

การเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กร  
ของข้าราชการเงินเนอเรนซ์เอ็กซ์ และข้าราชการเงินเนอเรนซ์วาย  
กรณีศึกษา: กรมสรรพสามิตสังกัดส่วนกลาง



สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต  
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์  
คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
ปีการศึกษา 2563  
ลิขสิทธิ์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

A Comparison of Employee Commitment to an Organization  
between Generation X Bureaucrats and Generation Y Bureaucrats:  
A Case Study of the Excise Department Head Office



An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements  
for the Degree of Master of Public Administration in Public Administration

Department of Public Administration

FACULTY OF POLITICAL SCIENCE

Chulalongkorn University

Academic Year 2020

Copyright of Chulalongkorn University

หัวข้อสารนิพนธ์	การเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการเงิน เนอเรชั่นเอ็กซ์ และข้าราชการเงินเนอเรชั่นนายกรณีสึกษา: กรมสรรพสามิตสังกัดส่วนกลาง
โดย	น.ส.ภัณฑิรา ประทุมมา
สาขาวิชา	รัฐประศาสนศาสตร์
อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุธรรมมา นิติเกษตรสุนทร

---

คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

คณะกรรมการสอบสารนิพนธ์

.....	ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.จูลินี เทียนไทย)	
.....	อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุธรรมมา นิติเกษตรสุนทร)	
.....	กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.ปกรณ์ ศิริประกอบ)	
.....	กรรมการ
(อาจารย์ ดร.กุลพฐุ ศักดิ์วิทย์)	

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
CHULALONGKORN UNIVERSITY

ภิญทิรา ประทุมมา : การเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการเงินเนอ  
เรชั่นเอ็กซ์ และข้าราชการเงินเนอเรชั่นวาย กรมสรรพสามิตสังกัดส่วนกลาง.  
( A Comparision of Employee Commitment to an Organizationbetween  
Generation X Bureaucrats and Generation Y Bureaucrats:A Case Study of  
the Excise Department Head Office ) อ.ที่ปรึกษาหลัก : ผศ. ดร.สุธรรมา นิติ  
เกษตรสุนทร

การวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์ คือ 1) เพื่อศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กรของ  
ข้าราชการเงินเนอเรชั่นเอ็กซ์ และข้าราชการเงินเนอเรชั่นวาย ในกรมสรรพสามิตสังกัดส่วนกลาง  
2) เพื่อเปรียบเทียบระดับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการเงินเนอเรชั่นเอ็กซ์ และข้าราชการ  
เงินเนอเรชั่นวาย ในกรมสรรพสามิตสังกัดส่วนกลาง 3) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพัน  
ต่อองค์กรของข้าราชการเงินเนอเรชั่นเอ็กซ์ และข้าราชการเงินเนอเรชั่นวาย ในกรมสรรพสามิต  
สังกัดส่วนกลาง 4) เพื่อเสนอแนะแนวทางในการเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการ  
เงินเนอเรชั่นเอ็กซ์ และข้าราชการเงินเนอเรชั่นวาย ในกรมสรรพสามิตสังกัดส่วนกลาง ซึ่งกลุ่ม  
ตัวอย่างในการศึกษา คือ ข้าราชการเงินเนอเรชั่นเอ็กซ์ จำนวน 171 คน และข้าราชการเงินเนอ  
เรชั่นวาย จำนวน 161 คน โดยเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์แบบ  
มีโครงสร้าง ซึ่งข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมจะนำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติ (ค่าความถี่ ค่าร้อยละ  
ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน Independent-Samples T Test และ Multiple Regression  
Analysis) และวิเคราะห์แบบอุปนัย

ผลการวิจัย พบว่า 1) ระดับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการเงินเนอเรชั่นเอ็กซ์อยู่  
ในระดับมาก และระดับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการเงินเนอเรชั่นวายอยู่ในระดับมาก 2)  
ระดับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการเงินเนอเรชั่นเอ็กซ์เท่ากับระดับความผูกพันต่อองค์กร  
ของข้าราชการเงินเนอเรชั่นวาย 3) ปัจจัยด้านการบริหารองค์การ (ภาวะผู้นำ วัฒนธรรมองค์การ  
คุณภาพชีวิต และบรรยากาศในองค์การ) มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร 4) ปัจจัยด้าน  
ลักษณะงาน (ความชัดเจน การให้ข้อมูลป้อนกลับ โอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น และความอิสระ) มี  
อิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร

สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์  
ปีการศึกษา 2563

ลายมือชื่อนิติ .....  
ลายมือชื่อ อ.ที่ปรึกษาหลัก .....

# # 6181082524 : MAJOR PUBLIC ADMINISTRATION

KEYWORD:

Phanthira Prathumma : A Comparison of Employee Commitment to an Organization between Generation X Bureaucrats and Generation Y Bureaucrats: A Case Study of the Excise Department Head Office . Advisor: Asst. Prof. SUTHAMMA NITIKASETSOONTORN, Ph.D.

The research objectives were to study the employee commitment to the Excise Department Head Office of Generation X and Y bureaucrats, to compare employee commitment to the organization between Generation X and Y bureaucrats, to examine the factors affecting employee commitment level to the organization of Generation X and Y bureaucrats, and to propose guidelines for promoting employee commitment to the organization of Generation X and Y bureaucrats. The sample group was 171 Generation X and 161 Generation Y bureaucrats. The research tools were a questionnaire and structured interview. The collected data were compiled and analyzed using statistics (Frequency, Percentage, Mean, Standard Deviation, Independent-Samples T Test, and Multiple Regression Analysis) and the analytic induction approach.

Research results illustrated that the employee commitment level of Generation X and Y bureaucrats were at a high level. The employee commitment level of Generation X and Y bureaucrats was identical. The influential factors were, the organizational administration (Leadership, Organizational Culture, Quality of Life, and Organizational Environment) and job description (Clarity, Feedback Providing, Opportunity for Interaction, and Independency) influenced commitment to the organization.

Field of Study: Public Administration

Student's Signature .....

Academic Year: 2020

Advisor's Signature .....

## กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์นี้สำเร็จลุล่วงลงได้ด้วยความช่วยเหลือและความเมตตาจากบุคคลหลายท่าน ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุธรรมา นิตเกษตรสุนทร ที่กรุณาได้รับเป็นที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ให้คำแนะนำ และชี้แนะแนวทางในการทำสารนิพนธ์เป็นอย่างดีตลอดมา ขอขอบพระคุณรองศาสตราจารย์ ดร.จูลณี เทียนไทย ประธานกรรมการสอบสารนิพนธ์ รองศาสตราจารย์ ดร.ปกรณ์ ศิริประกอบ และอาจารย์ ดร.กุลพฐ ศักดิ์วิทย์ กรรมการสอบสารนิพนธ์ ที่กรุณาให้คำแนะนำเกี่ยวกับแนวทางการทำวิจัย เพื่อให้สารนิพนธ์มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

ขอขอบพระคุณข้าราชการในกรมสรรพสามิตสังกัดส่วนกลางทุกท่านที่สละเวลาและให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามและรับการสัมภาษณ์เป็นอย่างดี เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่มีความถูกต้อง และข้อเสนอแนะต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการทำสารนิพนธ์

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดา และครอบครัวที่คอยสนับสนุนและเป็นกำลังสำคัญ รวมถึงขอขอบคุณกัลยาณมิตร เจ้าหน้าที่คณะรัฐศาสตร์ และผู้เกี่ยวข้องทุกท่านที่ให้ความช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกเป็นอย่างดีมา ณ โอกาสนี้

ภัณฑิรา ประทุมมา

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
CHULALONGKORN UNIVERSITY

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ค
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ง
กิตติกรรมประกาศ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ฅ
สารบัญรูปภาพ.....	ฐ
บทที่ 1 .....	1
บทนำ.....	1
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา .....	1
1.2 คำถามในการวิจัย.....	5
1.3 วัตถุประสงค์การวิจัย.....	5
1.4 สมมติฐานการวิจัย .....	5
1.5 ขอบเขตของการศึกษา.....	5
1.6 คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย .....	6
1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	8
บทที่ 2 .....	9
แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	9
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับรุ่นอายุ.....	9
2.2 แนวคิดและทฤษฎีความผูกพันต่อองค์กร.....	16
2.3 เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	29
2.4 กรอบแนวคิดการวิจัย.....	31

บทที่ 3 .....	34
วิธีดำเนินการวิจัย .....	34
3.1 ประชากรและการสุ่มตัวอย่าง.....	34
3.2 การเก็บรวบรวมข้อมูล .....	36
3.3 ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา .....	37
3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา.....	38
3.5 การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ .....	40
3.6 แนวทางการวิเคราะห์ข้อมูล .....	40
บทที่ 4 .....	42
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	42
4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ .....	43
4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการบริหารองค์การ.....	45
4.3 การวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านลักษณะงาน .....	52
4.4 การวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์การ.....	59
4.5 การทดสอบสมมติฐาน.....	63
4.6 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ .....	82
บทที่ 5 .....	87
สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ .....	87
5.1 สรุปผลการวิจัย.....	89
5.2 อภิปรายผลการวิจัย .....	99
5.3 ข้อเสนอแนะ .....	103
ภาคผนวก ก.....	106
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย .....	106
ภาคผนวก ข.....	115



แบบสัมภาษณ์เพื่อการวิจัย.....	115
ภาคผนวก ค.....	117
การวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) .....	117
ภาคผนวก ง .....	128
การตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถาม (The Index of Item Objective Congruence: IOC) ...	128
บรรณานุกรม.....	138
ประวัติผู้เขียน.....	143



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
CHULALONGKORN UNIVERSITY

## สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1 สรุปองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์การ .....	22
ตารางที่ 2 สรุปปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การ .....	28
ตารางที่ 3 แสดงกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้ให้ข้อมูลสำคัญในการวิจัยเชิงคุณภาพ.....	36
ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของข้าราชการเงินเนอเรชั่นเอ็กซ์ และข้าราชการเงินเนอเรชั่นวาย ใน กรมสรรพสามิตสังกัดส่วนกลาง จำแนกตามข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ .....	43
ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของข้าราชการเงินเนอเรชั่นเอ็กซ์ และข้าราชการเงินเนอเรชั่นวาย ในกรมสรรพสามิตสังกัดส่วนกลาง เกี่ยวกับปัจจัยด้านการบริหาร องค์การในภาพรวม .....	46
ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของข้าราชการเงินเนอเรชั่นเอ็กซ์ และข้าราชการเงินเนอเรชั่นวาย ในกรมสรรพสามิตสังกัดส่วนกลาง เกี่ยวกับปัจจัยด้านการบริหาร องค์การ (ภาวะผู้นำ) จำแนกเป็นรายข้อ .....	47
ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของข้าราชการเงินเนอเรชั่นเอ็กซ์ และข้าราชการเงินเนอเรชั่นวาย ในกรมสรรพสามิตสังกัดส่วนกลาง เกี่ยวกับปัจจัยด้านการบริหาร องค์การ (วัฒนธรรมองค์การ) จำแนกเป็นรายข้อ.....	48
ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของข้าราชการเงินเนอเรชั่นเอ็กซ์ และข้าราชการเงินเนอเรชั่นวาย ในกรมสรรพสามิตสังกัดส่วนกลาง เกี่ยวกับปัจจัยด้านการบริหาร องค์การ (การบริหารค่าตอบแทน) จำแนกเป็นรายข้อ .....	49
ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของข้าราชการเงินเนอเรชั่นเอ็กซ์ และข้าราชการเงินเนอเรชั่นวาย ในกรมสรรพสามิตสังกัดส่วนกลาง เกี่ยวกับปัจจัยด้านการบริหาร องค์การ (คุณภาพชีวิต) จำแนกเป็นรายข้อ .....	50
ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของข้าราชการเงินเนอเรชั่น เอ็กซ์ และข้าราชการเงินเนอเรชั่นวาย ในกรมสรรพสามิตสังกัดส่วนกลาง เกี่ยวกับปัจจัยด้านการ บริหารองค์การ (บรรยากาศในองค์การ) จำแนกเป็นรายข้อ .....	51



ตารางที่ 20 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของข้าราชการเงินเนอเรชั่น  
 เอ็กซ์ และข้าราชการเงินเนอเรชั่นวาย ในกรมสรรพสามิตสังกัดส่วนกลาง เกี่ยวกับองค์ประกอบของ  
 ความผูกพันต่อองค์กร (ความทุ่มเทปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ (Strive)) จำแนกเป็นรายชื่อ  
 ..... 62

