอบหมาย	0.3	ปรับปรุง
7	ท่านมีความกระตือรือร้นในการมาทำงาน	1	ใช้ได้
8	ท่านมาทำงานตรงต่อเวลาเสมอ	1	ใช้ได้

ตารางค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ของข้อคำถาม (ต่อ)

ส่วนที่ 2.3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร (ต่อ)			
ข้อ	ข้อคำถามในแบบสอบถาม	ค่า IOC	แปรผล
9	เมื่อท่านมีปัญหาในการทำงานท่านพร้อมที่จะแก้ไขให้เสร็จตามเวลาที่กำหนด	1	ใช้ได้
10	ท่านมีความพยายามในการปรับปรุงพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล	1	ใช้ได้
11	เมื่อพบปัญหาในการทำงานท่านจะพยายามดำเนินการแก้ไขเพื่อให้การทำงานดีขึ้น	1	ใช้ได้
12	ท่านมีความคิดริเริ่มเพื่อปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง	1	ใช้ได้
ส่วนที่ 2.4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานตาม บทบาทหน้าที่			
ข้อ	ข้อคำถามในแบบสอบถาม	ค่า IOC	แปรผล
1	ท่านสามารถทำงานเป็นไปตามเป้าหมาย	1	ใช้ได้
2	ท่านมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานที่ท่านทำเป็นอย่างดี	1	ใช้ได้
3	ท่านสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายได้ถูกต้องตามเกณฑ์ที่กำหนด	1	ใช้ได้
4	ท่านทำงานเสร็จทันตามเวลาที่กำหนด	1	ใช้ได้
5	ผลงานของท่านเป็นที่ยอมรับของเพื่อนร่วมงาน	1	ใช้ได้
6	ผลงานของท่านเป็นที่ยอมรับของผู้บังคับบัญชา	1	ใช้ได้
7	ท่านสามารถปฏิบัติงานตามระเบียบและเกณฑ์ที่หน่วยงานวางไว้ได้		ใช้ได้
8	ท่านมีผลประเมินการปฏิบัติงานอยู่ในเกณฑ์ที่ดี	1	ใช้ได้
9	ท่านพอใจกับผลประเมินการปฏิบัติงานของท่าน	1	ใช้ได้
10	ท่านได้รับผลตอบแทนการปฏิบัติงานตามระเบียบของหน่วยงาน	1	ใช้ได้

## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล

นางสาวชาลิตา รักเจริญ

วุฒิการศึกษา

ปริญญาตรี ศิลปศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

