

ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรและพฤติกรรมการทำงาน ของบุคลากรภาครัฐ สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร ในสังกัดความรับผิดชอบของสำนักงานสรรพากรภาค 1

The relationship between Organization Commitment and Working Behavior
of Government Personnel Bangkok Area Revenue Office In the area of Responsibility
of The Regional Revenue Office 1

พรสุดา กิจปาโมกษ์¹ และ ปัญญา ศรีสิงห์²

Pornsuda Kitpamoke¹ and Panya Srising²

Received & May 5, 2020 & Retrieved June 25, 2020 Accepted December 30, 2020

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กรและพฤติกรรมการทำงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานครในสังกัดความรับผิดชอบของสำนักงานสรรพากรภาค 1 2) เพื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมการทำงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานครในสังกัดความรับผิดชอบของสำนักงานสรรพากรภาค 1 ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน 3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรกับพฤติกรรมการทำงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานครในสังกัดความรับผิดชอบของสำนักงานสรรพากรภาค 1 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ บุคลากรของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานครในสังกัดความรับผิดชอบของสำนักงานสรรพากรภาค 1 จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สันเพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรมีระดับความผูกพันต่อองค์กรและระดับพฤติกรรมการทำงานอยู่ในระดับมาก พบว่าบุคลากรที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงานและระดับรายได้ที่ต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนปัจจัยส่วนบุคคล ระดับตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของบุคลากรในระดับสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

คำสำคัญ : บุคลากรภาครัฐ, ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์, ความผูกพันต่อองค์กร, พฤติกรรมการทำงาน

¹ นิสิตปริญญาโท คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ กรุงเทพมหานคร E-mail: Pornsuda.ki@ku.th

¹ Master of Business Administration, Faculty of Business Administration, Kasetsart University.

² อาจารย์ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ กรุงเทพมหานคร

² Lecturer, Faculty of Business Administration, Kasetsart University.

Abstract

The purposes of this research were 1. to study the level of organizational commitment and working behavior of government personnel Bangkok Area Revenue Office in the area of responsibility of the Regional Revenue Office 1. 2. to compare the working behavior of government personnel Bangkok Area Revenue Office in the area of responsibility of the Regional Revenue Office 1 with different personal factors. 3. to study relationship between organizational commitment to the work habits of government personnel Bangkok Area Revenue Office in the area of responsibility of the Regional Revenue Office 1. The sample group used in this study was 400 personnel from the Revenue Department of the Bangkok Metropolitan Administration under the responsibility of the Revenue Department Region 1, using questionnaires as a tool for data collection. The statistics used for data analysis were percentage, mean, standard deviation. Hypotheses testing, Pearson's product moment correlation analysis to find the relationship between variables by setting statistical significance at the level of 0.05. The study found personnel have organization commitment and working behavior at a high level. And found that personnel have personal factors such as gender, age, marital status, education level. Duration of work and different income levels have different working behaviors statistical significance as for personal factors different job positions there is no difference in working behavior. Statistical significance and organizational commitment had a high relationship with working behavior of personnel Statistical significance.

Keywords: Government personnel, Demographic factors, Organization Commitment, Working Behavior

ความเป็นมา และความสำคัญของปัญหา

องค์กรภาครัฐ ไม่ว่าจะเป็นกระทรวง ทบวง กรม หรือรัฐวิสาหกิจต่างๆ ถือเป็นองค์กรที่มีความสำคัญต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ มีภารกิจที่มุ่งเน้นเพื่อตอบสนองต่อวิสัยทัศน์และนโยบายของรัฐบาลที่มีเป้าประสงค์ให้ประเทศมีความมั่นคง เจริญก้าวหน้าอย่างยั่งยืน นำไปสู่การพัฒนาให้ประชาชนในประเทศมีคุณภาพชีวิตที่ดี มีความสุข และบรรลุความต้องการของประชาชนในประเทศ ซึ่งองค์กรภาครัฐเป็นองค์กรที่มีขนาดใหญ่ อาจมีการบริหารจัดการที่แตกต่างไปจากองค์กรธุรกิจภาคเอกชนในรูปแบบของการปกครอง ระบบการบริหารงาน รวมถึงวัฒนธรรมในการทำงาน เนื่องจากองค์กรภาครัฐมิได้มีเป้าประสงค์หลักในการแสวงหากำไร แต่เพื่อเป็นการสนองนโยบายหลักของภาครัฐ หรือภาคสาธารณะอื่นๆ การทำงานขององค์กรภาครัฐจึงส่งผลกระทบต่อความเป็นอยู่ของคนทั้งประเทศ โดยแหล่งเงินทุนในการดำเนินงานขององค์กรภาครัฐนั้น มาจากเงินภาษีของประชาชนในประเทศโดยตรง ดังนั้นสังคมจึงได้คาดหวังในจริยธรรมของการบริหารภาครัฐรวมถึงการทำงานของข้าราชการและเจ้าหน้าที่ภาครัฐ ที่ต้องเป็นไปด้วยความซื่อสัตย์ มีความรับผิดชอบ ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความโปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้

