

อิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและจากผู้บังคับบัญชาและความผูกพันต่อองค์กรที่ส่งผล
ต่อการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของพนักงานในสำนักงานสรรพากรแห่งหนึ่ง

Perceived Organization and Supervisor Support and Organizational Commitment
Affecting in-role Performance of Employees in a Regional Revenue Office

ชาลิดา รักเจริญ

อมรินทร์ เทวตา

หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศิลปากร

Chalida Rakcharen

Amarin Tawata

Master of Business Administration Program, Silpakorn University

Email: rakcharen_c@su.ac.th

วันที่รับบทความ: 25 พฤษภาคม 2567; วันที่แก้ไขบทความ 6 มิถุนายน 2567; วันที่ตอบรับบทความ: 7 มิถุนายน 2567

Received: May 25, 2024; Revised: June 6, 2024; Accepted: June 7, 2024

บทคัดย่อ

งานวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร การรับรู้การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา ความผูกพันต่อองค์กร และการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ 2) อิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร การรับรู้การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา ที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร และ 3) อิทธิพลของความผูกพันต่อองค์กร ที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของพนักงานในสำนักงานสรรพากรแห่งหนึ่ง เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานในสำนักงานสรรพากรแห่งหนึ่ง เนื่องด้วยประชากรมีจำนวนน้อย ดังนั้นผู้วิจัยจึงจะเก็บข้อมูลจำนวนทั้งหมด 270 คน โดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) โดยคัดเลือกพนักงานในสำนักงานสรรพากรแห่งหนึ่ง ที่ทำงานเกิน 1 ปีจากทั้งหมด เป็นผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ ค่าร้อยละ ค่าแจกแจงความถี่ การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ การใช้สถิติการถดถอยพหุคูณ และการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นอย่างง่าย

ผลการวิจัยพบว่า 1) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) ระหว่างตัวแปรมีค่าอยู่ระหว่าง 0.116 – 0.599 โดยการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและความผูกพันต่อองค์กร มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำและไปในทิศทางเดียวกัน และการรับรู้การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาและความผูกพันต่อองค์กร มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางและไปในทิศทางเดียวกัน และความผูกพันต่อองค์กรและผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ มีความสัมพันธ์ในระดับสูงและไปในทิศทางเดียวกัน 2) การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความผูกพันต่อองค์กร (0.035) การรับรู้การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชามีอิทธิพลเชิงบวกต่อความผูกพันต่อองค์กร (0.440) 3) ความผูกพันต่อองค์กรมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ (0.599) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01



คำสำคัญ : การสนับสนุนจากองค์กร; ความผูกพันต่อองค์กร; การปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่

Abstract

The objectives of this study were 1) the level of perceives organization support, perceived supervisor support, organizational commitment and in-role performance 2) the influence of perceives organization support and perceived supervisor support affecting organizational commitment of revenue officer 3) the influence of organizational commitment affecting in-role performance of revenue officer. The samples were 270 revenue officers. Data were collected by purposive sampling, employees in a revenue office who had worked for more than 1 year. The data analysis was done by using percentages and frequency distributions, correlation coefficient, multiple regression analysis and simple linear regression analysis.

The research results found that (1) the correlation coefficient (r) between the variables was between 0.116 – 0.599, whereby perceived organizational support and organizational commitment were correlated at a low level and in the same direction, perceived supervisor support and organizational commitment were correlated at a moderate level and in the same direction, and organizational commitment and role performance were correlated at a high level and in the same direction. (2) Perceived organizational support had a positive influence on organizational commitment (0.035), perceived supervisor support had a positive influence on organizational commitment (0.440), and (3) organizational commitment had a positive influence on role performance (0.599) with statistical significance at the 0.01 level.

Keywords: Perceived Organization Support; Organizational Commitment; In-role Performance

บทนำ

รัฐบาลได้กำหนดนโยบายมุ่งเน้นพัฒนาระบบราชการเพื่อให้หน่วยงานภาครัฐปรับปรุงการทำงานและยกระดับการบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการ ตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี มีการนำแนวคิด เครื่องมือการบริหารงานและมีวิธีจัดการ ประเมินคุณภาพการทำงาน of ข้าราชการสมัยใหม่เข้ามาใช้ในภาคส่วนของราชการ ภายใต้การประยุกต์ใช้จากหลักการบริหารของภาครัฐกิจ รวมทั้งแนวทางการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย



(พ.ศ. 2556-2561) ได้กำหนดประเด็นยุทธศาสตร์ไว้โดยการพัฒนางานบริการของส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐสู่ความเป็นเลิศ โดยเน้นการจัดโครงสร้างองค์การที่มีความทันสมัย พัฒนาสมรรถนะของบุคลากรให้มีความเป็นมืออาชีพ โดยหน่วยงานราชการมีการประเมินผลการปฏิบัติงาน (Performance appraisal) เป็นกระบวนการพิจารณาคุณค่าความสามารถของพนักงาน การประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ใช้แบบประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่อให้ปรากฏเป็นหลักฐาน และต้องการสื่อสารให้ระหว่างผู้ประเมินและผู้ถูกประเมินเข้าใจตรงกัน ซึ่งการประเมินมีความสำคัญทั้งต่อพนักงาน ผู้บังคับบัญชา และองค์การ (อลงกรณ์ มีสุทธา และ สมิต สัมฤทธิ์, 2550, หน้า 2)