ตารางที่ 21 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของข้าราชการเงินเนอเรชั่น  
 เอ็กซ์ และข้าราชการเงินเนอเรชั่นวาย ในกรมสรรพสามิตสังกัดส่วนกลาง เกี่ยวกับองค์ประกอบของ  
 ความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวม..... 64

ตารางที่ 22 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของข้าราชการเงินเนอเรชั่นเอ็กซ์ และ  
 ข้าราชการเงินเนอเรชั่นวาย ในกรมสรรพสามิตสังกัดส่วนกลาง เกี่ยวกับองค์ประกอบของความผูกพัน  
 ต่อองค์กรในภาพรวม..... 66

ตารางที่ 23 ผลการวิเคราะห์การถดถอยตัวแปรหลายตัว (Multiple Regression Analysis) ระหว่าง  
 ปัจจัยด้านการบริหารองค์การและความผูกพันต่อองค์กร (ของข้าราชการในกรมสรรพสามิตสังกัด  
 ส่วนกลาง)..... 67

ตารางที่ 24 ผลการวิเคราะห์การถดถอยตัวแปรหลายตัว (Multiple Regression Analysis) ระหว่าง  
 ปัจจัยด้านการบริหารองค์การและความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการเงินเนอเรชั่นเอ็กซ์ในกรม  
 สรรพสามิตสังกัดส่วนกลาง..... 70

ตารางที่ 25 ผลการวิเคราะห์การถดถอยตัวแปรหลายตัว (Multiple Regression Analysis) ระหว่าง  
 ปัจจัยด้านการบริหารองค์การและความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการเงินเนอเรชั่นวายในกรม  
 สรรพสามิตสังกัดส่วนกลาง..... 73

ตารางที่ 26 ผลการวิเคราะห์การถดถอยตัวแปรหลายตัว (Multiple Regression Analysis) ระหว่าง  
 ปัจจัยด้านลักษณะงานและความผูกพันต่อองค์กร (ของข้าราชการในกรมสรรพสามิตสังกัดส่วนกลาง)  
 ..... 75

ตารางที่ 27 ผลการวิเคราะห์การถดถอยตัวแปรหลายตัว (Multiple Regression Analysis) ระหว่าง  
 ปัจจัยด้านลักษณะงานและความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการเงินเนอเรชั่นเอ็กซ์ในกรม  
 สรรพสามิตสังกัดส่วนกลาง..... 78

ตารางที่ 28 ผลการวิเคราะห์การถดถอยตัวแปรหลายตัว (Multiple Regression Analysis) ระหว่าง  
 ปัจจัยด้านลักษณะงานและความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการเงินเนอเรชั่นวายในกรมสรรพสามิต  
 สังกัดส่วนกลาง..... 80

ตารางที่ 29 ผลการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถาม (IOC) ในภาพรวม..... 129

ตารางที่ 30 ผลการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (IOC) ของปัจจัยด้านประชากรศาสตร์..... 129

ตารางที่ 31 ผลการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (IOC) ของปัจจัยด้านการบริหารองค์การ. 130

ตารางที่ 32 ข้อคำถามปัจจัยด้านการบริหารองค์การที่มีการแก้ไข..... 132

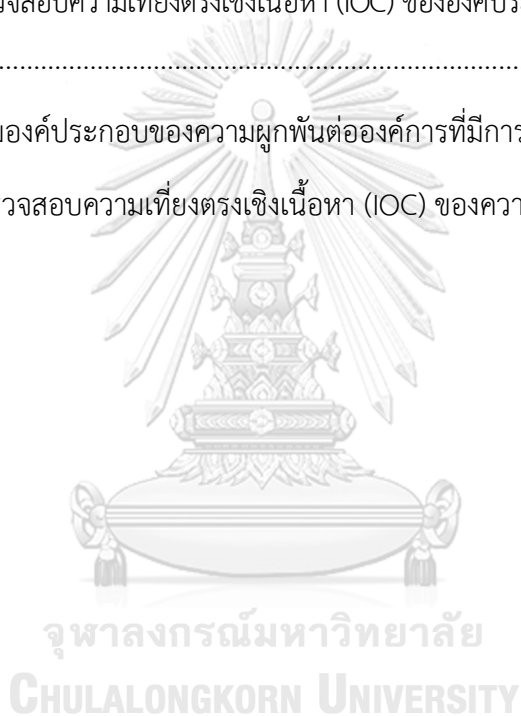
ตารางที่ 33 ผลการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (IOC) ของปัจจัยด้านลักษณะงาน ..... 132

ตารางที่ 34 ข้อคำถามปัจจัยด้านลักษณะงานที่มีการแก้ไข..... 134

ตารางที่ 35 ผลการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (IOC) ขององค์ประกอบของความผูกพันต่อ  
องค์การ ..... 135

ตารางที่ 36 ข้อคำถามองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์การที่มีการแก้ไข ..... 136

ตารางที่ 37 ผลการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (IOC) ของความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ 137



## สารบัญรูปภาพ

หน้า

No table of figures entries found.



## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

นับแต่อดีตจวบจนปัจจุบัน องค์กรต่าง ๆ ทั่วโลกได้พยายามค้นหาแนวทางการบริหารงานใหม่ ๆ ที่จะส่งผลให้เกิดการเพิ่มประสิทธิภาพ ชีตความสามารถในการแข่งขัน และบรรลุเป้าหมายขององค์กร เพื่อให้้องค์การประสบความสำเร็จและสามารถดำรงอยู่ได้ จนตระหนักได้ว่ามนุษย์เป็นทรัพยากรทางการบริหารที่สำคัญยิ่ง เนื่องจากเป็นผู้บริหารจัดการงานทุกด้านขององค์กร ไม่ว่าจะเป็นด้านการวางแผน การบริหารงบประมาณ การตรวจสอบภายใน การบริหารทรัพยากรบุคคล การปฏิบัติงาน ฯลฯ องค์กรต่าง ๆ จึงหันมาให้ความสำคัญกับการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานและขับเคลื่อนองค์กรไปสู่เป้าหมายที่ตั้งไว้ ด้วยการเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์กรให้แก่บุคลากรในองค์กร เนื่องจากระดับความผูกพันต่อองค์กรเป็นตัวชี้วัดผลตอบแทนทางธุรกิจขององค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งองค์กรที่ปรึกษาและองค์กรชั้นนำทางธุรกิจ (อนันต์ มณีรัตน์, 2559) ทั้งนี้ จากผลการวิจัยเกี่ยวกับองค์กรระดับโลกที่มีความผูกพันต่อองค์กร โดย Gallup Consulting (2010) พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรจะช่วยลดปัญหาการลาออก ความเสียหายและอุบัติเหตุในการปฏิบัติงาน ตลอดจนสร้างผลกำไรต่อหุ้นมากกว่าองค์กรประเภทเดียวกันที่มีความผูกพันต่อองค์กรต่ำกว่า ถึง 3.9 เท่า ทั้งยังเพิ่มระดับความพึงพอใจของลูกค้า ประสิทธิภาพ ประสิทธิผล ผลประกอบการทางการเงิน และขีดความสามารถในการแข่งขัน ซึ่งส่งผลให้อัตราการเจริญเติบโตขององค์กรเพิ่มขึ้น 10-20% เนื่องจากความผูกพันต่อองค์กรจะส่งผลให้บุคลากรในองค์กรปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ทุ่มเท และเอาใจใส่ (Hewitt Associates, 2011) นอกจากนี้ บุคลากรในองค์กรที่มีความผูกพันต่อองค์กร มักกล่าวถึงองค์กรในทางที่ดี เมื่อสนทนากับเพื่อนร่วมงานหรือลูกค้า (Say) ทั้งยังมีความปรารถนาที่จะเป็นสมาชิก และดำรงอยู่กับองค์กรต่อไป (Stay) ตลอดจนมีความเต็มใจในการทุ่มเทปฏิบัติงาน เพื่อขับเคลื่อนองค์กรให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ (Strive) (Greenberg, 2004; Hewitt Associates, 2004) ซึ่งส่งผลดีต่อทั้งองค์กร อย่างไรก็ตาม ศึกษาลักษณะของบุคลากรดังกล่าวเป็นลักษณะของบุคลากรในอุดมคติที่องค์กรต้องการและพยายามสร้างให้เกิดขึ้นโดยใช้ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร (ได้แก่ ปัจจัยด้านการบริหารองค์กร และปัจจัยด้านลักษณะงาน) เป็นเครื่องมือในการบริหารจัดการองค์กร ได้แก่

ปัจจัยด้านการบริหารองค์กร หรือการบริหารจัดการองค์กรในด้านต่าง ๆ ประกอบด้วย ภาวะผู้นำ (หมายถึง ความสามารถในการนำของผู้บังคับบัญชาต่อผู้ใต้บังคับบัญชา ในลักษณะของความเป็นผู้นำ มีวิสัยทัศน์ที่กว้างไกล รักษามาตรฐานทางจริยธรรมและเป็นที่ยอมรับของ

ผู้ใต้บังคับบัญชา เห็นความสำคัญและคุณค่าของผู้ใต้บังคับบัญชา ให้คำแนะนำผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างสร้างสรรค์ และรับฟังความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชา) วัฒนธรรมองค์การ (หมายถึง แนวปฏิบัติหรือค่านิยมที่องค์การยึดถือปฏิบัติ ซึ่งประกอบด้วยนโยบาย ยุทธศาสตร์ขององค์การ กระบวนการปฏิบัติงาน และการติดต่อสื่อสารในองค์การ) การบริหารค่าตอบแทน (หมายถึง การบริหารจัดการขององค์การเกี่ยวกับค่าตอบแทน และสวัสดิการต่าง ๆ ในรูปของตัวเงินและไม่ใช้ตัวเงิน โดยสิ่งตอบแทนเหล่านั้นพิจารณาตามความเหมาะสมและความยุติธรรม) คุณภาพชีวิต (หมายถึง การบริหารจัดการขององค์การเกี่ยวกับความเป็นอยู่ของบุคลากร ความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน ความใส่ใจต่อสุขภาพและสภาพแวดล้อมเชิงกายภาพในการทำงาน และการส่งเสริมสัมพันธ์ภาพที่ดีระหว่างบุคลากรในองค์การ) และบรรยากาศในองค์การ (หมายถึง สภาวะแวดล้อมในองค์การที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงาน ซึ่งควรเป็นสภาวะแวดล้อมที่ดี มีความปลอดภัย มีความพร้อมและเพียงพอของเครื่องมือและอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน) หากมีการบริหารองค์การที่ดี ก็จะส่งผลให้บุคลากรมีความปรารถนาที่จะเป็นสมาชิก และดำรงอยู่กับองค์การต่อไป

ปัจจัยด้านลักษณะงาน หรือองค์ประกอบที่แสดงให้เห็นเกี่ยวกับงาน ประกอบด้วย ความชัดเจน (หมายถึง ลักษณะงานที่มีความชัดเจนในเรื่องของอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบ ภาวะเยียบและข้อบังคับ และความคาดหวังของงาน) ความท้าทาย (หมายถึง ลักษณะงานที่กระตุ้นให้เกิดความพยายามในการใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และความรู้ความสามารถที่มีอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงาน) การให้ข้อมูลป้อนกลับ (หมายถึง ลักษณะงานที่มีการปรึกษาหารือกันระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา รวมถึงการประเมินผลการปฏิบัติงานและการแจ้งผลการปฏิบัติงาน) โอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น (หมายถึง ลักษณะงานที่เปิดโอกาสในการเข้าสังคมโดยการทำงานร่วมกับผู้อื่น เพื่อแลกเปลี่ยนความรู้ ความคิดเห็น และทัศนคติ) และความอิสระ (หมายถึง ลักษณะงานที่บุคลากรสามารถใช้ความรู้ความสามารถในการพิจารณา ตัดสินใจ และปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ภายในอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบของตน) หากลักษณะงานมีความเหมาะสมและสอดคล้องกับความต้องการของบุคลากร ก็จะส่งผลให้บุคลากรมีความสุขในการปฏิบัติงาน และทุ่มเทในการปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ

อย่างไรก็ตาม หากองค์การไม่ให้ความสำคัญกับความผูกพันต่อองค์การ อาจส่งผลให้บุคลากรไม่มีความรู้สึกที่ดีต่อองค์การ ไม่ทุ่มเทในการปฏิบัติงาน และไม่ปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์การต่อไป ก็จะส่งผลให้ผลการปฏิบัติงานขององค์การขาดประสิทธิภาพและประสิทธิผล ตลอดจนก่อให้เกิดความสูญเสียต่อองค์การในด้านต่าง ๆ เช่น ปัญหาเรื่องภาพลักษณ์ขององค์การจากการที่บุคลากรกล่าวถึงองค์การในทางที่ไม่ดี ปัญหาเรื่องการทุจริตจากการที่บุคลากรไม่ทุ่มเทในการปฏิบัติงานและไม่ได้ปรารถนาดีต่อองค์การ ปัญหาเรื่องกำลังใจในการปฏิบัติงานจากการที่บุคลากรไม่



ปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์การอีกต่อไป ซึ่งอาจส่งผลให้เกิดการลาออก และนำมาซึ่งการสูญเสียงบประมาณในการสรรหา คัดเลือก และพัฒนาบุคลากรต่อไป เป็นต้น

นอกจากนี้ ในปัจจุบันบุคลากรที่ปฏิบัติงานร่วมกันในองค์การประกอบไปด้วยบุคลากรหลากหลายเจนเนอเรชัน ไม่ว่าจะเป็นเบบี้บูมเมอร์ส เจนเนอเรชันเอ็กซ์ เจนเนอเรชันวาย และเจนเนอเรชันซี ซึ่งแต่ละเจนเนอเรชันก็มีทัศนคติ ค่านิยม ความเชื่อ และคุณลักษณะที่แตกต่างกัน ซึ่งส่งผลให้เกิดมุมมองในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน กล่าวคือ เบบี้บูมเมอร์ส คือ ผู้ที่เกิดระหว่างปี พ.ศ. 2475-2503 (ค.ศ. 1932-1960) (ธรรมรัตน์ อยู่พรต, 2556) เป็นเจนเนอเรชันที่เติบโตขึ้นมาในช่วงที่เริ่มมีความเท่าเทียมกันของสตรี กลุ่มคนรุ่นอายุนี้จึงมีความเป็นอิสระสูง ชอบแสดงออก มองโลกในแง่ดี มีความรู้สึกเป็นเด็กกว่าอายุจริง มีทัศนคติเกี่ยวกับสังคมในแบบของตน ต้องการดนตรี แฟชั่น และวัฒนธรรมในแบบของตน ส่วนใหญ่ของกลุ่มคนรุ่นอายุนี้เป็นพวกเสพติดในงาน ทำงานเต็มที่ ต้องการผลงานที่ชัดเจน จดจำในสิ่งที่เรียนรู้ ยอมรับผู้บังคับบัญชา และต้องการจะอยู่กับองค์การเป็นเวลานาน (ปริชญา แม้นมินทร์, 2558) เจนเนอเรชันเอ็กซ์ คือ ผู้ที่เกิดระหว่างปี พ.ศ. 2504-2520 (ค.ศ. 1961-1977) (ธรรมรัตน์ อยู่พรต, 2556) ซึ่งจากการสรุปความของผู้วิจัย ผู้วิจัยให้คำจำกัดความว่า เป็นเจนเนอเรชันที่พยายามทำงานอย่างหนักเพื่อสร้างความมั่นคง พร้อมทั้งจะเรียนรู้สิ่งใหม่ โดยเฉพาะอย่างยิ่งที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ให้ความสำคัญกับระบบอาวุโส มักพึ่งพาความรู้ความสามารถของตนเองในการดำเนินชีวิตและการทำงาน มองการเปลี่ยนแปลงเป็นสิ่งที่ดี จึงกล้าเผชิญกับความท้าทายทั้งในแง่ชีวิตและการทำงาน นอกจากนี้ ยังให้ความสำคัญกับสมดุลระหว่างการทำงานและชีวิตส่วนตัว ตลอดจนมีค่านิยมที่จะเลือกครอบครัวก่อนสิ่งอื่น เจนเนอเรชันวาย คือ ผู้ที่เกิดระหว่างปี พ.ศ. 2521-2540 (ค.ศ. 1978-1997) (ธรรมรัตน์ อยู่พรต, 2556) ซึ่งจากการสรุปความของผู้วิจัย ผู้วิจัยให้คำจำกัดความว่า เป็นเจนเนอเรชันที่มีความสามารถในการทำงานหลาย ๆ อย่างได้ในเวลาเดียวกัน ให้ความสำคัญกับผลสำเร็จมากกว่าวิธีการ ส่งผลให้ในการทำงานมีความอดทนต่ำ ชอบความรวดเร็วและไม่ต้องการทำงานหลายขั้นตอน อยากได้ผลตอบแทนสูงแบบก้าวกระโดด มีความจงรักภักดีต่อองค์กรต่ำ และไม่ให้ความสำคัญกับระบบอาวุโส และเจนเนอเรชันซี คือ ผู้ที่เกิดระหว่างปี พ.ศ. 2541-2552 (ค.ศ. 1998-2009) เป็นเจนเนอเรชันที่สามารถทำงานได้หลากหลาย และไม่ได้เลือกทำงานเพื่อความมั่นคงเพียงอย่างเดียว แต่ยังคงหางานที่ให้คุณค่าและความท้าทาย เปลี่ยนงานบ่อยเนื่องจากมองเห็นทางเลือกในชีวิตมากมายจึงรู้สึกว่าไม่จำเป็นต้องทน (กรกมล ศรีวัฒน์, 2563) ดังนั้น การทำความเข้าใจในความแตกต่างของแต่ละเจนเนอเรชันก็เป็นเรื่องขององค์การควรให้ความสนใจ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารจัดการองค์การให้บุคลากรเกิดความผูกพันต่อองค์การได้ต่อไป

ปัจจุบัน การทำให้บุคลากรจงรักภักดีต่อองค์กร ทุ่มเทในการปฏิบัติงาน และดำรงอยู่กับองค์การให้นานที่สุด ด้วยการเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์การ กลายเป็นแนวทางสำคัญในการ

บริหารจัดการองค์การ ครอบคลุมทั้งองค์การภาครัฐและเอกชน โดยเฉพาะอย่างยิ่งองค์การภาครัฐที่ต้องมีการพัฒนาบุคลากรในองค์การให้มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น ตลอดจนรักษาไว้ซึ่งบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถให้ดำรงอยู่กับองค์การต่อไป เนื่องจากการดำเนินงานขององค์การภาครัฐเกี่ยวข้องกับผลประโยชน์สาธารณะของประเทศ ซึ่งส่งผลกระทบในวงกว้าง ประการหนึ่ง และอีกประการหนึ่งคือ เพื่อให้การนำนโยบายไปปฏิบัติเป็นไปอย่างต่อเนื่อง สัมฤทธิ์ผล และตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ตรงจุด

กรมสรรพสามิต เป็นองค์การภาครัฐในสังกัดกระทรวงการคลัง ทำหน้าที่จัดเก็บภาษีสรรพสามิต (เพื่อเป็นรายได้ให้แก่รัฐ) จากประชาชนผู้ประกอบการสินค้าและบริการ (ตามพระราชบัญญัติภาษีสรรพสามิต พ.ศ. 2560) ซึ่งมีเหตุผลสมควรที่จะต้องรับภาระภาษีสูงกว่าปกติ ได้แก่ สินค้าที่บริโภคแล้วอาจก่อให้เกิดผลเสียต่อสุขภาพและศีลธรรมอันดี (เช่น สุรา ยาสูบ เป็นต้น) สินค้าและบริการที่มีลักษณะฟุ่มเฟือย (เช่น น้ำมันและผลิตภัณฑ์น้ำมัน เครื่องดื่ม เครื่องไฟฟ้า แบตเตอรี่ แก้วและเครื่องแก้ว รถยนต์ รถจักรยานยนต์ เรือ ผลิตภัณฑ์เครื่องหอมและเครื่องสำอาง พรมและสิ่งทอปูพื้น หินอ่อนและหินแกรนิต กิจการบันเทิงหรือหย่อนใจ เป็นต้น) และสินค้าและบริการที่ได้รับผลประโยชน์เป็นพิเศษจากกิจการของรัฐ ซึ่งจะเห็นได้ว่าภาษีสรรพสามิตเป็นเครื่องมือของรัฐในการดูแลสังคม สิ่งแวดล้อม และพลังงาน (กรมสรรพสามิต, 2563) นอกจากนี้ การดำเนินงานของกรมสรรพสามิตยังมีอิทธิพลอย่างยิ่งต่ออนาคตของประเทศ ดังเช่น นโยบายภาษีความหวาน นโยบายรถยนต์คันแรก เป็นต้น ซึ่งเป็นนโยบายสาธารณะที่ส่งผลกระทบต่อประชาชนเป็นวงกว้าง

ปัจจุบันการปฏิบัติงานร่วมกันในองค์การประกอบไปด้วยเงินเนอเรชั่นเอ็กซ์ และเงินเนอเรชั่นวายเป็นส่วนใหญ่ ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์การภาครัฐของข้าราชการเงินเนอเรชั่นเอ็กซ์ และข้าราชการเงินเนอเรชั่นวาย และปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การภาครัฐของข้าราชการเงินเนอเรชั่นเอ็กซ์ และข้าราชการเงินเนอเรชั่นวาย โดยมีกรณีศึกษาจากกรมสรรพสามิตสังกัดส่วนกลาง รวมถึงแสวงหาแนวทางในการเสริมสร้างความผูกพันของข้าราชการเงินเนอเรชั่นเอ็กซ์ และข้าราชการเงินเนอเรชั่นวาย ต่อองค์การภาครัฐ ทั้งกรมสรรพสามิตและองค์การภาครัฐอื่น ๆ โดยผู้วิจัยหวังว่าผลลัพธ์ที่ได้จากการศึกษาจะเป็นแนวทางในการพัฒนาองค์การในส่วนราชการ ทั้งกรมสรรพสามิต และส่วนราชการอื่น ให้สามารถบรรลุเป้าหมายขององค์การได้ต่อไป

## 1.2 คำถามในการวิจัย

- 1) ความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการเงินเนอเรชั่นเอ็กซ์ และข้าราชการเงินเนอเรชั่นวาย ในกรมสรรพสามิตสังกัดส่วนกลางอยู่ในระดับใด
- 2) ปัจจัยใดที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการเงินเนอเรชั่นเอ็กซ์ และข้าราชการเงินเนอเรชั่นวาย ในกรมสรรพสามิตสังกัดส่วนกลาง
- 3) แนวทางในการเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์การให้แก่ข้าราชการเงินเนอเรชั่นเอ็กซ์ และข้าราชการเงินเนอเรชั่นวาย ในกรมสรรพสามิตสังกัดส่วนกลางควรเป็นอย่างไร

## 1.3 วัตถุประสงค์การวิจัย

- 1) เพื่อศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการเงินเนอเรชั่นเอ็กซ์ และข้าราชการเงินเนอเรชั่นวาย ในกรมสรรพสามิตสังกัดส่วนกลาง
- 2) เพื่อเปรียบเทียบระดับความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการเงินเนอเรชั่นเอ็กซ์ และข้าราชการเงินเนอเรชั่นวาย ในกรมสรรพสามิตสังกัดส่วนกลาง
- 3) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการเงินเนอเรชั่นเอ็กซ์ และข้าราชการเงินเนอเรชั่นวาย ในกรมสรรพสามิตสังกัดส่วนกลาง
- 4) เพื่อเสนอแนะแนวทางในการเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการเงินเนอเรชั่นเอ็กซ์ และข้าราชการเงินเนอเรชั่นวาย ในกรมสรรพสามิตสังกัดส่วนกลาง

## 1.4 สมมติฐานการวิจัย

- 1) ระดับความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการเงินเนอเรชั่นเอ็กซ์ในกรมสรรพสามิตสังกัดส่วนกลางอยู่ในระดับมาก และระดับความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการเงินเนอเรชั่นวายในกรมสรรพสามิตสังกัดส่วนกลางอยู่ในระดับปานกลาง
- 2) ระดับความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการเงินเนอเรชั่นเอ็กซ์ในกรมสรรพสามิตสังกัดส่วนกลางมากกว่าระดับความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการเงินเนอเรชั่นวายในกรมสรรพสามิตสังกัดส่วนกลาง
- 3) ปัจจัยด้านการบริหารองค์การมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การ
- 4) ปัจจัยด้านลักษณะงานมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การ