ทรัพยากรมนุษย์ถือเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญต่อความสำเร็จขององค์กร บุคลากรในองค์กรจึงถือเป็นกลไกหลักในการเพิ่มศักยภาพขององค์กรและพัฒนาประเทศ โดยมีหน้าที่ในการขับเคลื่อนการบริหารราชการภายใต้นโยบายของรัฐบาล เพื่อให้บรรลุเป้าประสงค์หลัก คือประโยชน์สูงสุดของประชาชนและประเทศชาติ สำหรับเป้าหมายการจัดเก็บภาษีเพื่อให้เพียงพอกับรายจ่ายของรัฐบาล

ในปีงบประมาณ 2562 กรมสรรพากรได้รับเป้าหมายการจัดเก็บภาษีตามเอกสารงบประมาณ 2562 จำนวน 2,000,000 ล้านบาท ซึ่งเพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ 2561 จำนวน 83,912 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 4.4 ซึ่งจากแผนปฏิบัติการราชการกรมสรรพากรประจำปีงบประมาณ 2562 ได้กล่าวถึงเป้าหมายการจัดเก็บที่สูงภายใต้สภาวะความผันผวนของเศรษฐกิจโลกและภัยธรรมชาติ ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อการจัดเก็บภาษี นับว่าเป็นอุปสรรคสำคัญต่อการดำเนินงานสำหรับกรมสรรพากรเป็นอย่างยิ่ง (กรมสรรพากร, 2562 : เว็บไซต์) (Revenue Department, 2019: Website) กรมสรรพากรจึงจำเป็นต้องสร้างให้บุคลากรมีพฤติกรรมการทำงานที่มีประสิทธิภาพ

ผู้วิจัยได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กรเพื่อให้เป็นไปตามเป้าประสงค์ของกรมสรรพากร ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรและพฤติกรรมการทำงานของบุคลากรภาครัฐ สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานครในสังกัดความรับผิดชอบของสำนักงานสรรพากรภาค 1 เพื่อนำผลการวิจัยเป็นข้อมูลพื้นฐานให้ผู้บริหารนำไปประกอบการพิจารณา เพื่อเป็นการวางแผนทางรวมทั้งส่งเสริมให้บุคลากรมีความผูกพันต่อองค์กรและมีพฤติกรรมการทำงานที่มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการปฏิบัติงานและได้ผลงานที่มีคุณภาพตามความต้องการขององค์กรและเป็นประโยชน์ในการนำไปพัฒนาองค์กรภาครัฐให้มีประสิทธิภาพต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กรและพฤติกรรมการทำงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานครในสังกัดความรับผิดชอบของสำนักงานสรรพากรภาค 1
2. เพื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมการทำงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานครในสังกัดความรับผิดชอบของสำนักงานสรรพากรภาค 1 ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรกับพฤติกรรมการทำงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานครในสังกัดความรับผิดชอบของสำนักงานสรรพากรภาค 1

บททวนวรรณกรรม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร

ความหมายของความผูกพันต่อองค์กร คือ ความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรในลักษณะของความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกที่มีต่อองค์กร ความผูกพันต่อองค์กรเป็นลักษณะความสัมพันธ์ของสมาชิกที่มีต่อองค์กร ซึ่งมีองค์ประกอบ 3 ด้าน คือ 1. ความเชื่อมั่นและการยอมรับในเป้าหมายขององค์กร รวมทั้งค่านิยมขององค์กร เป็นทัศนคติและความเชื่อของพนักงานที่ความเชื่อถือ ยอมรับ และพร้อมที่จะปฏิบัติตามเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร อีกทั้งยังมีความเลื่อมใสศรัทธาต่อเป้าหมายที่องค์กรกำหนด รวมถึงความรู้สึกถึงการเป็นเจ้าของ เป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร บุคคลซึ่งมีความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรอย่างมาก จะเห็นว่างานคือหนทางที่สามารถทำประโยชน์ให้แก่องค์กรได้ ดังนั้นบุคคลกลุ่มนี้จึงมีแนวโน้มที่จะมีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์กรอยู่ในระดับสูง 2. ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ต่อองค์กร โดยที่พนักงานพร้อมที่จะทุ่มเทกำลังกายและกำลังใจทั้งหมด เพื่อปฏิบัติงาน แก้ไขปัญหาและพัฒนางาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร 3. ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะดำรงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร โดยที่พนักงานมีความจงรักภักดีต่อองค์กร มีความภาคภูมิใจในการเป็นสมาชิกขององค์กร พร้อมทั้งจะบอกผู้อื่นว่าตนเป็นสมาชิกขององค์กรรวมทั้งมีความคิดว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร และไม่ปรารถนาที่จะไปจากองค์กร ถึงแม้ว่าองค์กรอื่นจะให้ผลตอบแทนที่สูงกว่า (Steers & Porter, 1977)

แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงาน

ความหมายของพฤติกรรมการทำงาน คือ สิ่งที่คุณแสดงออก เพื่อตอบโต้สิ่งใดสิ่งหนึ่งในขณะปฏิบัติงาน ซึ่งสามารถสังเกตได้ตรงกันไม่ว่าการแสดงออกหรือการตอบสนองนั้นจะเกิดขึ้นภายในหรือภายนอกร่างกายก็ตาม พฤติกรรมการทำงานที่แสดงออกนี้อาจเป็นไปได้ทั้งในด้านจิตใจ (Psychological withdrawal) เช่น นั่งฝันกลางวัน ไปเรื่อยไม่ตั้งใจทำงาน หรือแสดงออกมาด้วยการกระทำ (Physical withdrawal) เช่น การขาดงานโดยพลการ กลับบ้านก่อนเวลา หยุดพักนานเกินไป อู้งาน ทำงานช้าลง แสดงพฤติกรรมก้าวร้าว รุนแรง จนถึงขั้นลาออก ส่วนพฤติกรรมการทำงานที่แสดงออกในแง่ดีก็มีเช่นกัน เช่น ทำงานในหน้าที่อย่างเต็มที่ และทำงานให้มากกว่าที่ได้รับมอบหมาย (Baruch, 1968)

ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรและพฤติกรรมการทำงาน

ความผูกพันต่อองค์กรเป็นการรับรู้ลักษณะโดยรวมของบุคคลที่มีความสัมพันธ์อย่างเหนียวแน่นของความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของสมาชิกในการเข้าร่วมกิจกรรมขององค์กร มีความเลื่อมใสศรัทธาต่อเป้าหมายที่องค์กรกำหนด (Steers & Porter, 1977) อีกทั้งความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรยังเป็นแรงผลักดันให้บุคลากรปฏิบัติงานดีขึ้น เพราะเมื่อบุคลากรรู้สึกว่ามีส่วนร่วมในการเป็นเจ้าขององค์กร ความผูกพันต่อองค์กรเป็นตัวเชื่อมระหว่างความต้องการของบุคคลให้เกิดความสอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กรแล้วบุคลากรจะมีความผูกพันต่องาน เห็นว่างานเป็นหนทางที่ตนเองจะสามารถก่อประโยชน์ให้แก่องค์กรและบรรลุเป้าหมายได้ จึงมีความตั้งใจในการทำงานอย่างเต็มกำลังความสามารถ (Buchanan, 1974) นอกจากนี้บุคลากรที่มีความผูกพันต่อองค์กรสูง ย่อมตั้งใจที่จะทุ่มเทความพยายามการทำงานเพื่อองค์กร (Mowday, Porter and Robert cited in 1974; Steers, 1984) โดยไม่ได้คิดว่าเป็นเพียงหน้าที่ที่ต้องทำเท่านั้น ในขณะที่ผู้อยู่กับองค์กรเพื่อประโยชน์ส่วนตัว อาจจะทำงานให้ดีกว่ามาตรฐานเพียงเล็กน้อย เพื่อป้องกันการถูกเลิกจ้างเท่านั้น (Mowday, Porter and Steers, 1982) และการที่บุคลากรที่มีความผูกพันต่อองค์กรสามารถส่งผลให้บุคลากรมีความทุ่มเทการทำงานให้กับองค์กรมากยิ่งขึ้น

ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตเนื้อหา

ตัวแปรอิสระ

ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ระดับรายได้

ความผูกพันต่อองค์กร ประกอบด้วย 3 ด้าน คือ ด้านความเชื่อมั่นและการยอมรับในเป้าหมายขององค์กร ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ต่อองค์กร และด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะดำรงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร

ตัวแปรตาม

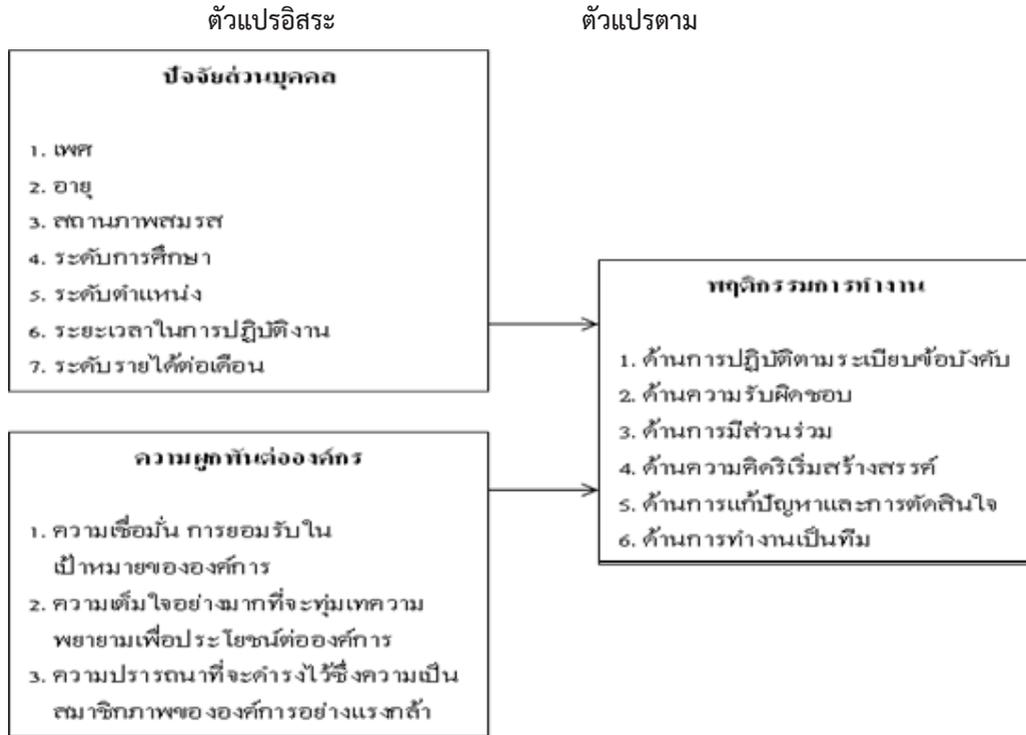
พฤติกรรมการทำงาน ประกอบด้วย 6 ด้าน คือ ด้านการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับ ด้านความรับผิดชอบ ด้านการมีส่วนร่วม ด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ และด้านการทำงานเป็นทีม

ขอบเขตประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรภาครัฐสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานครในสังกัดความรับผิดชอบของสำนักงานสรรพากรภาค 1 จำนวน 1,597 คน

กลุ่มตัวอย่างที่นำมาใช้ในการวิจัยในครั้งนี้บุคลากรภาครัฐ สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานครในสังกัดความรับผิดชอบของสำนักงานสรรพากรภาค 1 โดยใช้สูตรคำนวณของทาโร ยามานะ (Taro Yamane) ที่ระดับ

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 400 คน

สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันพฤกษกรรมกรทำงานแตกต่างกัน จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ระดับรายได้

สมมติฐานที่ 2 ความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์กับพฤกษกรรมกรทำงานของบุคลากรภาครัฐ สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานครในสังกัดความรับผิดชอบของสำนักงานสรรพากรภาค 1

วิธีดำเนินการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยเลือกใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้แบบสอบถามที่มีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายปิด (Close-end Questionnaire) แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และระดับรายได้

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร จำนวน 17 ข้อ แบบสอบถามมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) โดยจำแนกเป็น 5 ระดับ คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย เห็นด้วย

ปานกลางไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ซึ่งครอบคลุมด้านความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความเชื่อมั่นและการยอมรับในเป้าหมายขององค์กร ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ต่อองค์กร ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะดำรงไว้ ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงาน จำนวน 23 ข้อ แบบสอบถามมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) โดยจำแนกเป็น 5 ระดับ คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย เห็นด้วยปานกลาง ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยคำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงาน ประกอบด้วย 6 ด้าน ด้านการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับ ด้านความรับผิดชอบ ด้านการมีส่วนร่วม ด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ และด้านการทำงานเป็นทีม

วิธีการสุ่มตัวอย่าง

ในการวิจัยครั้งนี้ ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) ซึ่งประชากรจะถูกแบ่งออกเป็นชั้นภูมิตามตำแหน่งงาน ดังนี้

ตารางที่ 1 จำนวนตัวอย่างที่เลือกตามสัดส่วนของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานครในสังกัดความรับผิดชอบของสำนักงานสรรพากรภาค 1