กรมสรรพากร เป็นหน่วยงานในสังกัดกระทรวงการคลัง มีพันธกิจหลัก คือ การจัดเก็บภาษีอากรให้ได้ตามประมาณการรัฐบาล ซึ่งประมาณการในแต่ละปี ไม่นั่นนอน ขึ้นอยู่กับการใช้จ่ายของรัฐบาล ซึ่งมีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้นทุกปี โดยมีหน่วยงานหลักคือ สำนักงานสรรพากรพื้นที่และสำนักงานสรรพากรภาคจะทำหน้าที่วางแผนบริหารงานจัดเก็บภาษีอากรให้เป็นไปตามนโยบายแผนงานและเป้าหมายของกรมสรรพากร ซึ่งการทำหน้าที่จัดเก็บรายได้ให้แผ่นดินนั้น เพื่อนำมาพัฒนาประเทศ อีกทั้งกรมสรรพากรยังเป็นผู้ควบคุมงบประมาณของภาครัฐ เพื่อนำเงินที่ได้จากการจัดเก็บภาษีจากประชาชนมาพัฒนาประเทศให้เกิดประโยชน์ต่างๆ โดยการจัดสรรงบประมาณรายจ่ายดังกล่าวภาครัฐจะจัดสรรไปยังหน่วยราชการต่างๆ เพื่อนำไปพัฒนาในทุกๆ ด้านผ่านกระทรวงหลักๆ 10 กระทรวง ดังนี้ 1) กระทรวงศึกษาธิการ 2) กระทรวงมหาดไทย 3) กระทรวงการคลัง 4) กระทรวงกลาโหม 5) กระทรวงคมนาคม 6) กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ 7) กระทรวงสาธารณสุข 8) กระทรวงพาณิชย์ 9) กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม 10) กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ทั้งนี้ยังมีหน่วยงานย่อย เช่น จังหวัด อำเภอ และกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่นที่ทำหน้าที่ดูแลประชาชนโดยตรง ซึ่งได้นำเงินภาษีมาพัฒนาด้านสวัสดิการ ความเป็นอยู่ให้แก่ประชาชนทุกพื้นที่ทั่วประเทศให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น ซึ่งกระบวนการจัดเก็บภาษีจะเป็นอย่างไรนั้น ขึ้นอยู่กับผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ ของเจ้าหน้าที่พนักงานและข้าราชการในกรมสรรพากรที่จะต้องมีความรู้ ความสามารถ อย่างกว้างขวางทั่วถึง จึงจะสามารถกำกับดูแลทั้งในภาพกว้างและในส่วนที่เฉพาะเจาะจง รวมถึงจะต้องมีความรอบรู้เจาะจงเกี่ยวกับด้านภาษีอากรที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจนั้นๆ ด้วย เพื่อให้การบริหารการจัดเก็บภาษีของกรมสรรพากรเหมาะสมตามสถานการณ์ของเศรษฐกิจประเทศ และถูกต้องครบถ้วน

ความผูกพันในองค์การ (Organization commitment) มีความสำคัญต่อความสำเร็จและความเจริญก้าวหน้าของบุคคลในองค์การเพราะทำให้องค์การได้มาซึ่งพลังงานที่ทุ่มเทกำลังกายกำลังใจ และตั้งใจทำงานอย่างเต็มที่และเต็มใจที่จะปฏิบัติงานกับองค์การ ทำให้องค์การได้รับประโยชน์มากมายทั้งด้านอัตราการขาดงานอัตราการลาออกหรือเปลี่ยนงาน และการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้โดยมีความผูกพันขององค์การคือความสัมพันธ์ที่ดีต่อองค์การมีความรัก ความภาคภูมิใจ และเอาใจใส่ต่อองค์การรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งและมีความเชื่อมั่นยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การอย่างเต็มที่และเสียสละความสุขส่วนตัวเพื่อ



เป้าหมายและต้องการที่จะดำรงไว้ซึ่งการเป็นสมาชิกขององค์กรนั้นตลอดไป (Steers 1977, อ้างถึงใน อีริค วิทย์ อรุณรัศมี, 2544)