## 1.5 ขอบเขตของการศึกษา

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งทำการศึกษาในเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการเงินเนอเรชั่นเอ็กซ์ คือ ผู้ที่เกิดระหว่างปี พ.ศ. 2504-2520 (ค.ศ. 1961-1977) โดยอายุในปีที่ทำการศึกษาคือ 43-59 ปี และข้าราชการเงินเนอเรชั่นวาย คือ ผู้ที่เกิดระหว่างปี พ.ศ. 2521-

2540 (ค.ศ. 1978-1997) โดยอายุในปีที่ทำการศึกษาคือ 23-42 ปี โดยศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการเจนเนอเรชันเอ็กซ์ และข้าราชการเจนเนอเรชันวาย มีกรณีศึกษาจากกรมสรรพสามิตสังกัดส่วนกลาง โดยมีจำนวนกลุ่มตัวอย่างของข้าราชการเจนเนอเรชันเอ็กซ์ 171 คน จากจำนวนประชากรของข้าราชการเจนเนอเรชันเอ็กซ์ 299 คน และมีจำนวนกลุ่มตัวอย่างของข้าราชการเจนเนอเรชันวาย 161 คน จากจำนวนประชากรของข้าราชการเจนเนอเรชันวาย 270 คน ใช้ระยะเวลาในการวิจัยประมาณ 4 เดือน ตั้งแต่เดือนสิงหาคม พ.ศ. 2563 ถึงเดือนธันวาคม พ.ศ. 2563

## 1.6 คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย

1) **เจนเนอเรชัน** หมายถึง กลุ่มคนที่เกิดและเติบโตขึ้นมาในช่วงเวลาที่ใกล้เคียงกัน และได้ผ่านประสบการณ์ที่สำคัญทางประวัติศาสตร์ร่วมกัน ซึ่งประสบการณ์ดังกล่าวได้หล่อหลอมให้พวกเขา มีทัศนคติ ค่านิยม และรูปแบบการดำเนินชีวิตที่คล้ายคลึงกัน

2) **เจนเนอเรชันเอ็กซ์** หมายถึง ผู้ที่เกิดระหว่างปี พ.ศ. 2504-2520 (ค.ศ. 1961-1977) โดยอายุในปีที่ทำการศึกษาคือ 43-59 ปี เป็นเจนเนอเรชันที่พยายามทำงานอย่างหนักเพื่อสร้างความมั่นคง พร้อมทั้งจะเรียนรู้สิ่งใหม่ โดยเฉพาะอย่างยิ่งที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ให้ความสำคัญกับระบบอาวุโส มักพึ่งพาความรู้ความสามารถของตนเองในการดำเนินชีวิตและการทำงาน มองการเปลี่ยนแปลงเป็นสิ่งที่ดี จึงกล้าเผชิญกับความท้าทายทั้งในแง่ชีวิตและการทำงาน นอกจากนี้ ยังให้ความสำคัญกับสมดุลระหว่างการทำงานและชีวิตส่วนตัว ตลอดจนมีค่านิยมที่จะเลือกครอบครัวก่อนสิ่งอื่น

3) **เจนเนอเรชันวาย** หมายถึง ผู้ที่เกิดระหว่างปี พ.ศ. 2521-2540 (ค.ศ. 1978-1997) โดยอายุในปีที่ทำการศึกษาคือ 23-42 ปี เป็นเจนเนอเรชันที่มีความสามารถในการทำงานหลาย ๆ อย่างได้ในเวลาเดียวกัน ให้ความสำคัญกับผลสำเร็จมากกว่าวิธีการ ส่งผลให้ในการทำงานมีความอดทนต่ำ ชอบความรวดเร็วและไม่ต้องการทำงานหลายขั้นตอน อยากรได้ผลตอบแทนสูงแบบก้าวกระโดด มีความจงรักภักดีต่อองค์กรต่ำ และไม่ให้ความสำคัญกับระบบอาวุโส

4) **ความผูกพันต่อองค์กร** หมายถึง สภาพของบุคคลที่แสดงต่อองค์กรในลักษณะที่รู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร จงรักภักดีต่อองค์กร มีความเต็มใจที่จะทุ่มเทกำลังกายกำลังใจในการปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร และมีความตั้งใจที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป ทั้งนี้ ความผูกพันต่อองค์กรมีองค์ประกอบสำคัญ 3 ส่วน ได้แก่

4.1) **การกล่าวถึงองค์กรในทางที่ดี (Say)** หมายถึง การพูดถึงองค์กรในด้านบวก เมื่อสนทนากับผู้อื่น ตลอดจนมีความภาคภูมิใจและยินดีเมื่อผู้อื่นกล่าวถึงองค์กรของตนในทางที่ดี

**4.2) ความปรารถนาที่จะดำรงการเป็นสมาชิกองค์การ (Stay)** หมายถึง ความปรารถนาในการเป็นสมาชิก และดำรงอยู่กับองค์การต่อไป

**4.3) ความทุ่มเทปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ (Strive)** หมายถึง การใช้ความพยายามในการปฏิบัติงานอย่างสุดความสามารถ รวมถึงการให้ความช่วยเหลือ สนับสนุน และพัฒนาองค์การ เพื่อขับเคลื่อนองค์การให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้

**5) การบริหารองค์การ** หมายถึง การบริหารจัดการองค์การในด้านต่าง ๆ ได้แก่

**5.1) ภาวะผู้นำ** หมายถึง ความสามารถในการนำของผู้บังคับบัญชาต่อผู้ใต้บังคับบัญชา ในลักษณะของความเป็นผู้นำ มีวิสัยทัศน์ที่กว้างไกล รักษามาตรฐานทางจริยธรรม และเป็นที่ยอมรับของผู้ใต้บังคับบัญชา เห็นความสำคัญและคุณค่าของผู้ใต้บังคับบัญชา ให้คำแนะนำผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างสร้างสรรค์ และรับฟังความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชา

**5.2) วัฒนธรรมองค์การ** หมายถึง แนวปฏิบัติหรือค่านิยมที่องค์การยึดถือปฏิบัติ ซึ่งประกอบด้วยนโยบาย ยุทธศาสตร์ขององค์การ กระบวนการปฏิบัติงาน และการติดต่อสื่อสารในองค์การ

**5.3) การบริหารค่าตอบแทน** หมายถึง การบริหารจัดการขององค์การเกี่ยวกับค่าตอบแทน และสวัสดิการต่าง ๆ ในรูปของตัวเงินและไม่ใช้ตัวเงิน โดยสิ่งตอบแทนเหล่านั้นพิจารณาตามความเหมาะสมและความยุติธรรม

**5.4) คุณภาพชีวิต** หมายถึง การบริหารจัดการขององค์การเกี่ยวกับความเป็นอยู่ของบุคลากร ความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน ความใส่ใจต่อสุขภาพและสภาพแวดล้อมเชิงกายภาพในการทำงาน และการส่งเสริมสัมพันธ์ภาพที่ดีระหว่างบุคลากรในองค์การ

**5.5) บรรยากาศในองค์การ** หมายถึง สภาพแวดล้อมในองค์การที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงาน ซึ่งควรเป็นสภาวะแวดล้อมที่ดี มีความปลอดภัย มีความพร้อมและเพียงพอของเครื่องมือและอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน

**6) ลักษณะงาน** หมายถึง องค์ประกอบที่แสดงให้เห็นเกี่ยวกับงาน ได้แก่

**6.1) ความชัดเจน** หมายถึง ลักษณะงานที่มีความชัดเจนในเรื่องของอำนาจหน้าที่ ความรับผิดชอบ ภาระเบี่ยงและข้อบังคับ และความคาดหวังของงาน

**6.2) ความท้าทาย** หมายถึง ลักษณะงานที่กระตุ้นให้เกิดความพยายามในการใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และความรู้ความสามารถที่มีอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงาน

**6.3) การให้ข้อมูลป้อนกลับ** หมายถึง ลักษณะงานที่มีการปรึกษาหารือกันระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา รวมถึงการประเมินผลการปฏิบัติงานและการแจ้งผลการปฏิบัติงาน

6.4) **โอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น** หมายถึง ลักษณะงานที่เปิดโอกาสในการเข้าสังคม โดยการทำงานร่วมกับผู้อื่น เพื่อแลกเปลี่ยนความรู้ ความคิดเห็น และทัศนคติ

6.5) **ความอิสระ** หมายถึง ลักษณะงานที่บุคลากรสามารถใช้ความรู้ความสามารถ ในการพิจารณา ตัดสินใจ และปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ภายในอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบของตน

7) **ข้าราชการในกรมสรรพสามิตสังกัดส่วนกลาง** หมายถึง ข้าราชการที่ปฏิบัติงานอยู่ใน ส่วนกลางของกรมสรรพสามิต ประกอบด้วย กลุ่มตรวจสอบภายใน กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร กลุ่ม พัฒนาและตรวจสอบทางเทคนิค กลุ่มวิเคราะห์สินค้าและของกลาง สำนักกฎหมาย สำนักบริหารการ คลังและรายได้ สำนักงานเลขานุการกรม สำนักตรวจสอบ ป้องกันและปราบปราม สำนักบริหาร ทรัพยากรบุคคล สำนักแผนภาษี สำนักมาตรฐานและพัฒนากิจการจัดเก็บภาษี 1 สำนักมาตรฐานและ พัฒนาการจัดเก็บภาษี 2 ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ กองกำกับและตรวจสอบภาษีสรรพสามิต และ กองกำกับและพัฒนามาตรฐานราคาภาษีสรรพสามิต

### 1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1) ทำให้ทราบถึงระดับความผูกพันต่อองค์การและปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อ องค์การของข้าราชการเงินเนอเรชั่นเอ็กซ์ และข้าราชการเงินเนอเรชั่นวาย ในกรมสรรพสามิตสังกัด ส่วนกลาง

2) สามารถนำผลการวิจัยไปเป็นแนวทางในการพัฒนา และเสริมสร้างความผูกพันของ ข้าราชการเงินเนอเรชั่นเอ็กซ์ และข้าราชการเงินเนอเรชั่นวาย ต่อองค์การภาครัฐ ทั้งกรมสรรพสามิต และองค์การภาครัฐอื่น

## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง “การเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการเงินเนอเรชั่นเอ็กซ์ และข้าราชการเงินเนอเรชั่นวาย กรณีศึกษา: กรมสรรพสามิตสังกัดส่วนกลาง” ผู้วิจัยได้ทำการศึกษา ภายใต้แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐานและแนวทางในการวิจัย โดยแบ่ง ออกเป็น 6 หัวข้อ ดังนี้

#### 2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับรุ่นอายุ

##### 2.1.1 นิยามของรุ่นอายุ

##### 2.1.2 การจำแนกรุ่นอายุ

##### 2.1.3 ค่านิยมและลักษณะเฉพาะของเงินเนอเรชั่นเอ็กซ์

##### 2.1.4 ค่านิยมและลักษณะเฉพาะของเงินเนอเรชั่นวาย

#### 2.2 แนวคิดและทฤษฎีความผูกพันต่อองค์การ

##### 2.2.1 นิยามของความผูกพันต่อองค์การ

##### 2.2.2 ความสำคัญของความผูกพันต่อองค์การ

##### 2.2.3 องค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์การ

##### 2.2.4 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การ

#### 2.3 เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 2.4 กรอบแนวคิดการวิจัย

#### 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับรุ่นอายุ

##### 2.1.1 นิยามของรุ่นอายุ มีผู้ให้ความหมายของรุ่นอายุไว้คล้ายคลึงกัน ดังนี้

ทัตนี ศรีกิตติศักดิ์ (2554) ให้ความหมายของรุ่นอายุหมายถึง กลุ่มคนที่เกิดในรุ่นราวคราว เดียวกัน และเติบโตขึ้นมาโดยได้รับประสบการณ์จากสภาวะแวดล้อมทางสังคมที่คล้ายคลึงกัน จึง ส่งผลให้มีวิถีคิด ค่านิยม และรูปแบบการดำเนินชีวิตที่คล้ายคลึงกัน (ทัตนี ศรีกิตติศักดิ์, 2554)