ประเภท	จำนวนประชากร (คน)	ร้อยละ	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (คน)
ข้าราชการ	1,314	82.28	329
ลูกจ้างประจำ	24	1.50	6
พนักงานราชการ	21	1.32	5
ลูกจ้างชั่วคราว	238	14.90	60
รวม	1,597		400

เมื่อได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างในแต่ละตำแหน่งแล้ว จึงเลือกบุคลากรในแต่ละสถานที่โดยวิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) จากนั้นทำการส่งแบบสอบถามไปยังแต่ละหน่วยงาน เพื่อนำแบบสอบถามไปกระจายให้แก่บุคลากรในแต่ละตำแหน่ง

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) โดยแจกแจงความถี่แสดงผล (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อใช้ในการอธิบายถึงลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

2. การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรและพฤติกรรมการทำงาน ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยแสดงผลเป็นค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3. การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) ใช้วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน ดังนี้

(1) เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส

ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และระดับรายได้กับพฤติกรรมการทำงาน โดยใช้สถิติ คือ t-test ใช้สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของตัวแปรอิสระที่จำแนก 2 กลุ่ม และ F- Test (One – Way ANOVA) ทดสอบเปรียบเทียบความแปรปรวนของตัวแปรอิสระที่จำแนกตั้งแต่ 3 กลุ่มขึ้นไป ในกรณีที่มีความแตกต่างระหว่างกลุ่มทดสอบเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD (Least Significant difference)

(2) วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรกับรู้พฤติกรรมการทำงาน โดยใช้สถิติ วิเคราะห์ความสัมพันธ์ คือ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient)

โดยที่ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์จะมีค่าระหว่าง $-1 < r < 1$

(1) ค่า r เป็น + และมีค่าเข้าใกล้ 1 แสดงว่า ตัวแปร X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์กันมาก

(2) ค่า r เป็น - และมีค่าเข้าใกล้ -1 แสดงว่า ตัวแปร X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม และมีความสัมพันธ์กันมาก

(3) ถ้า r มีค่าเท่ากับ 0 หมายถึง ตัวแปร X และ Y ไม่มีความสัมพันธ์กัน

เกณฑ์การแปลความหมายค่าสัมประสิทธิ์ระดับความสัมพันธ์กำหนด ดังนี้ มีค่าระหว่าง 0.81-1.00 หมายถึง มีระดับความสัมพันธ์สูงมาก มีค่าระหว่าง 0.61-0.80 หมายถึง มีระดับความสัมพันธ์สูง มีค่าระหว่าง 0.41-0.60 หมายถึง มีระดับความสัมพันธ์ปานกลาง มีค่าระหว่าง 0.21-0.40 หมายถึง มีระดับความสัมพันธ์น้อย มีค่าระหว่าง 0.00-0.20 หมายถึง มีระดับความสัมพันธ์น้อยมาก

ผลการวิจัย

การวิเคราะห์ระดับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร

ความผูกพันต่อองค์กร บุคลากรภาครัฐ สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานครในสังกัดความรับผิดชอบของสำนักงานสรรพากรภาค 1 มีระดับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมอยู่ระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 เมื่อพิจารณาความผูกพันต่อองค์กรในแต่ละด้าน พบว่าบุคลากรภาครัฐ มีความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ต่อองค์กร มีความเชื่อมั่นและการยอมรับในเป้าหมายขององค์กร และมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะดำรงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร อยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97, 3.72 และ 3.58 ตามลำดับ

การวิเคราะห์ระดับพฤติกรรมการทำงานของบุคลากร

พฤติกรรมการทำงาน บุคลากรภาครัฐ สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานครในสังกัดความรับผิดชอบของสำนักงานสรรพากรภาค 1 มีระดับพฤติกรรมการทำงานโดยรวมอยู่ระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 เมื่อพิจารณาความผูกพันต่อองค์กรในแต่ละด้าน พบว่าบุคลากรภาครัฐ 1 มีพฤติกรรมการทำงานด้านการทำงานเป็นทีม ด้านการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับ ด้านความรับผิดชอบ ด้านการมีส่วนร่วม ด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ และด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19, 4.17, 4.15, 4.03, 3.94 และ 3.77 ตามลำดับ

ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ระดับรายได้

ตารางที่ 2 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยที่ 1

ตัวแปร	ผลการทดสอบ
สมมติฐานที่ 1.1 เพศที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน (Sig. = .042)	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 1.2 อายุแตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน (Sig. = .003)	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 1.3 สถานภาพการสมรสแตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน (Sig. = .000)	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 1.4 ระดับการศึกษาแตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน (Sig. = .004)	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 1.5 ระดับตำแหน่งแตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน (Sig. = .095)	ปฏิเสธสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 1.6 ระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน (Sig. = .030)	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 1.7 ระดับรายได้แตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน (Sig. = .025)	ยอมรับสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 2 ความผูกพันต่อองค์การมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน

ตารางที่ 3 ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์การมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน

ความผูกพันต่อองค์การ	พฤติกรรมการทำงาน		
	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์	P	ระดับความสัมพันธ์
ด้านความเชื่อมั่นและการยอมรับในเป้าหมายขององค์การ	0.708	0.000*	สูง
ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ต่อองค์การ	0.737	0.000*	สูง
ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะดำรงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์การ	0.615	0.000*	สูง
ภาพรวม	0.747	0.000*	สูง

หมายเหตุ * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 3 พบว่าความผูกพันต่อองค์การมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานในระดับสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และความผูกพันต่อองค์การมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานในระดับสูงทุกด้าน

อภิปรายผลการวิจัย

ผลวิจัยพบว่า เพศแตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ สอดคล้องกับงานวิจัยของชนิกา แสงศร (2550) (C. Sangsorn., 2007) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังในงานและพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน ศึกษาเฉพาะกรณีโรงงานผลิตอะไหล่รถยนต์ พบว่าพนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน กล่าวคือ พนักงานชาย มีค่าเฉลี่ยพฤติกรรมการทำงานสูงกว่าพนักงานหญิง และชัตแย้งกฤษณรักษ์ ใจดี (2550) (K. Jaidee., 2007) ได้ศึกษาการรับรู้บรรยากาศองค์การ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และพฤติกรรมการทำงานของพนักงานองค์การคลังสินค้า พบว่าพนักงานองค์การคลังสินค้าที่มีเพศต่างกันมีพฤติกรรมในการทำงานไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะบุคลากรภาครัฐที่มีเพศที่ต่างกัน อาจจะไม่มีความละเอียด รอบคอบในการปฏิบัติงานได้รับมอบหมายงานที่แตกต่างกันจึงทำให้ใช้เวลาในการปฏิบัติงานให้สำเร็จได้ต่างกันและมีความคาดหวังในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน จึงทำให้มีพฤติกรรมการทำงานที่แตกต่างกัน

ผลวิจัยพบว่า กลุ่มอายุแตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ สอดคล้องกับงานวิจัยของชนิกา แสงศร (2550) (C. Sangsorn., 2007) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังในงานและพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน ศึกษาเฉพาะกรณีโรงงานผลิตอะไหล่รถยนต์ พบว่าพนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะกลุ่มอายุที่ต่างกันทำให้บุคลากรภาครัฐอาจมีอุดมการณ์ทางความคิด ทศนคติ ความสามารถในการเรียนรู้ และวิธีการปฏิบัติงานที่ต่างกันออกไป ทำให้ความต้องการสิ่งต่างๆ จากหน่วยงานในแต่ละกลุ่มอายุแตกต่างกันไปด้วย ดังนั้นจึงก่อให้เกิดพฤติกรรมการทำงานที่แตกต่างกัน

ผลวิจัยพบว่า สถานภาพสมรสแตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ สอดคล้องกับงานวิจัยของชนิกา แสงศร (2550) (C. Sangsorn., 2007) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังในงานและพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน ศึกษาเฉพาะกรณีโรงงานผลิตอะไหล่รถยนต์ พบว่าพนักงานที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน กล่าวคือพนักงานที่สมรสแล้วมีพฤติกรรมการทำงานสูงกว่าพนักงานที่เป็นโสด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะสถานภาพสมรสที่ต่างกันทำให้การวางแผนเรื่องชีวิตส่วนตัวควบคู่ไปกับการปฏิบัติงานแตกต่างกัน กล่าวคือบุคลากรภาครัฐที่มีสถานภาพสมรสอาจจะมีภาระความรับผิดชอบในเรื่องส่วนตัวมากกว่าบุคลากรภาครัฐที่มีสถานภาพโสด ส่งผลให้มีความทุ่มเทในการปฏิบัติงานและพฤติกรรมการทำงานที่แตกต่างกันได้

ผลวิจัยพบว่า ระดับการศึกษาแตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ สอดคล้องกับงานวิจัยของกัญญารัตน์ หอมขจร (2548) ได้ศึกษาการรับรู้ภาวะผู้นำและพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน พบว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีพฤติกรรมการปฏิบัติงานภาพรวมและด้านการแก้ไขปัญหาแตกต่างกัน โดยในภาพรวมพนักงานที่มีการศึกษต่ำกว่าปริญญาตรีมีพฤติกรรมการปฏิบัติงานโดยรวมสูงสุด สอดคล้องกับงานวิจัยของชนิกา แสงศร (2550) (C. Sangsorn., 2007) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังในงานและพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน ศึกษาเฉพาะกรณีโรงงานผลิตอะไหล่รถยนต์ พบว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน

ผลวิจัยพบว่า ตำแหน่งงานแตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะไม่ว่าบุคลากรภาครัฐจะปฏิบัติงานอยู่ในตำแหน่งใด ก็จะต้องปฏิบัติงานอยู่ภายใต้ระเบียบ ข้อบังคับในรูปแบบเดียวกัน จึงทำให้สามารถปฏิบัติงานที่อยู่ในความรับ

ผิดชอบของตนให้สำเร็จลุล่วงภายใต้กฎ ระเบียบข้อบังคับได้ไม่แตกต่างกัน และจะคำนึงถึงเป้าหมายที่หน่วยงานตั้งไว้ได้เหมือนกัน

ผลวิจัยพบว่า ระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ สอดคล้องกับงานวิจัยของชนิกา แสงศร (2550) (C. Sangsorn., 2007) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังในงานและพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน ศึกษาเฉพาะกรณีโรงงานผลิตอะไหล่รถยนต์ พบว่าพนักงานที่มีอายุการทำงานแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันทำให้บุคลากรภาครัฐเกิดเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน หน้าที่ความรับผิดชอบที่ได้รับนั้นอาจไม่สามารถปฏิบัติงานทดแทนกันได้ ดังนั้นจึงก่อให้เกิดพฤติกรรมการทำงานที่แตกต่างกัน

ผลวิจัยพบว่า ระดับรายได้แตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ สอดคล้องกับงานวิจัยของกัญญารัตน์ หอมขจร (2548) (K. Homkhajorn., 2005) ได้ศึกษาการรับรู้ภาวะผู้นำและพฤติกรรมปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน พบว่าพนักงานที่มีระดับรายได้ต่างกัน มีพฤติกรรมปฏิบัติงานด้านการทำงานเป็นทีม ด้านการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับและในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สอดคล้องกับงานวิจัยของชนิกา แสงศร (2550) (C. Sangsorn., 2007) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังในงานและพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน ศึกษาเฉพาะกรณีโรงงานผลิตอะไหล่รถยนต์ พบว่าพนักงานที่มีเงินเดือนแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะบุคลากรภาครัฐที่มีระดับรายได้ที่ต่างกันย่อมมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน จึงแสดงออกเป็นพฤติกรรมการทำงานที่แตกต่างกันออกไป

ผลวิจัยพบว่าความผูกพันต่อองค์กร ด้านความผูกพันต่อองค์กรด้านความเชื่อมั่นและการยอมรับในเป้าหมายขององค์กร ด้านความผูกพันต่อองค์กรด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ต่อองค์กร และด้านความผูกพันต่อองค์กรด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะดำรงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร มีความสัมพันธ์ทางบวกระดับสูงกับพฤติกรรมการทำงานของบุคลากรภาครัฐ สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานครในสังกัดความรับผิดชอบของสำนักงานสรรพากรภาค 1 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Porter and others (1974) ที่กล่าวว่าความรูสึกผูกพันต่อองค์กรในลักษณะของความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกที่มีต่อองค์กร ความผูกพันต่อองค์กรเป็นลักษณะความสัมพันธ์ของสมาชิกที่มีต่อองค์กร ซึ่ง มีองค์ประกอบด้านความเชื่อมั่นและการยอมรับในเป้าหมายขององค์กร ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ต่อองค์กร และความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะดำรงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร และสอดคล้องกับงานวิจัยของสุดา ประทวน (2557) (S. Pratuan., 2014) ได้ศึกษาการรับรู้วัฒนธรรมองค์กร ทิศนคติต่องาน ความผูกพันต่อองค์กร และพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทผลิตและจำหน่ายเครื่องดื่มแห่งหนึ่ง พบว่าความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทผลิตและจำหน่ายเครื่องดื่มแห่งหนึ่งอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 รวมถึงสอดคล้องกับงานวิจัยความผูกพันต่อองค์กร กับผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22, เขตบางรัก ของนงนาฏ พิสิษฐบรรณกร (2557) (N. Pisitbunnakorn., 2014) ความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22, เขตบางรัก ซึ่งแสดงให้เห็นว่ายิ่งบุคลากรมีความผูกพันต่อองค์กรมากเท่าใด ก็จะทำให้บุคลากรมีผลการปฏิบัติงานดีขึ้นตามไปด้วย

ข้อเสนอแนะ:

1. องค์กรควรสร้างความรู้สึกร่วมกันที่ต่อองค์กรให้กับบุคลากร สร้างความภาคภูมิใจในตนเองและความรู้สึกถึงการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ให้การสนับสนุนบุคลากรในทุกด้านอย่างเท่าเทียมกัน บุคลากรควรมีโอกาสก้าวหน้าในสายงานโดยมีการประเมินผลอย่างยุติธรรม ให้ความสำคัญในการดูแลบุคลากรด้านผลประโยชน์ตอบแทนที่ยุติธรรม รวมไปถึงควรเปิดโอกาสให้บุคลากรมีโอกาสในการพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงาน ได้ใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่ให้มากขึ้น ส่งเสริมในด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีการเปิดโอกาสให้บุคลากรสามารถแสดงความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานได้อย่างเต็มที่

2. ผู้บริหารควรสร้างความสัมพันธ์และความรู้สึกที่ดีกับบุคลากร สร้างความรู้สึกถึงความเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร เพื่อให้เกิดกำลังใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งการที่จะทำให้อุปกรณ์มีความผูกพันต่อองค์กรมากก็จะมีพฤติกรรมการทำงานที่เพิ่มขึ้นตามไปด้วย และผลการวิจัยพบว่า พนักงานมีพฤติกรรมการทำงานอยู่ในระดับสูง ผู้บริหารจึงควรหาวิธีที่จะทำให้บุคลากรรักษาการมีพฤติกรรมการทำงานที่ดีเช่นนี้ไว้ และทำให้ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานดีขึ้น พร้อมกันนี้ผู้บริหารควรที่จะเสริมสร้างความเชื่อมั่นในแนวทางการบริหารงานและเป้าหมายขององค์กรแก่บุคลากรให้ชัดเจน เพื่อเพิ่มความเชื่อมั่นให้บุคลากร และเพิ่มพฤติกรรมการทำงานของบุคลากรให้มากยิ่งขึ้น เพื่อความก้าวหน้า และความสำเร็จขององค์กร

เอกสารอ้างอิง

- กัญญารัตน์ หอมขจร. (2548). การรับรู้ภาวะผู้นำและพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน. วิทยาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- กฤษณรักษ์ ใจดี. (2550). การรับรู้บรรยากาศองค์กร แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และพฤติกรรมการทำงานของพนักงานองค์กรคลังสินค้า. วิทยาสตรมหาบัณฑิตมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ชนิกา แสงสร. (2550). ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังในงานและพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน: ศึกษาเฉพาะกรณีโรงงานผลิตอะไหล่รถยนต์. ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- นงนาฏ พิสิษฐบรรณกร. (2557). ความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22, เขตบางรัก. ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สุดา ประทวน. (2557). การรับรู้วัฒนธรรมองค์กร ทศนคติต่องาน ความผูกพันต่อองค์กร และพฤติกรรม การทำงานของพนักงานบริษัทผลิตและจำหน่ายเครื่องดื่มแห่งหนึ่ง. วิทยาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- Baruch, B. (1968). *New ways in discipline*. New York: Randon House.
- Mowday, R.T., L.W. Porter, and R. M. Steer. (1982). *Dmloyee - Organizational Likage: The Psychology of Commitment Absenteeism and Turnover*. New York: Academic Press.
- Porter, L.W., Steers, R.M., Mowday, R.T., and Boulian, P.V. (1974). Organizational commitment, job satisfaction, and turnover among psychiatric technicians. *Journal of Appli ed Psychology*, 59, 603-609.
- Steers, R.M. (1984). *Introduction to Organizational Behavior*. Illinios : Scott, Foresman.

Translated Thai References

- Kanyarat Homkhajorn. (2005). Perception of Leadership Styles and Working Behavior of Government Saving Bank's Employees. Master of Science, Kasetsart University. (in Thai).
- Krishanarak Jaidee. (2007). Perception of Organizational Climate, Achievement Motivation and Working Behavior of Employees at The Public Warehouse Organization. Master of Science, Kasetsart University. (in Thai).
- Chanika Sangsorn. (2007). Relationship between Job Expectations and Work Behaviors of Employees: A Case Study of Motor Car Spare Parts Industrial Factory. Master of Arts. King Mongkut's Institute of Technology North Bangkok. (in Thai).
- Nongnard Pisitbunnakorn. (2014). Organization Commitment and Job Performance of Personnel of Bangkok Area Revenue Office 22, Bangrak District. Master of Arts, Kasetsart University. (in Thai).
- Suda Pratuan (2014). Perceived Organizational Culture, Job Attitude, Organizational Commitment and Work Behavior of Employees in the Manufacture and Sale Drink Company. Master of Science, Kasetsart University. (in Thai).