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ที่มีผลต่อความผูกพันขององค์กร คือการที่องค์กรสนับสนุนด้านต่างๆให้แก่พนักงานในหน่วยงาน เช่น ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการของพนักงานตั้งแต่ระดับสูงสุดไปจนถึงพนักงานธรรมดา ซึ่งหน่วยงานกรมสรรพากรเป็นหน่วยงานราชการ ที่ข้าราชการจะต้องสอบเข้าเพื่อได้ทำงานในหน่วยงานนี้ ดังนั้นด้านผลตอบแทนและสวัสดิการจะมีตั้งแต่ ด้านเงินเดือนตามตำแหน่งทางข้าราชการโดยวัดจากผลงานหรือระยะเวลาทำงานของบุคคลนั้นๆ นอกจากนี้ยังมีสิทธิพิเศษด้านข้าราชการพยาบาล รวมไปถึงเงินเกษียณของข้าราชการจนถึง อายุเกษียณอีกด้วย ส่วนพนักงานราชการ หรือลูกจ้างชั่วคราว ก็จะได้รับผลตอบแทนเป็นค่าจ้างตามตำแหน่ง และประกันสังคมด้วย ซึ่งหน่วยงานได้มองเห็นความตั้งใจในการทำงาน และให้ความสำคัญกับการจ่ายผลตอบแทนแก่พนักงาน ทั้งที่เป็นตัวเงิน และสวัสดิการต่างๆที่ไม่ใช่ตัวเงินซึ่งจะต้องสอดคล้องกับนโยบายของภาครัฐหรือนโยบายในหน่วยงานด้วย ความผูกพันที่มีต่อองค์กรของพนักงาน เป็นสิ่งที่สำคัญอย่างยิ่งเพราะความผูกพันเป็นสิ่งที่แสดงออกหรือเป็นตัวบ่งชี้ถึงความรักความภาคภูมิใจและการยึดมั่นในกฎหมายและอุดมการณ์ขององค์กรอันเป็นผลให้บุคลากรที่มีความเต็มใจที่จะทำงานเพื่อความก้าวหน้าและประโยชน์ขององค์กรตลอดจนมีความปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกต่อไปและให้โอกาสกับความก้าวหน้าในการทำงาน การให้โอกาสแสดงความเห็นและการยอมรับฟังสิ่งต่างๆ เหล่านี้เป็นสิ่งที่สร้างความพึงพอใจในการทำงานและมีความสำคัญที่ไม่ยิ่งหย่อนไปกว่ากันคือความผูกพันต่อองค์กร

ดังนั้นจากข้อมูลข้างต้น ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาอิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และจากผู้บังคับบัญชา และความผูกพันต่อองค์กรที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของพนักงานในสำนักงานสรรพากรแห่งหนึ่ง โดยผู้วิจัยได้เลือกการศึกษาคือ 1) การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร 2) การรับรู้การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา 3) ความผูกพันต่อองค์กร 4) ผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ เพื่อให้การปฏิบัติงานของพนักงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลในการปฏิบัติงานอย่างสูงที่สุด และเพื่อลดปัญหาการทำงานผิดพลาดให้น้อยลงด้วย และลดอัตราการลาออกของพนักงาน จึงต้องการศึกษาผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของพนักงานในสำนักงานสรรพากรแห่งหนึ่ง ที่ทำหน้าที่ในการจัดเก็บรายได้ให้แก่ภาครัฐ เป็นแหล่งรายได้สำคัญ มีเจ้าหน้าที่จำนวนมาก และมีธุรกิจหลากหลายที่จะสามารถสะท้อนการทำงานของเจ้าหน้าที่ได้ ซึ่งถ้าหากปฏิบัติงานได้ดี จะสามารถทำรายได้ให้แก่ภาครัฐได้อย่างมีประสิทธิภาพและเพื่อนำไปสู่การพัฒนาประเทศได้อย่างสัมฤทธิ์ผล

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร การรับรู้การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา ความผูกพันต่อองค์กร และการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ ของพนักงานในสำนักงานสรรพากรแห่งหนึ่ง



2. เพื่อศึกษาอิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร การรับรู้การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา ที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานในสำนักงานสรรพากรแห่งหนึ่ง

3. เพื่อศึกษาอิทธิพลของความผูกพันต่อองค์กร ที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของพนักงานในสำนักงานสรรพากรแห่งหนึ่ง

การทบทวนวรรณกรรม

1. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (Perceived Organization Support) ที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร (Organizational Commitment) การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร หมายถึง ความเชื่อของพนักงานว่าองค์กรได้มองเห็นคุณค่าในการทุ่มเทของพนักงาน องค์กรแสดงความใส่ใจต้องการให้พนักงานมีความเป็นอยู่ที่ดีซึ่งพนักงานจะรับรู้สิ่งเหล่านี้ได้จากผลการตอบแทนที่ได้จากการทำงานให้กับองค์กรไม่ว่าจะเป็นการได้รับผลตอบแทนเพิ่มขึ้น การได้เลื่อนตำแหน่ง รวมถึงการได้รับในสิ่งที่เป็รูปธรรม เช่น สิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน สวัสดิการต่างๆหรือสิ่งที่เป็นนามธรรมเช่น วัฒนธรรมองค์กรหรือการสร้างค่านิยมที่ส่งเสริมให้คนในองค์กรเกิดความร่วมมือกันเพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมายและได้รับการยอมรับ (Eisenberger et al.,1986,pp.500-507)

จากการศึกษาของธัญญลักษณ์ บรรจงแก้ว (2548) ได้ศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 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 เจ้าหน้าที่ในตำแหน่งC2 มีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าเจ้าหน้าที่ในตำแหน่งอื่นๆ ดังนั้น การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (Perceived Organization Support) มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความผูกพันต่อองค์กร (Organizational Commitment)

2. การรับรู้การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา (Perceived Supervisor Support) ที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร (Organizational Commitment) การรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานจัดเป็นการรับรู้ในระดับตัวบุคคล ที่สามารถแสดงถึงปัจจัยสำคัญในการเชื่อมต่อระหว่างพนักงานไปยังทรัพยากรและผู้สนับสนุนที่พวกเขาต้องการ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง หากผู้บังคับบัญชาที่พนักงานรับรู้ว่าการสนับสนุนในระดับเพิ่มมากขึ้นกว่าปกติ จะทำให้พนักงานยอมอยู่ใต้บังคับบัญชาและปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมาย (Parker Ellen, Ferris,& Buckley, 2014) สอดคล้องกับทฤษฎีการสนับสนุนขององค์กรและทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทาง



สังคม หากพนักงานที่รับรู้การสนับสนุนจากองค์กรหรือหัวหน้างานในระดับสูงจะทำให้พนักงานมีความรู้สึกต้องการตอบสนององค์กร ซึ่งจะเพิ่มความกระตือรือร้นในการทำงานของพนักงาน (Eisenberger et al., 1990; Miha et al., 2014)

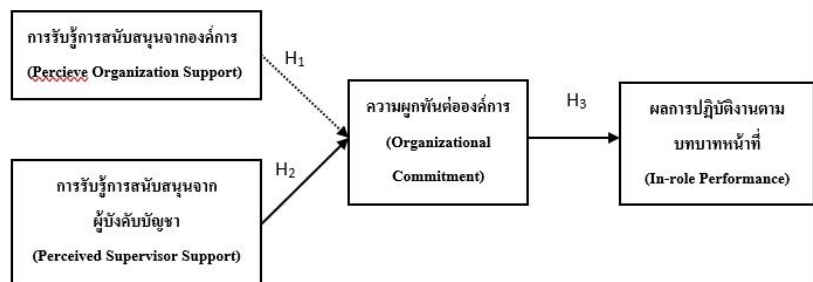
จากการศึกษาของ (พณิพรรณ บุญเป็ง 2553) ซึ่งได้ศึกษาความสัมพันธ์ในการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรในพนักงานอาชีพต่างๆ 6 อาชีพ คือ ครูโรงเรียนมัธยม เสมียน พนักงานฝ่ายผลิต ตัวแทนประกัน อาจารย์มหาวิทยาลัย และตำรวจลาดตระเวน จำนวน 350 คน ผลการศึกษาพบว่าพนักงานที่รับรู้ว่าการได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา พนักงานจะมีความจงรักภักดีต่อองค์กร มีความพยายามในการทำงานมากยิ่งขึ้น ($r = .71$) (Eisenberger et al., 1990) และได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรกับความผูกพันต่อองค์กร: กรณีศึกษาโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง โดยแบ่งการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ได้แก่ ด้านการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา พบว่า พนักงานมีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับสูง ดังนั้นการรับรู้การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา (Perceived Supervisor Support) มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความผูกพันต่อองค์กร (Organizational Commitment)

3. อิทธิพลของความผูกพันขององค์กร (Organizational Commitment) ที่มีผลต่อการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ (In-role Performance) ความผูกพันต่อองค์กรเป็นแนวความคิดที่มีความครอบคลุมมากกว่าความพึงพอใจในงาน เพราะความผูกพันต่อองค์กรจะสะท้อนถึงผลโดยทั่วไปที่สมาชิกสนองตอบต่อองค์กรโดยส่วนรวม ด้วยเหตุนี้ความผูกพัน ต่อองค์กรจึงเน้นที่ความผูกพันของบุคคลต่อองค์กร รวมทั้งค่านิยมและเป้าหมายขององค์กร ในขณะที่ความพึงพอใจในงานเน้นที่ สภาพแวดล้อมของงานใดงานหนึ่งโดยเฉพาะที่เกี่ยวกับ งานในหน้าที่ของผู้ปฏิบัติ นอกจากนี้ความผูกพันต่อองค์กรยังมีความสำคัญ เนื่องจากสามารถทำนายอัตราการเข้า-ออกจากการงานของสมาชิกได้ ดีกว่า ความพึงพอใจในงาน (Koch and Steers 1977: 46)

จากการศึกษาเรื่องอิทธิพลของการรับรู้บรรยากาศองค์การผ่านความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรที่มีผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ พบว่า การรับรู้บรรยากาศองค์การ ความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์กรและผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ผลที่ได้จากการวิจัยนี้ทำให้ทราบถึง ความสัมพันธ์ทางการรับรู้บรรยากาศในองค์การอย่างแท้จริงต่อความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์กรมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ (สุดารัตน์ พิมพ์รัตนกานต์ 2560) ดังนั้นความผูกพันต่อองค์กร (Organizational Commitment) มีอิทธิพลเชิงบวกต่อการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ (In-role Performance)



กรอบแนวคิดการวิจัย



แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีการดำเนินงานวิจัย

1. ประเภทของงานวิจัย การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และให้กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้กรอกแบบสอบถามด้วยตนเอง (Self-Administered Questionnaire)

2. ประชากรและตัวอย่าง

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

2.2 ขนาดตัวอย่างและแผนการสุ่มตัวอย่าง เนื่องด้วย ประชากรมีจำนวนน้อย ดังนั้นผู้วิจัยจึงจะเก็บข้อมูลทั้งหมด 270 คน โดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) โดยคัดเลือกพนักงานในสำนักงานสรรพากรแห่งหนึ่ง ที่ทำงานเกิน 1 ปีจากทั้งหมด เป็นผู้ตอบแบบสอบถาม

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งผู้วิจัยได้ออกแบบสร้างขึ้นเองจากการรวบรวมและศึกษาข้อมูลที่ได้จากตำราเอกสารแนวความคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมกับสิ่งที่ต้องการศึกษาวิจัย เป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