ณัฐฐา ผุดผ่อง (2556) ให้ความหมายของรุ่นอายุหมายถึง กลุ่มคนที่เกิดในช่วงอายุเดียวกัน และมีประสบการณ์จากการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างทางเศรษฐกิจ สังคม และการเมืองที่คล้ายคลึงกัน ซึ่งส่งผลให้มีความเชื่อ ค่านิยม และพฤติกรรมการทำงานในองค์การที่คล้ายคลึงกัน และนำไปสู่การมี ความต้องการที่จะได้รับการตอบสนองที่คล้ายคลึงกัน (ณัฐฐา ผุดผ่อง, 2556)

ชัยวัฒน์ โรจน์สุรภิตติ (2561) ให้ความหมายของรุ่นอายุหมายถึง กลุ่มคนที่เกิดในช่วงเวลาที่ใกล้เคียงกัน และมีประสบการณ์ที่สำคัญในชีวิตร่วมกัน จึงส่งผลให้มีกระบวนการคิด และลักษณะการดำเนินชีวิตที่คล้ายคลึงกัน (ชัยวัฒน์ โรจน์สุรภิตติ, 2561)

นิยามของรุ่นอายุข้างต้นแสดงถึงองค์ประกอบที่กลุ่มคนรุ่นอายุเดียวกันจะมีร่วมกัน ดังนั้นผู้วิจัยจะได้นิยาม “รุ่นอายุ” ในงานวิจัยนี้ ดังนี้

“กลุ่มคนที่เกิดและเติบโตขึ้นมาในช่วงเวลาที่ใกล้เคียงกัน และได้ผ่านประสบการณ์ที่สำคัญทางประวัติศาสตร์ร่วมกัน ซึ่งประสบการณ์ดังกล่าวได้หล่อหลอมให้พวกเขามีทัศนคติ ค่านิยม และรูปแบบการดำเนินชีวิตที่คล้ายคลึงกัน”

**2.1.2 การจำแนกรุ่นอายุ** มีนักวิชาการทั้งในประเทศและต่างประเทศได้จำแนกรุ่นอายุออกเป็นกลุ่ม ๆ ดังนี้

Mello J. A. (2011) ได้สรุปเกี่ยวกับรุ่นอายุไว้ (Mello J. A., 2011) ดังนี้

1) เทรดดิชั่นแนลลิสต์ส คือ กลุ่มคนที่เกิดในช่วงปี ค.ศ. 1922-1945 อนุรักษ์นิยม ไม่ชอบการเปลี่ยนแปลง ประหยัด จงรักภักดี และยึดมั่นในองค์การ

2) เบบี้บูมเมอร์ส คือ กลุ่มคนที่เกิดในช่วงปี ค.ศ. 1946-1964 มีความจงรักภักดีต่อองค์การ

3) เจนเนอเรชันเอ็กซ์ คือ กลุ่มคนที่เกิดในช่วงปี ค.ศ. 1965-1980 ขึ้นชอบในความเป็นอิสระ คิดนอกกรอบ ปรับตัวได้ดี และพัฒนาตนเองอยู่เสมอ

4) เจนเนอเรชันวาย คือ กลุ่มคนที่เกิดในช่วงปี ค.ศ. 1981-2000 มองโลกในแง่ดี มีความรอบรู้ทางเทคโนโลยี และมีทักษะในการทำงานที่หลากหลาย

Williams and Page (2011) ได้สรุปเกี่ยวกับรุ่นอายุไว้ (Williams, 2011) ดังนี้

1) เบบี้บูมเมอร์ส คือ กลุ่มคนที่เกิดในช่วงปี ค.ศ. 1946-1964 ส่วนใหญ่ของกลุ่มคนรุ่นอายุนี้เป็นพวกเสพติดในงาน ซึ่งแม้จะเกษียณอายุไปแล้ว แต่ก็ยังเป็นกลุ่มผู้เกษียณอายุที่มีพลัง และยังคงทำงานอยู่

2) เจนเนอเรชันเอ็กซ์ คือ กลุ่มคนที่เกิดในช่วงปี ค.ศ. 1965-1977 ก้าวเข้าสู่วัยผู้ใหญ่ในช่วงที่เศรษฐกิจเสื่อมโทรม และเป็นช่วงที่อัตราการก่อร่างและอัตราความรุนแรงเพิ่มสูงขึ้น จึงส่งผลให้พวกเขาเติบโตขึ้นมาแบบต้องรับผิดชอบในการดูแลตัวเอง

3) เจนเนอเรชันวาย คือ กลุ่มคนที่เกิดในช่วงปี ค.ศ. 1977-1994 ได้รับการเลี้ยงดูมาอย่างดี และค่อนข้างฉลาดเมื่อเทียบกับอายุ

วิทยา ชีวรุโณทัย (2555) ได้สรุปเกี่ยวกับรุ่นอายุไว้ (วิทยา ชีวรุโณทัย, 2555) ดังนี้

1) เบบี้บูมเมอร์ส คือ กลุ่มคนที่เกิดในช่วงปี ค.ศ. 1946-1963 (พ.ศ. 2489-2506) เกิดขึ้นมาหลังสงครามโลกครั้งที่ 2 ซึ่งเป็นช่วงที่มีการเพิ่มของประชากรอย่างมาก เพื่อทดแทนประชากรที่ตายไปในสงครามโลกทั้ง 2 ครั้ง กลุ่มคนรุ่นอายุนี้เน้นความสำเร็จในการทำงานเป็นเป้าหมายชีวิตอัน



ยิ่งใหญ่ มีความจงรักภักดีต่อองค์การสูง ไม่เปลี่ยนที่ทำงานบ่อย เคารพในกฎกติกาขององค์การและสังคมอย่างเคร่งครัด กลุ่มคนรุ่นอายุนี้มีความอดทนในการทำงานอย่างสูงเมื่อเทียบกับรุ่นอายุต่อมา

2) เจนเนอเรชั่นเอ็กซ์ คือ กลุ่มคนที่เกิดในช่วงปี ค.ศ. 1964-1978 (พ.ศ. 2507-2521) เกิดขึ้นมาในยุคที่ประเทศไทยกำลังเจริญเติบโตทั้งด้านเศรษฐกิจและการเมือง เป็นรุ่นแรกของการเกิดเทคโนโลยีสมัยใหม่ กลุ่มคนรุ่นอายุนี้จึงเป็นบุคลากรที่ใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ในการทำงานแบบครบทุกรูปแบบ จึงมีความชำนาญทางด้านเทคโนโลยีมากกว่ารุ่นอายุเบบี้บูมเมอร์ส

3) เจนเนอเรชั่นวาย คือ กลุ่มคนที่เกิดในช่วงปี ค.ศ. 1979-1995 (พ.ศ. 2522-2538) เติบโตขึ้นมาในระบบเศรษฐกิจแบบโลกาภิวัตน์ จึงมีวิถีคิดเป็นแบบสากลอย่างแท้จริง

กานต์พิชชา เก่งการช่าง (2556) ได้สรุปเกี่ยวกับรุ่นอายุไว้ (กานต์พิชชา เก่งการช่าง, 2556) ดังนี้

1) เบบี้บูมเมอร์ส คือ กลุ่มคนที่เกิดในช่วงปี ค.ศ. 1941-1960 (พ.ศ. 2484-2503) เติบโตขึ้นมาในช่วงที่มีการเปลี่ยนแปลงสภาพเศรษฐกิจไปสู่ยุคอุตสาหกรรม โดยเป็นการพัฒนาเทคโนโลยีพื้นฐานแบบค่อยเป็นค่อยไป ซึ่งส่งผลให้เกิดงานใหม่ ๆ เพิ่มขึ้น และนำไปสู่การแข่งขันที่เพิ่มสูงขึ้น

2) เจนเนอเรชั่นเอ็กซ์ คือ กลุ่มคนที่เกิดในช่วงปี ค.ศ. 1961-1976 (พ.ศ. 2504-2519) ได้รับผลกระทบจากระยะการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีในยุคสมัยนั้นค่อนข้างมาก ประกอบกับเกิดการขยายตัวของอุตสาหกรรมเป็นวงกว้าง ซึ่งส่งผลให้เกิดการผลิตเครื่องมือเครื่องใช้ที่เป็นสิ่งอำนวยความสะดวกมากมาย และนำไปสู่สังคมที่มุ่งเน้นความเป็นปัจเจกบุคคล และความเป็นวัตถุนิยมที่สูงขึ้น

3) เจนเนอเรชั่นวาย คือ กลุ่มคนที่เกิดในช่วงปี ค.ศ. 1977-1992 (พ.ศ. 2520-2535) เติบโตและดำเนินชีวิตอยู่ในยุคที่มีอัตราการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจที่สูง และมีความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีอย่างมาก แต่ในขณะเดียวกันยังได้เผชิญกับเหตุการณ์ที่แสดงถึงวิกฤติการณ์ความไม่แน่นอนทางเศรษฐกิจและความรุนแรงของสังคมมากอย่างที่ไม่เคยปรากฏมาก่อน

ธรรมรัตน์ อยู่พรต (2556) ได้จัดกลุ่มเจนเนอเรชั่นของประเทศไทย ดังนี้

1) เบบี้บูมเมอร์ส (พ.ศ. 2475-2503) คือ กลุ่มคนที่เกิดและเติบโตขึ้นมาในช่วงที่การเมืองของไทยยังขาดเสถียรภาพ เกิดการปฏิวัติรัฐประหาร ส่วนในเรื่องของจำนวนการเกิด ก็มีจำนวนเพิ่มมากขึ้นเรื่อย ๆ เนื่องจากยังไม่มีวางแผนครอบครัว การคุมกำเนิด และเทคโนโลยีใหม่ ๆ ทางการแพทย์

2) เจนเนอเรชั่นเอ็กซ์ (พ.ศ. 2504-2520) คือ กลุ่มคนที่เกิดและเติบโตขึ้นมาในช่วงที่ประเทศไทยเกิดการเปลี่ยนแปลงทั้งภายในและภายนอก ทั้งนี้ การเปลี่ยนแปลงภายใน คือ การที่รัฐบาลมีนโยบายมุ่งเน้นการพัฒนาเศรษฐกิจ โดยการวางแผนพัฒนาเศรษฐกิจฉบับที่ 1 (พ.ศ. 2504) ประเทศไทยจึงได้เข้าสู่ภาคอุตสาหกรรม และการเปลี่ยนแปลงภายนอก คือ การที่ประเทศต่าง ๆ เกิดการ

เปลี่ยนแปลงในหลาย ๆ ด้าน ไม่ว่าจะเป็นด้านเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง ตลอดจนมีการแพร่ขยายของเทคโนโลยีด้านข้อมูลข่าวสาร ซึ่งส่งผลให้การติดต่อสื่อสารสะดวกรวดเร็วมากยิ่งขึ้น ดังนั้น เศรษฐกิจไทยภายหลังจากการวางแผนพัฒนาเศรษฐกิจฉบับที่ 1 (พ.ศ. 2504) จึงกลายเป็นเศรษฐกิจแบบเปิด มีการค้าขายกับต่างประเทศมากขึ้น ด้านสังคมก็ต้องปรับตัวไปตามโลกาภิวัตน์มากยิ่งขึ้น รวมทั้งวัฒนธรรมไทยก็เกิดการเปลี่ยนแปลงด้วยเช่นกัน

3) เจนเนอเรชันวาย (พ.ศ. 2521-2540) คือ กลุ่มคนที่เกิดและเติบโตขึ้นมาในช่วงที่ประเทศไทยเริ่มเข้าสู่ยุคประชาธิปไตย และยังคงพัฒนาสู่ภาคอุตสาหกรรมอย่างต่อเนื่อง ตลอดจนยังเปิดรับเทคโนโลยีสมัยใหม่ และอารยธรรมต่างชาติทั้งจากตะวันตกและเอเชีย แต่ความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจได้ก่อให้เกิดปัญหาสังคมในด้านต่าง ๆ เช่น สิ่งแวดล้อม อาชญากรรม โสเภณี โรคนอกรีต เป็นต้น ซึ่งแนวทางที่รัฐใช้ในการแก้ไขปัญหาเรื่องคน คือ การให้การศึกษา จึงส่งผลให้คนรุ่นหลังมีการศึกษาที่สูงขึ้น

ปรัชญา แม่นมินทร์ (2558) ได้สรุปเกี่ยวกับรุ่นอายุไว้ ดังนี้

1) เบบี้บูมเมอร์ส คือ กลุ่มคนที่เกิดในช่วงปี ค.ศ. 1946-1964 หรือช่วงปี พ.ศ. 2489-2507 เติบโตขึ้นมาในช่วงที่เริ่มมีความเท่าเทียมกันของสตรี กลุ่มคนรุ่นอายุนี้จึงมีความเป็นอิสระสูง ชอบแสดงออก มองโลกในแง่ดี มีความรู้สึกเป็นเด็กกว่าอายุจริง มีทัศนคติเกี่ยวกับสังคมในแบบของตนเอง ต้องการดนตรี แฟชั่น และวัฒนธรรมในแบบของตนเอง ส่วนใหญ่ของกลุ่มคนรุ่นอายุนี้เป็นพวกเสพติดในงาน ทำงานเต็มที่ ต้องการผลงานที่ชัดเจน จดจำในสิ่งที่เรียนรู้ ยอมรับผู้บังคับบัญชา และต้องการจะอยู่กับองค์กรเป็นเวลานาน

2) เจนเนอเรชันเอ็กซ์ คือ กลุ่มคนที่เกิดในช่วงปี ค.ศ. 1965-1980 หรือช่วงปี พ.ศ. 2508-2523 เป็นรุ่นอายุที่ผู้หญิงได้รับการศึกษาในระดับอุดมศึกษาเทียบเท่าหรือมากกว่าผู้ชาย กลุ่มคนรุ่นอายุนี้เติบโตขึ้นมากับโทรทัศน์และคอมพิวเตอร์ จึงเป็นผู้มีความเชี่ยวชาญทางเทคโนโลยี และถือว่าความคิดแบบโลกาภิวัตน์ และความหลากหลายทางวัฒนธรรมเป็นเรื่องปกติ

3) เจนเนอเรชันวาย คือ กลุ่มคนที่เกิดในช่วงปี ค.ศ. 1981-2000 หรือช่วงปี พ.ศ. 2524-2543 เติบโตขึ้นมาพร้อมกับวิทยาการสมัยใหม่ กลุ่มคนรุ่นอายุนี้จึงสนใจเรื่องราวของสังคม มีความรอบรู้ทางเทคโนโลยี และเป็นคนรุ่นใหม่ที่ค่อนข้างฉลาดเมื่อเทียบกับอายุ

พัชรภา ดันติชูเวช (2560) ได้สรุปเกี่ยวกับรุ่นอายุไว้ (พัชรภา ดันติชูเวช, 2560) ดังนี้

1) เบบี้บูมเมอร์ส คือ กลุ่มคนที่เกิดในช่วงปี ค.ศ. 1945-1964 หรือช่วงปี พ.ศ. 2488-2507 เกิดขึ้นมาในยุคที่มีการส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการเพิ่มจำนวนประชากร เพื่อเป็นกำลังสำคัญในการฟื้นฟูและพัฒนาประเทศ ประชากรในยุคดังกล่าวจึงเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว ซึ่งปัจจุบันประชากรกลุ่มนี้กำลังเคลื่อนตัวเข้าสู่วัยผู้สูงอายุ

2) เจนเนอร์ชั้นเอ็กซ์ คือ กลุ่มคนที่เกิดในช่วงปี ค.ศ. 1965-1980 หรือช่วงปี พ.ศ. 2508-2523 เกิดขึ้นมาในยุคที่ไม่มีเสถียรภาพทางเศรษฐกิจ มีสถิติการหย่าร้างและการสร้างครอบครัวใหม่สูง แต่เป็นยุคที่ผู้หญิงทั่วโลกมีบทบาทเพิ่มมากขึ้น

3) เจนเนอร์ชั้นวาย คือ กลุ่มคนที่เกิดในช่วงปี ค.ศ. 1981-1994 หรือช่วงปี พ.ศ. 2524-2537 เกิดขึ้นมาในยุคที่เสถียรภาพทางเศรษฐกิจค่อนข้างดี และสังคมได้ให้ความสำคัญกับความมั่นคงและปลอดภัยในครอบครัวมากยิ่งขึ้น

4) เจนเนอร์ชั้นซี คือ กลุ่มคนที่เกิดในช่วงปี ค.ศ. 1995-2009 หรือช่วงปี พ.ศ. 2538-2552 เกิดขึ้นมาในยุคที่ประเทศต่าง ๆ ทั่วโลกให้ความสำคัญกับสิ่งแวดล้อมมากยิ่งขึ้น กลุ่มคนรุ่นอายุนี้จึงมีความตระหนักในความสำเร็จของสิ่งแวดล้อม

5) เจนเนอร์ชั้นแอลฟา คือ กลุ่มคนที่เกิดในช่วงปี ค.ศ. 2010-2025 หรือช่วงปี พ.ศ. 2553-2568 เกิดขึ้นมาในยุคที่เศรษฐกิจโลกเริ่มถดถอย และสภาพภูมิอากาศโลกเริ่มเปลี่ยนแปลงไป

กรกมล ศรีวัฒน์ (2563) ได้สรุปเกี่ยวกับรุ่นอายุไว้ (กรกมล ศรีวัฒน์, 2563) ดังนี้

1) เบบี้บูมเมอร์ส คือ กลุ่มคนที่เกิดในช่วงปี ค.ศ. 1944-1964 หรือช่วงปี พ.ศ. 2487-2507 พุ่มเททำงานหนักเพื่อความมั่นคงในอาชีพ ไม่ค่อยเปลี่ยนงานบ่อย และเชื่อมั่นในเรื่องของการทำงานหนักไม่มีวันอดตาย

2) เจนเนอร์ชั้นเอ็กซ์ คือ กลุ่มคนที่เกิดในช่วงปี ค.ศ. 1965-1979 หรือช่วงปี พ.ศ. 2508-2522 มักพึ่งพาความรู้ความสามารถของตนเองทั้งในการทำงานและชีวิตส่วนตัว ให้ความสำคัญต่อการพัฒนาทักษะ และความรู้ความสามารถในการทำงานควบคู่ไปกับการพัฒนาคุณภาพชีวิตทั้งทางสังคม ครอบครัว และความเป็นส่วนตัว จนกระทั่งสามารถสร้างสมดุลระหว่างการทำงานและชีวิตส่วนตัว มีความจงรักภักดีต่อองค์กร แต่สนใจผลตอบแทนที่เป็นรูปธรรม

3) เจนเนอร์ชั้นวาย คือ กลุ่มคนที่เกิดในช่วงปี ค.ศ. 1980-1997 หรือช่วงปี พ.ศ. 2523-2540 ชอบทำงานเป็นทีม มีทักษะในการทำงานหลายสิ่งในเวลาเดียวกัน รักความก้าวหน้า มุ่งผลสำเร็จเป็นหลัก ให้ความสำคัญกับกระบวนการคิดมากกว่าการปฏิบัติตามคำสั่งอย่างเคร่งครัด มักมีความอดทนต่ำทั้งร่างกายและจิตใจ และมักเปลี่ยนสายการทำงานอยู่บ่อยครั้ง

4) เจนเนอร์ชั้นซี คือ กลุ่มคนที่เกิดในช่วงปี ค.ศ. 1998-2009 หรือช่วงปี พ.ศ. 2541-2552 สามารถทำงานได้หลากหลาย และไม่ได้เลือกทำงานเพื่อความมั่นคงเพียงอย่างเดียว แต่ยังคงหาหนทางให้คุณค่าและความท้าทาย เปลี่ยนงานบ่อยเนื่องจากมองเห็นทางเลือกในชีวิตมากมายจึงรู้สึกว่าจะไม่จำเป็นต้องทน

5) เจนเนอร์ชั้นแอลฟา คือ กลุ่มคนที่เกิดตั้งแต่ปี ค.ศ. 2010 เป็นต้นไป หรือตั้งแต่ปี พ.ศ. 2553 เป็นต้นไป มีความเป็นปัจเจกชนสูง เชื่อมั่นในตนเอง กล้าตั้งคำถาม กล้าที่จะโต้แย้งในสิ่งที่เห็นว่าไม่ถูกต้อง และกล้าเริ่มต้นธุรกิจใหม่ ๆ ด้วยตนเอง

อย่างไรก็ตาม การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาข้าราชการเจนเนอเรชั่นเอ็กซ์ และข้าราชการเจนเนอเรชั่นวาย เนื่องจากปัจจุบันการปฏิบัติงานร่วมกันในองค์การประกอบไปด้วยข้าราชการเจนเนอเรชั่นเอ็กซ์ และข้าราชการเจนเนอเรชั่นวายเป็นส่วนใหญ่ ในขณะที่ข้าราชการเบบี้บูมเมอร์ส่วนใหญ่ได้เกษียณอายุไปแล้วและบางส่วนกำลังทยอยเกษียณอายุตามกันไป อย่างไรก็ตาม ในการศึกษาครั้งนี้เลือกใช้เกณฑ์การจำแนกรุ่นอายุตามแนวคิดของ ธรรมรัตน์ อยู่พรต (2556) ได้แก่ เจนเนอเรชั่นเอ็กซ์ ซึ่งเกิดระหว่างปี พ.ศ. 2504-2520 (ค.ศ. 1961-1977) โดยอายุในปีที่ทำการศึกษาคือ 43-59 ปี และเจนเนอเรชั่นวาย ซึ่งเกิดระหว่างปี พ.ศ. 2521-2540 (ค.ศ. 1978-1997) โดยอายุในปีที่ทำการศึกษาคือ 23-42 ปี เนื่องจากแนวคิดดังกล่าวมีการแบ่งแยก ปี พ.ศ. แบบไทยอย่างชัดเจน และเป็นการจำแนกรุ่นอายุโดยพิจารณาจากสภาวะแวดล้อมทางเศรษฐกิจและสังคมในประเทศไทยได้อย่างชัดเจน ดังนั้น เมื่อพิจารณาถึงความแตกต่างของสภาวะแวดล้อมทางเศรษฐกิจและสังคมในแต่ละประเทศแล้ว การใช้เกณฑ์การจำแนกรุ่นอายุตามแนวคิดของต่างประเทศอาจเป็นข้อจำกัดในการศึกษาความแตกต่างระหว่างรุ่นอายุในประเทศไทย

### 2.1.3 ค่านิยมและลักษณะเฉพาะของเจนเนอเรชั่นเอ็กซ์

ฉัฐจุฑา นกจันทร์ (2554) กล่าวว่า เจนเนอเรชั่นเอ็กซ์มีความเชื่อมั่นในตนเอง เป็นคนรักอิสระ ไม่ชอบพึ่งพาใคร สามารถปรับตัวเข้ากับสภาวะแวดล้อมได้ดี และให้ความสำคัญกับสมดุลระหว่างการทำงานและชีวิตส่วนตัว (ฉัฐจุฑา นกจันทร์, 2554)

ชานนท์ ศิริธร (2554) กล่าวว่า เจนเนอเรชั่นเอ็กซ์มีความขยันหมั่นเพียร พยายามทำงานอย่างหนักเพื่อสร้างความมั่นคง พร้อมทั้งจะเรียนรู้สิ่งใหม่ โดยเฉพาะอย่างยิ่งที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน (ชานนท์ ศิริธร, 2554)

วิทยา ชีวรุโณทัย (2555) กล่าวว่า เจนเนอเรชั่นเอ็กซ์สร้างสมดุลระหว่างความสุขของครอบครัวและความสำเร็จในด้านการงานได้ค่อนข้างดี ไม่ตกเป็นทาสของงาน ทั้งยังคุ้นเคยกับการเปลี่ยนแปลง และมองการเปลี่ยนแปลงเป็นสิ่งที่ดีต่อชีวิตและการทำงาน จึงกล้าเผชิญกับความท้าทายทั้งในแง่ชีวิตและการทำงาน และมักแสวงหาความรู้ใหม่ ๆ มาใช้ในการทำงานอยู่เสมอ

กานต์พิชชา เก่งการช่าง (2556) กล่าวว่า เจนเนอเรชั่นเอ็กซ์ให้ความสำคัญกับระบบอาวุโส มักพึ่งพาความรู้ความสามารถของตนเองในการดำเนินชีวิตและการทำงาน เล็งเห็นความสำคัญของการพัฒนาความรู้ความสามารถของตนเองอยู่เสมอ เพื่อให้เหมาะสมกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป และยังเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานอีกด้วย