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

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร มีข้อคำถามจำนวน 10 ข้อ โดยปรับปรุงมาจาก ญัฐวรา ปุณยวิทย์โรจน์ (2564) ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ด้าน ดังนี้ 1.ด้านความมั่นคงและก้าวหน้า 2.ค่าตอบแทนและสวัสดิการ



ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา มีข้อคำถามจำนวน 10 ข้อ โดยปรับปรุงมาจาก ณนันท แดงสังวาลย์, วิโรจน์ (2562)

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร มีข้อคำถามจำนวน 12 ข้อ โดยปรับปรุงมาจาก โสมย์สิริ มุลทองทิพย์ (2556)

ส่วนที่ 5 แบบสอบถามเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ มีข้อคำถามจำนวน 10 ข้อ โดยปรับปรุงมาจาก สุดารัตน์ พิมลรัตนกานต์ (2560)

4. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม โดยจะแจกแบบสอบถามให้แก่พนักงานในสำนักงานสรรพากรแห่งหนึ่ง ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการดำเนินการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามไปเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างการวิจัย

4.1 ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง โดยการแจกแบบสอบถามออนไลน์ (Online survey) โดยสร้างแบบสอบถามจาก Google Form เพื่อให้การเก็บข้อมูลได้ผลรวดเร็วขึ้นผ่านแอปพลิเคชันสื่อสารสังคม ออนไลน์ ได้แก่ Line, Facebook เป็นต้น เพื่อกระจายการเก็บข้อมูล

4.2 ผู้วิจัยใช้ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมแบบสอบถามทั้งหมดประมาณ 2 สัปดาห์ ทั้งนี้ข้อมูลแบบสอบถามได้รวบรวมและทำการวิเคราะห์มาจากตัวแปรต่างๆ ในงานวิจัยที่มีความเหมาะสมตามประเภทของตัวแปร จากนั้นผู้วิจัยทำการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของข้อมูล หากไม่สมบูรณ์ทำการแก้ไขและปรับปรุงเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วน ก่อนทำการวิเคราะห์ในลำดับขั้นตอนต่อไป

5. เกณฑ์การแปลความหมายของคะแนน

ในการวัดทัศนคติเมื่อกลุ่มตัวอย่างให้ความเห็นแต่ละข้อในระดับที่แตกต่างกัน ผู้วิจัยจึงต้องมีการแปลความหมายโดยรวมในแต่ละข้อเพื่อให้ได้ความเห็นที่เป็นตัวแทนของกลุ่มตัวอย่างในเรื่องนั้น โดยผู้วิจัยจะเฉลี่ยระดับคะแนนแต่ละข้อและให้ความหมาย 1 ถึง 5 ระดับ (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2548) ดังนี้

ระดับคะแนนเฉลี่ย	แปลผล
4.21 - 5.00	ระดับความเห็นด้วยมากที่สุด
3.41 - 4.20	ระดับความเห็นด้วยมาก
2.61 - 3.40	ระดับความเห็นด้วยปานกลาง
1.81 - 2.60	ระดับความเห็นด้วยน้อย
1.00 - 1.80	ระดับความเห็นด้วยน้อยที่สุด

ค่า IOC หรือค่าสอดคล้องระหว่าง ข้อคำถาม กับ วัดอุปสรรคแบบสอบถาม ที่ผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้นมา มีค่าดัชนีความสอดคล้องที่ยอมรับได้ตั้งแต่ 0.50 – 1.00 แสดงว่าแบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือตรงกับวัตถุประสงค์ของงานวิจัย สามารถนำไปใช้กับงานวิจัยได้



6. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

6.1 สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) และแจกแจงความถี่ (Frequency) ใช้สำหรับอธิบายข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ค่าสถิติการหาค่าเฉลี่ยเลขคณิต และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อแสดงภาพรวมสำหรับความคิดเห็นที่มีต่อแต่ละคำถามและระดับความคิดเห็นรวมของทุกคำถามในแต่ละด้าน เป็นสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์และอธิบายเกี่ยวกับปัจจัยทางประชากรศาสตร์

6.2 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ โดยใช้สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's product moment correlation coefficient) เพื่อทดสอบคุณสมบัติของตัวแปรต้นและตัวแปรตาม โดยมีความหมายของสัญลักษณ์ดังนี้

X คือ ค่าเฉลี่ย

Sig คือ ระดับนัยสำคัญทางสถิติ

* คือ มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

r คือ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

6.3 สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ผู้ศึกษานำสถิติในรูปแบบนี้มาใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

6.3.1 ใช้สถิติการถดถอยพหุคูณ (Multiple Linear Regression) เพื่อศึกษาหาความสัมพันธ์ของแต่ละตัวแปรที่นำมาศึกษา และกำหนดความเชื่อมั่นที่ 95% หรือกล่าวอีกนัยคือ ระดับนัยสำคัญทางสถิติ (Significant Level) เท่ากับ 0.05

6.3.2 ใช้การวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นอย่างง่าย (simple linear regression analysis) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 2 ตัว ซึ่งประกอบด้วย ตัวแปรอิสระ 1 ตัว และตัวแปรตาม 1 ตัว โดยตัวแปรทั้งสอง มีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรง อาจเป็นความสัมพันธ์ตามกัน หรือผกผันก็ได้