ปรีชญา แม่นมินทร์ (2558) กล่าวว่า เจนเนอเรชั่นเอ็กซ์ให้ความสำคัญกับสมดุลระหว่างการทำงานและชีวิตส่วนตัว มักประกอบธุรกิจส่วนตัวมากกว่าจะจงรักภักดีต่อองค์กร และมีค่านิยมที่จะเลือกครอบครัวก่อนสิ่งอื่น

พัชราภา ต้นติชูเวช (2560) กล่าวว่า เจนเนอเรชันเอ็กซ์มองว่าตนสามารถทำงานทุกอย่างได้เพียงลำพัง โดยไม่ต้องพึ่งพาใคร ในขณะที่เดียวกันก็มีแนวคิดในการทำงานที่เปิดกว้าง และพร้อมรับฟังข้อติติงเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาตนเอง

กล่าวโดยสรุปสำหรับงานวิจัยชิ้นนี้ เจนเนอเรชันเอ็กซ์เป็นเจนเนอเรชันที่พยายามทำงานอย่างหนักเพื่อสร้างความมั่นคง พร้อมทั้งจะเรียนรู้สิ่งใหม่ โดยเฉพาะอย่างยิ่งที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ให้ความสำคัญกับระบบอาวุโส มักพึ่งพาความรู้ความสามารถของตนเองในการดำเนินชีวิตและการทำงาน มองการเปลี่ยนแปลงเป็นสิ่งที่ดี จึงกล้าเผชิญกับความท้าทายทั้งในแง่ชีวิตและการทำงาน นอกจากนี้ ยังให้ความสำคัญกับสมดุลระหว่างการทำงานและชีวิตส่วนตัว ตลอดจนมีค่านิยมที่จะเลือกครอบครัวก่อนสิ่งอื่น

#### 2.1.4 ค่านิยมและลักษณะเฉพาะของเจนเนอเรชันวาย

วิภาอร อัครวงศ์เสถียร (2555) กล่าวว่า เจนเนอเรชันวายมีจุดเด่นด้านการทำงาน คือ มีความคิดสร้างสรรค์ รอบรู้ด้านนวัตกรรมใหม่ ๆ ต้องการความอิสระ เป็นตัวของตัวเอง และชอบเรียนรู้และพัฒนาตนเองอยู่เสมอ แต่มีจุดด้อยด้านการทำงาน คือ มีความจงรักภักดีต่อองค์กรต่ำ อัตราการลาออกสูง และเปลี่ยนที่ทำงานบ่อย (วิภาอร อัครวงศ์เสถียร, 2555)

วิทยา ชีวรุโณทัย (2555) กล่าวว่า เจนเนอเรชันวายทำงานผ่านสื่อเทคโนโลยีได้คล่องแคล่วกว่าเจนเนอเรชันก่อนหน้า ซึ่งส่งผลให้เจนเนอเรชันวายบางคนรู้สึกว่ามันเก่งกว่าเจนเนอเรชันก่อน จึงไม่ให้ความสำคัญกับระบบอาวุโสเท่าใดนัก มีความสามารถในการทำงานหลาย ๆ อย่างได้ในเวลาเดียวกัน แต่มีความผูกพันต่อองค์กรค่อนข้างน้อย นอกจากนี้ ยังให้ความสำคัญในเรื่องงานมากกว่าเรื่องความรักคู่สาว เนื่องจากมองการสร้างเนื้อสร้างตัวสำคัญกว่าการสร้างครอบครัว กลุ่มคนเจนเนอเรชันนี้ส่วนใหญ่จึงแต่งงานช้า

กานต์พิชชา เก่งการช่าง (2556) กล่าวว่า เจนเนอเรชันวายให้ความสำคัญกับผลสำเร็จมากกว่าวิธีการ ส่งผลให้ในการทำงานมีความอดทนต่ำ ไม่ชอบการรอคอย อยากรได้ผลตอบแทนสูงแบบก้าวกระโดด มีความจงรักภักดีต่อองค์กรต่ำ ไม่ให้ความสำคัญกับระบบอาวุโส กล้าเสี่ยง กล้าตัดสินใจ ชอบแสดงความคิดเห็น ปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ที่แตกต่างได้ และมีความสามารถในการทำงานหลาย ๆ อย่างได้ในเวลาเดียวกัน

ทับขวัญ หอมจำปา (2558) กล่าวว่า เจนเนอเรชันวายเป็นคนช่างเลือก ไม่ยึดติดกับองค์กร และพร้อมที่จะหาโอกาสในหน้าที่การงานใหม่ ๆ อยู่เสมอ จึงมักจะเลือกงานและเปลี่ยนที่ทำงานบ่อยกว่าเจนเนอเรชันก่อนหน้า นอกจากนี้ ยังไม่ชอบความจำเจ ชอบความรวดเร็วและไม่ต้องการทำงานหลายขั้นตอน ทั้งยังพร้อมที่จะยอมรับและผลักดันการเปลี่ยนแปลงขององค์กรมากกว่าเจนเนอเรชันก่อนหน้า (ทับขวัญ หอมจำปา, 2558)

พัชรภา ตันติชูเวช (2560) กล่าวว่า เจนเนอเรชันวายมีลักษณะต่อต้านสังคมและไม่สุขภาพ มีความทะเยอทะยานในหน้าที่การงานสูง ต้องการความชัดเจนในการทำงานว่างานที่ทำมีผลต่อตนเอง และต่อองค์กรอย่างไร สามารถประยุกต์ใช้เทคโนโลยีในการทำงานได้ดี และมีความสามารถในการทำงานหลาย ๆ อย่างได้ในเวลาเดียวกัน

กล่าวโดยสรุปสำหรับงานวิจัยชิ้นนี้ เจนเนอเรชันวายเป็นเจนเนอเรชันที่มีความสามารถในการทำงานหลาย ๆ อย่างได้ในเวลาเดียวกัน ให้ความสำคัญกับผลสำเร็จมากกว่าวิธีการ ส่งผลให้ในการทำงานมีความอดทนต่ำ ชอบความรวดเร็วและไม่ต้องการทำงานหลายขั้นตอน อยากรได้ผลตอบแทนสูงแบบก้าวกระโดด มีความจงรักภักดีต่อองค์กรต่ำ และไม่ให้ความสำคัญกับระบบอาวุโส

## 2.2 แนวคิดและทฤษฎีความผูกพันต่อองค์กร

### 2.2.1 นิยามของความผูกพันต่อองค์กร

จินดา หลวงตา (2553) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความรู้สึกของคนหรือกลุ่มคนที่เป็นสมาชิกขององค์กร ที่ต้องทำงานอยู่กับองค์กรเสมือนหนึ่งเป็นบ้านหลังที่ 2 ของตนด้วยความเต็มใจและจงรักภักดี โดยมีปัจจัยบางอย่างหรือหลายอย่างเป็นสิ่งที่ยึดเหนี่ยวจิตใจให้คนหรือกลุ่มคนดังกล่าวยังคงอยู่กับองค์กรต่อไป ขณะเดียวกันก็สร้างผลการปฏิบัติงานที่ดีไปพร้อมกันด้วย (จินดา หลวงตา, 2553)

นภัส จิตต์ธีรภาพ (2554) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง เจตคติ ความรู้สึก และพฤติกรรมของคนหรือกลุ่มคนที่แสดงต่อองค์กรในลักษณะที่รู้สึกว่า ตนเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร มีความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามในการปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร แสดงออกถึงความจงรักภักดีต่อองค์กรที่ตนสังกัดอยู่ และต้องการที่จะทำงานให้แก่องค์กรต่อไป (นภัส จิตต์ธีรภาพ, 2554)

อิสระ เทพอารักษ์ (2554) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง การที่บุคลากรในองค์กรมีเจตคติที่ดีต่อองค์กร โดยให้ความเชื่อมั่นและยอมรับในเป้าหมายขององค์กร รวมถึงเต็มใจที่จะใช้ความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร ภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร และมีความต้องการที่จะคงไว้ซึ่งการเป็นสมาชิกขององค์กร (อิสระ เทพอารักษ์, 2554)

พิชิต เทพวรรณ (2554) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ระดับของความรู้สึกและความเชื่อของบุคลากรในการยอมรับเป้าหมายขององค์กร และเป็นระดับของความต้องการของบุคลากรที่จะทำงานให้แก่องค์กร (พิชิต เทพวรรณ, 2554)

นาริรัตน์ เอี่ยมตั้งพาณิชย์ (2555) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์การ หมายถึง การที่บุคลากร รู้สึกว่าตนเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ มีความเต็มใจที่จะทุ่มเทกำลังกายกำลังใจในการปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ และมีความปรารถนาที่จะปฏิบัติงานในองค์การต่อไป (นาริรัตน์ เอี่ยมตั้งพาณิชย์, 2555)

ศรุต กาญจนหิรัญ (2555) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์การ หมายถึง ความรู้สึกที่บุคลากรมีต่อองค์การ เป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดการแสดงออกทางพฤติกรรมของบุคลากรในทางบวก และเป็นสิ่งที่ยึดเหนี่ยวจิตใจให้บุคลากรยังคงอยู่ในองค์การต่อไป (ศรุต กาญจนหิรัญ, 2555)

อาริญา เสงหวีทรัพย์ศิริ (2558) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์การ หมายถึง การที่คนหรือกลุ่มคนมีความรู้สึกผูกพันทางจิตใจต่อค่านิยมและเป้าหมายขององค์การ มีความเต็มใจที่จะทุ่มเทกำลังกายกำลังใจในการปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ มีความจงรักภักดีต่อองค์การ และมีความตั้งใจที่จะปฏิบัติงานในองค์การต่อไป (อาริญา เสงหวีทรัพย์ศิริ, 2558)

จากความหมายของความผูกพันต่อองค์การข้างต้น ผู้วิจัยสามารถสรุปความหมายของความผูกพันต่อองค์การ เพื่อใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้ว่า ความผูกพันต่อองค์การ หมายถึง สภาพของบุคคลที่แสดงต่อองค์การในลักษณะที่รู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ จงรักภักดีต่อองค์การ มีความเต็มใจที่จะทุ่มเทกำลังกายกำลังใจในการปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ และมีความตั้งใจที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกขององค์การต่อไป

## 2.2.2 ความสำคัญของความผูกพันต่อองค์การ

Gallup Consulting (2010) ได้ทำการศึกษาของค์การระดับโลกจำนวน 152 องค์กร และพบว่า ความผูกพันต่อองค์การจะช่วยลดปัญหาการลาออก ความเสียหายและอุบัติเหตุในการปฏิบัติงาน ตลอดจนสร้างผลกำไรต่อหุ้นมากกว่าองค์การประเภทเดียวกันที่มีความผูกพันต่อองค์การต่ำกว่า ถึง 3.9 เท่า (Gallup Consulting, 2010)

ชูชัย สมิทธิไกร (2557) ได้ทำการศึกษาจากนักวิจัยหลาย ๆ ท่านเกี่ยวกับอิทธิพลของความผูกพันต่อองค์การที่มีต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของบุคลากร แล้วจึงได้สรุปความสำคัญของความผูกพันต่อองค์การออกเป็น 5 ประการ เพื่อแสดงให้เห็นว่าความผูกพันต่อองค์การมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของบุคลากรอย่างไร (ชูชัย สมิทธิไกร, 2557) โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. อัตราการลางาน และการไม่รักษาเวลาในการเข้างาน พบว่า ความผูกพันต่อองค์การมีความสัมพันธ์ทางลบกับอัตราการลางาน และการไม่รักษาเวลาในการเข้างาน กล่าวคือ บุคลากรที่มีความผูกพันต่อองค์การมากจะมีการแสดงออกทางพฤติกรรม คือ มาปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ และตรงต่อเวลาในการเข้างาน แต่บุคลากรที่มีความผูกพันต่อองค์การน้อยจะมีการแสดงออกทางพฤติกรรม คือ ลางานอยู่เสมอ และไม่รักษาเวลาในการเข้างาน

2. ความตั้งใจที่จะลาออกจากงาน พบว่า ความผูกพันต่อองค์การมีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจที่จะลาออกจากงาน กล่าวคือ บุคลากรที่มีความผูกพันต่อองค์การมากจะมีความตั้งใจที่จะลาออกจากงานน้อย แต่บุคลากรที่มีความผูกพันต่อองค์การน้อยจะมีความตั้งใจที่จะลาออกจากงานมาก