สรุปผลการวิจัย

ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้วยสถิติพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) พบว่าตัวแปร โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก แสดงดังตารางที่ 1 ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

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



ตารางที่ 2 แสดงการวิเคราะห์อิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร การรับรู้การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา ต่อความผูกพันต่อองค์กร

ตัวแปร	ความผูกพันต่อองค์กร					
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics
	B	Std. Error	β			
ค่าคงที่ (Constant)	2.575	0.225		11.435	0.000**	
การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร	0.029	0.047	0.035	0.609	0.543	0.902
การรับรู้การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา	0.364	0.048	0.440	7.592	0.000**	0.902
$R^2 = 0.204$, Adjusted $R^2 = 0.198$, $F = 33.774$, ** $p < 0.01$						
Durbin – Watson = 1.468						

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 2 ผลการศึกษการตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ 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) แสดงให้เห็นว่าผลการวิเคราะห์ปัจจัยทั้ง 2 ด้าน ได้แก่ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และการรับรู้การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา สามารถพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กร คิดเป็นร้อยละ 19.8 โดยการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ($\beta = 0.035$) มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความผูกพันต่อองค์กรที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ($p = 0.543$) ดังนั้นจึงไม่ยอมรับสมมติฐานที่ 1 และการรับรู้การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา ($\beta = 0.440$) มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความผูกพันต่อองค์กรที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ($p = 0.000$) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ 2

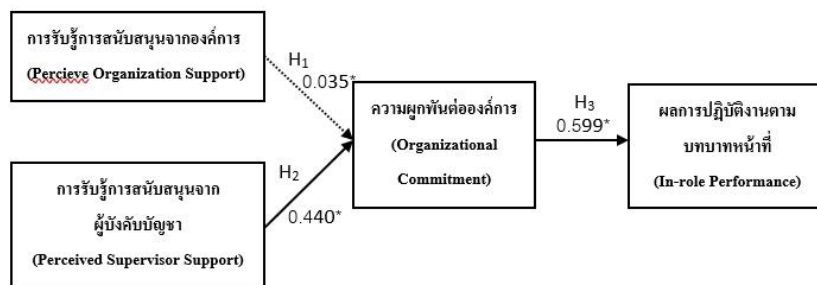


ตารางที่ 3 แสดงการวิเคราะห์อิทธิพลของความผูกพันต่อองค์การต่อผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่

ตัวแปร	ผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่						
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	β			Tolerance	VIF
ค่าคงที่ (Constant)	1.535	0.216		7.092	0.000**		
ความผูกพันต่อองค์การ	0.631	0.052	0.599	12.150	0.000**	1.000	1.000
$R^2 = 0.359$, Adjusted $R^2 = 0.356$, $F = 147.632$ * $p < 0.05$ และ ** $p < 0.01$							
Durbin – Watson = 1.788							

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression) แสดงให้เห็นว่าผลการวิเคราะห์ปัจจัย ความผูกพันต่อองค์การสามารถพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ 35.6 โดยความผูกพันต่อองค์การ ($\beta = 0.599$) มีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ($p = 0.000$) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ 3



แผนภาพที่ 2 แสดงสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐานระหว่างตัวแปร

อภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิจัยเรื่อง อิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การและจากผู้บังคับบัญชา และความผูกพันต่อองค์การที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของพนักงานในสำนักงานสรรพากรแห่งหนึ่ง ในครั้งนี้สรุปและอภิปรายผลการวิจัย ดังนี้

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

1. 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 ไม่เพียงแต่ค่าตอบแทนในรูปแบบของเงินเดือนนั้น พนักงานยังต้องการความเอาใจใส่ในชีวิตและความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Gouldner, (1960) ที่ได้เสนอว่าบรรทัดฐานของการแลกเปลี่ยนเป็นความคิดของปัจเจกบุคคลที่จะให้ความช่วยเหลือ และจะไม่ทำร้ายคนที่เคยช่วยเหลือเขาไว้นั้นคือเมื่อฝ่ายที่ได้ให้ผลประโยชน์กับอีกฝ่ายหนึ่งแล้ว ฝ่ายที่รับประโยชน์จะเกิดความรู้สึกเป็นหนี้บุญคุณต่อฝ่ายที่ให้ประโยชน์กับเขา หากองค์กรสามารถให้การตอบสนองความต้องการของพนักงานในด้านต่างๆ หรืออาจจะกล่าวได้ว่าการให้การสนับสนุนในด้านต่างๆ เพื่อให้พนักงานได้มีความเป็นอยู่ที่ดีมีความสุขมากขึ้น

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

3. 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 ความผูกพันต่อองค์กรเน้นที่ความผูกพันของ



บุคคลต่อองค์กร รวมทั้งค่านิยมและเป้าหมายขององค์กร นอกจากนี้ความผูกพันต่อองค์กรยังมีความสำคัญเนื่องจากสามารถทำนายอัตราการเข้า-ออกจากงานของสมาชิกได้ดีกว่า ความพึงพอใจในงาน

4. การปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ มีระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 (S.D. = 0.75) พบว่าเมื่อองค์กรกำหนดกรอบการทำงาน พนักงานหรือผู้ใต้บังคับบัญชาสามารถทำความเข้าใจเกี่ยวกับงาน ทำให้สามารถทำงานให้เป็นไปตามเป้าหมายของแต่ละคนได้ นอกจากนี้ยังสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างถูกต้องเป็นไปตามเกณฑ์ที่องค์กรกำหนด อีกทั้งผลงานยังได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาอีกด้วย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Borman & Motowidlo (1993) ที่พบว่า ผลการปฏิบัติงานดีเยี่ยมถือว่าประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสูง แต่หากผลการปฏิบัติงานไม่ดีถือว่าประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่ำ

ผลการศึกษาส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร

ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร โดยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's correlation coefficient) พบว่าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) ระหว่างตัวแปรมีค่าอยู่ระหว่าง 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 ซึ่งไม่ปฏิบัติตามสมมติฐานการวิจัย เนื่องจากพนักงานในสรรพากรยังมีความรู้สึกว่าองค์กรไม่สามารถให้ความมั่นคงด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการตามความต้องการของพนักงานได้ โดยเฉพาะความพึงพอใจในเงินเดือนและสวัสดิการที่ได้ค่าเฉลี่ยน้อย นอกจากนี้ผลการศึกษา ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ทองพิน ชันอาสา (2549) ศึกษาความผูกพันของบุคลากรภาครัฐต่อองค์กร กรณีศึกษา ข้าราชการกระทรวงกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้ เครื่องมือ แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์กับกลุ่มตัวอย่าง ข้าราชการกรมการปกครองที่ ปฏิบัติงานในส่วนกลางโดยศึกษาเฉพาะข้าราชการระดับ 6-8 จำนวน 247 คน ผลการศึกษาพบว่า ข้าราชการกรมการปกครองมีระดับความผูกพันต่อองค์กร โดยภาพรวม ในระดับปานกลาง ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร คือ ตำแหน่งงาน เงินเดือน และ 32 ผลประโยชน์ตอบแทน ส่วนปัจจัยด้าน อายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการทำงาน ไม่มี ความสัมพันธ์กับความผูกพัน ต่อองค์กร



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

จากการศึกษาพบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชามีอิทธิพลเชิงบวกต่อความผูกพันต่อองค์กร โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐาน ($\beta = 0.440$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($p = 0.000$) ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย เนื่องจากผู้บังคับบัญชาในองค์กรนี้ให้ความเท่าเทียมกับพนักงานทุกท่าน อีกทั้งผู้บังคับบัญชายังเอาใจใส่การทำงานและคอยช่วยเหลือในการปฏิบัติงานให้สามารถดำเนินไปได้สำเร็จลุล่วง นอกจากนี้ผลการศึกษายังสอดคล้องกับงานวิจัยของ พณิพรรณ บุญเป็ง (2553) ซึ่งได้ศึกษาความสัมพันธ์ในการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรในพนักงานอาชีพต่างๆ 6 อาชีพ คือ ครูโรงเรียนมัธยมเสมียน พนักงานฝ่ายผลิต ตัวแทนประกัน อาจารย์มหาวิทยาลัย และตำรวจลาดตระเวน จำนวน 350 คน ผลการศึกษาพบว่าพนักงานที่รับรู้ว่าการได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา พนักงานจะมีความจงรักภักดีต่อองค์กร มีความพยายามในการทำงานมากยิ่งขึ้น

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

จากการศึกษาพบว่า ความผูกพันต่อองค์กรมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐาน ($\beta = 0.599$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($p = 0.000$) ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย เนื่องจากพนักงานเล็งเห็นถึงความสำคัญในการทำงาน และมีความรับผิดชอบในหน้าที่ อีกทั้งองค์กรยังมีการกำหนดขอบเขตการปฏิบัติหน้าที่อย่างชัดเจน ส่งผลให้พนักงานสามารถสร้างผลงานที่พึงพอใจต่อผู้บังคับบัญชาและพนักงานได้ นอกจากนี้ผลการศึกษายังสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุดารัตน์ พิมลรัตนกานต์ (2560) ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ทางการรับรู้บรรยากาศในองค์กรต่อความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์กรที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ พบว่า การรับรู้บรรยากาศในองค์กรมีอิทธิพลทางบวกกับความพึงพอใจในงาน การรับรู้บรรยากาศในองค์กรมีอิทธิพลทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร ความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลทางบวกกับผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ ความผูกพันต่อองค์กรมีอิทธิพลทางบวกกับผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ การรับรู้บรรยากาศในองค์กรมีอิทธิพลทางบวกกับผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่และความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร

ข้อเสนอแนะการวิจัย

จากการศึกษาเรื่อง อิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและจากผู้บังคับบัญชา และความผูกพันต่อองค์กรที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของพนักงานในสำนักงานสรรพากรแห่งหนึ่ง ผู้วิจัยจึงขอเสนอแนะประเด็นสำหรับการทำวิจัยในครั้งต่อไป ดังนี้



1. งานวิจัยนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณเพียงอย่างเดียว โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลเท่านั้น ดังนั้น สำหรับผู้สนใจศึกษาวิจัยในหัวข้อที่เกี่ยวข้องกับวิจัยเรื่องนี้ ควรมีการศึกษาในเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์กับพนักงานและผู้บังคับบัญชาในสรรพากรเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และจากผู้บังคับบัญชาเพิ่มเติม เพื่อให้ได้รับข้อมูลที่มีความละเอียด หลากหลาย ครบคลุมและสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น รวมถึงการศึกษาปัจจัยใหม่ ๆ ที่อาจมีแนวโน้มที่จะส่งผลให้พนักงานและผู้บังคับบัญชาเกิดความผูกพันกันในองค์กรอีกด้วย

2. การศึกษาครั้งต่อไป ควรศึกษาสรรพากรหลายพื้นที่มากยิ่งขึ้น เพื่อให้ได้ข้อมูลที่หลากหลาย และสามารถนำมาบูรณาการหรือวิเคราะห์ต่อยอดการทำงานได้มากยิ่งขึ้น

3. ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยหรือสาเหตุอื่นของพนักงานหรือผู้บังคับบัญชา เช่น ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และ/หรือ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร เป็นต้น เพื่อนำข้อมูลที่ได้มากำหนดบทบาทหน้าที่ระหว่างตำแหน่งให้ชัดเจนมากยิ่งขึ้น อีกทั้งยังส่งผลต่อปรับปรุงการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นอีกด้วย ดังนั้น สำหรับผู้สนใจอาจเพิ่มตัวแปรอื่น ๆ เพื่อเพิ่มความสามารถในการอธิบายความผันแปรของระดับความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่

เอกสารอ้างอิง

- กขพร พุทธจักร. (2553). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในโรงเรียนที่จัดการเรียนการสอนของนักเรียนพิการ และนักเรียนด้อยโอกาส จังหวัดอุบลราชธานี จังหวัดยโสธร จังหวัดอำนาจเจริญ และจังหวัดศรีสะเกษ สังกัดสำนักงานการศึกษานานาชาติพิเศษ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน. วิทยานิพนธ์ ครุศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- กนกวรรณ เต็มไศยกุล.(2558).การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการกรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน. หลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐประศาสนศาสตร์) บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ณนท แดงสังวาลย์,วิโรจน์ เจษฎาลักษณ์.(2562).อิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรหัวหน้างาน ทีมงาน ความมีอิสระในการทำงาน และผลการปฏิบัติงานทางวิชาการอย่างสร้างสรรค์ ที่มีผลต่อความผูกพันในวิชาชีพของบุคลากรสายวิชาการ. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร.
- ณัฐรา ปุณยวิทย์โรจน์. (2564). อิทธิพลการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและการรู้สึมนะของตนเองที่มีต่อแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทแห่งหนึ่งในอุตสาหกรรมยานยนต์ จังหวัดชลบุรี. วารสารวิทยาลัยพาณิชยศาสตร์บูรพาปริทัศน์,15(1),45-58.



- พงศกร เอี่ยมสอาด, วิโรจน์ เจษฎาลักษณ์. (2019). อิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่มีผลต่อการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของพนักงานในกลุ่มธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา. วิทยานิพนธ์ปริญญาเอก, ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- รมิตา น่วมเกตุ. (2555). การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร คุณลักษณะของงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานประจำฝ่ายทรัพยากรบุคคล บริษัท เซ็นทรัลรีเทล คอร์ปอเรชั่น จำกัด. งานวิจัยส่วนบุคคลศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะศิลปศาสตรมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุดาร์ตน์ พิมลรัตนกานต์. (2560). อิทธิพลของการรับรู้บรรยากาศองค์การผ่านความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรที่มีผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่. คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- โสมย์สิริ มูลทองทิพย์. (2556). ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในโรงเรียนมัธยมศึกษา อำเภอนาทม. สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชนบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- อุษา งามมีศรี. (2565). การเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการครูโรงเรียนประถมศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 3. วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์.
- Bennett, L., & Gadlin, H. (1986). Collaboration and team science: from theory to practice. Retrieved From <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC3652225/>.
- Buchanan, H. B. (1974). building organization commitment, the socialization of managers in work organization. *Administrative Science Quarterly*, 19, pp. 533 - 546.
- Cropanzano, R., & Mitchell, M.S. (2005). Social exchange theory: An interdisciplinary review. *Journal of Management*, 31(6), 874-900.
- Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S., & Sowa, D. (1986). Perceived Support. *Journal of Applied Psychology*, 3(71), pp. 500-507.
- Eisenberger, R., Jones, J. R., Aselage, J., & Sucharski, I. L. (2009). Perceived organizational support. In J. A-M. Coyle-Shapiro, L. M. Shore, M. S. Taylor & L. E. Tetrick (Eds.), *The Employment Relationship: Examining Psychological and Contextual Perspectives* (pp. 206-225). Oxford, UK: Oxford University Press.
- Herzberg, F. (1968). *Work and the nature of man*. New York: World.
- Hutchison, S., & Garstka, M. L. (1996). Source of Perceived Organizational Support: Goal Setting and Feedback. *Journal Applied Social Psychology*, 26, 1361 – 1366.



- LaMastro, V. (2002). **Commitment and Perceived Organizational Support**. Retrieved, from <http://national forum. Com /13lama ~ 1.html>.
- Organ, D. W., & Konovsky, M. (1989). Cognitive Versus Affective Determinants of Organizational Citizenship Behavior. **Journal of Applied Psychology**, 74, 157 – 164.
- 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., & Liden, R. C. (2002). Perceived Organizational Support and Leader – Member Exchange: A Social Exchange Perspective. **Academy of Management Journal**, 40, 82 – 111.