3. ความพึงพอใจในงาน พบว่า ความผูกพันต่อองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน กล่าวคือ บุคลากรที่มีความผูกพันต่อองค์การมากจะมีความพึงพอใจในงานมาก แต่บุคลากรที่มีความผูกพันต่อองค์การน้อยจะมีความพึงพอใจในงานน้อย

4. ผลการปฏิบัติงาน พบว่า ความผูกพันต่อองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานของบุคลากรซึ่งประเมินโดยผู้บังคับบัญชา กล่าวคือ บุคลากรที่มีความผูกพันต่อองค์การมากจะมีผลการปฏิบัติงานน่าพึงพอใจมาก แต่บุคลากรที่มีความผูกพันต่อองค์การน้อยจะมีผลการปฏิบัติงานไม่น่าพึงพอใจเท่าที่ควร

5. พฤติกรรมที่แสดงถึงการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ พบว่า ความผูกพันต่อองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมที่แสดงถึงการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ กล่าวคือ บุคลากรที่มีความผูกพันต่อองค์การมากจะมีพฤติกรรมที่แสดงถึงการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมาก แต่บุคลากรที่มีความผูกพันต่อองค์การน้อยจะมีพฤติกรรมที่แสดงถึงการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การน้อย

ณัฐนรี ตันติชูวงศ์ (2559) ได้สรุปความสำคัญของความผูกพันต่อองค์การไว้ว่า ความผูกพันต่อองค์การมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อองค์การ เนื่องจากความผูกพันต่อองค์การเปรียบเสมือนแรงจูงใจให้บุคลากรในองค์การปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถขับเคลื่อนองค์การไปสู่วัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ได้ (ณัฐนรี ตันติชูวงศ์, 2559)

จากการพิจารณาสรุปได้ว่า ความผูกพันต่อองค์การมีความสำคัญต่อองค์การอย่างยิ่ง เนื่องจากความผูกพันต่อองค์การจะส่งผลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของสมาชิกในองค์การ หากสมาชิกในองค์การมีความผูกพันต่อองค์การแล้ว สมาชิกในองค์การจะปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถขับเคลื่อนองค์การให้บรรลุเป้าหมายที่องค์การตั้งไว้ได้สำเร็จ

### 2.2.3 องค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์การ

Perrin (2003) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์การสามารถวัดได้จากลักษณะดังต่อไปนี้ (Perrin, 2003)

- 1) มีความห่วงใยในอนาคตขององค์การอย่างแท้จริง
- 2) มีความภาคภูมิใจที่ได้ปฏิบัติงานเพื่อองค์การ
- 3) มีความรู้สึกพึงพอใจกับความสำเร็จในงานของตน
- 4) กล่าวถึงองค์การในทางที่ดี
- 5) ทราบแนวทางในการช่วยเหลือองค์การให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้



6) เข้าใจความสัมพันธ์ระหว่างบทบาทของตนเองและเป้าหมายขององค์กร

7) มีแรงจูงใจในการช่วยเหลือองค์กรให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้

8) มีความเต็มใจในการทุ่มเทปฏิบัติงานมากกว่าปกติ

Greenberg (2004) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กรมีลักษณะดังนี้ (Greenberg, 2004)

1) กล่าวถึงองค์กรในทางที่ดี เมื่อสนทนากับเพื่อนร่วมงานหรือลูกค้า

2) พรารถนาที่จะเป็นสมาชิก และดำรงอยู่กับองค์กรต่อไป

3) มีความเต็มใจในการทุ่มเทปฏิบัติงาน เพื่อขับเคลื่อนองค์กรให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้

Hewitt Associates (2004) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กรมีลักษณะ 3 ประการ (Hewitt Associates, 2004) ดังนี้

1) Say คือ กล่าวถึงองค์กรในทางที่ดี เมื่อสนทนากับเพื่อนร่วมงานหรือลูกค้า

2) Stay คือ พรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะเป็นสมาชิก และดำรงอยู่กับองค์กรต่อไป

3) Strive คือ มีความเต็มใจในการทุ่มเทปฏิบัติงาน เพื่อขับเคลื่อนองค์กรให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้

The Institute for Employment Studies (2004) กล่าวว่า องค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กรประกอบด้วย 3 ส่วน ได้แก่ ความผูกพัน แรงจูงใจ และการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ซึ่ง The Institute for Employment Studies ได้นำองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กรดังกล่าวมาสร้างเป็นเครื่องมือในการวัดความผูกพันต่อองค์กร 12 ข้อ (The Institute for Employment Studies, 2004) รายละเอียดดังนี้

1) บุคลากรจะกล่าวชื่นชมองค์กรให้ผู้อื่นฟัง

2) บุคลากรจะมีความสุขเมื่อสมาชิกในครอบครัวและเพื่อนของตนต่างใช้สินค้าและบริการจากองค์กรของตน

3) บุคลากรรับรู้ได้ว่าองค์กรมีชื่อเสียง เป็นที่รู้จักโดยทั่วไป และเป็นนายจ้างที่ดี

4) บุคลากรรับรู้ได้ว่าองค์กรมีชื่อเสียงในทางที่ดี

5) บุคลากรมีความภาคภูมิใจที่จะกล่าวกับผู้อื่นว่าตนเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

6) บุคลากรรับรู้ได้ว่าองค์กรมีการกระตุ้นและมีแนวทางในการปฏิบัติงานที่ดี

7) บุคลากรพบว่าค่านิยมของตนเองและขององค์กรมีความสอดคล้องกัน

8) บุคลากรจะมีความเต็มใจในการทุ่มเทปฏิบัติงานมากกว่าที่คาดหวังไว้

9) บุคลากรจะพยายามช่วยเหลือองค์กรในทุกด้าน เพื่อให้้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้

10) บุคลากรจะพยายามรักษามาตรฐานในการปฏิบัติงานของตน

11) บุคลากรสมควรใจที่จะปฏิบัติงานอื่น ๆ แม้ไม่ใช่งานของตน เพื่อสนับสนุนองค์การให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้

12) บุคลากรจะเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงหรือพัฒนาที่งานของตนอยู่เสมอ

International Survey Research (2004) กล่าวว่า องค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์การประกอบด้วย 3 ส่วน (International Survey Research, 2004) ดังนี้

1) การรับรู้ คือ ความคิด และความเชื่อที่สนับสนุนองค์การให้ประสบความสำเร็จและมีการดำรงอยู่ขององค์การต่อไป

2) อารมณ์ คือ ความรู้สึกภาคภูมิใจที่ตนเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ

3) พฤติกรรม คือ ความเต็มใจในการทุ่มเทปฏิบัติงาน ด้วยมีความปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์การต่อไป

The Gallup Organization (2006) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์การแบ่งเป็น 3 ประเภท (The Gallup Organization, 2006) คือ

1) บุคลากรที่มีความผูกพันในงาน คือ บุคลากรที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ทุ่มเท และคำนึงถึงองค์การอยู่เสมอ

2) บุคลากรที่ไม่ยึดติดกับความผูกพันในงาน คือ บุคลากรที่ไม่มีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน และไม่มีความตั้งใจในการปฏิบัติงาน

3) บุคลากรที่ไม่มีความผูกพันในงาน คือ บุคลากรที่ไม่มีความสุขในการปฏิบัติงาน

Development Dimensions International Inc. (2009) กล่าวว่า องค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์การประกอบด้วย 3 ส่วน (Development Dimensions International Inc, 2009) ดังนี้

1) เป้าหมายของงาน ได้แก่ ความสอดคล้องกับกลยุทธ์ และการมอบอำนาจ

2) ค่านิยมของปัจเจกบุคคล ได้แก่ แผนการพัฒนา และการสนับสนุนและการยอมรับ

3) การสนับสนุนให้เกิดความร่วมมือกันระหว่างบุคลากร ได้แก่ ความร่วมมือกัน และการทำงานเป็นทีม

Gallup Consulting (2010) ได้สร้างเครื่องมือในการวัดความผูกพันต่อองค์การ “12 ชั้นของการจัดการที่ดี หรือ Gallup Q12” ซึ่งเชื่อมโยงกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การรายละเอียดดังนี้

1) ฉันทราบว่าฉันถูกคาดหวังสิ่งใดในการปฏิบัติงาน

2) ฉันมีเครื่องมือในการปฏิบัติงานที่เหมาะสม

3) องค์การเปิดโอกาสให้ฉันได้ทำในสิ่งที่ฉันทำได้ดีที่สุดในทุกวัน

4) ในช่วงเจ็ดวันที่ผ่านมา ฉันได้รับการยกย่องชมเชยเมื่อปฏิบัติงานได้ดี

- 5) ฉันมีหัวหน้าหรือคนในองค์กรคอยดูแลเอาใจใส่
- 6) มีคนบางคนในองค์กรคอยสนับสนุนให้ฉันได้รับการพัฒนา
- 7) ความคิดเห็นของฉันได้รับการยอมรับในองค์กร
- 8) พันธกิจหรือภารกิจขององค์กร ส่งผลให้ฉันรู้สึกว่าการงานของฉันเป็นงานที่มีความสำคัญ
- 9) เพื่อนร่วมงานหรือลูกน้องของฉันปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ เพื่อให้งานมีคุณภาพ
- 10) ฉันมีเพื่อนสนิทในองค์กร
- 11) ในช่วงหกเดือนที่ผ่านมา มีคนในองค์กรพูดถึงความก้าวหน้าในงานของฉัน
- 12) ในช่วงหนึ่งปีที่ผ่านมา ฉันได้มีโอกาสเรียนรู้และเติบโตในองค์กร

จากการทบทวนแนวคิด ทฤษฎี วรรณกรรม และเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กร สรุปได้ว่า **ความผูกพันต่อองค์กร** มีองค์ประกอบสำคัญ 3 ส่วน ได้แก่

1) **การกล่าวถึงองค์กรในทางที่ดี (Say)** หมายถึง การพูดถึงองค์กรในด้านบวก เมื่อสนทนากับผู้อื่น ตลอดจนมีความภาคภูมิใจและยินดีเมื่อผู้อื่นกล่าวถึงองค์กรของตนในทางที่ดี

2) **ความปรารถนาที่จะดำรงการเป็นสมาชิกองค์กร (Stay)** หมายถึง ความปรารถนาในการเป็นสมาชิก และดำรงอยู่กับองค์กรต่อไป

3) **ความทุ่มเทปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ (Strive)** หมายถึง การใช้ความพยายามในการปฏิบัติงานอย่างสุดความสามารถ รวมถึงการให้ความช่วยเหลือ สนับสนุน และพัฒนาองค์กรเพื่อขับเคลื่อนองค์กรให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้

ตารางที่ 1 สรุปองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กร

ผู้ศึกษา	องค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กร							
	การกล่าวถึงองค์กรในทางที่ดี	ความปรารถนาที่จะดำรงการเป็นสมาชิกองค์กร	ความทุ่มเทปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ	แรงจูงใจ	ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กร	การเชื่อมั่นยอมรับคำนิยม/เป้าหมาย	ความสัมพันธ์ที่มีความหมาย	การพัฒนาตนเองเสมอ
Perrin, 2003	/		/	/			/	
Greenberg, 2004	/	/	/					
Hewitt Associates, 2004	/	/	/					
The Institute for Employment Studies, 2004	/		/					
International Survey Research, 2004		/	/		/	/		
The Gallup Organization, 2006			/					
Development Dimensions International Inc., 2009						/		/
Gallup Consulting, 2010			/			/		/
รวม	4	3	7	1	1	3	1	2

#### 2.2.4 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร

Burke (2003) กล่าวว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรมี 6 ปัจจัย (Burke, 2003) ดังนี้

- 1) องค์กร: บุคลากรมีความจงรักภักดีต่อองค์กร มีความภาคภูมิใจที่ตนเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร และมีความตั้งใจที่จะสนับสนุนองค์กรให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้
- 2) ผู้จัดการ: ผู้จัดการมีความสัมพันธ์ที่ดีกับบุคลากรทุกคน และเปิดโอกาสให้บุคลากรแต่ละคนได้มีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน
- 3) กลุ่มงาน: บุคลากรแต่ละคนในกลุ่มงานหนึ่ง ๆ มีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน และต่างก็มีความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานร่วมกัน
- 4) งาน: บุคลากรมีความสนุกสนาน และกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน และมีความพึงพอใจในงานของตน
- 5) สายอาชีพ: บุคลากรเล็งเห็นถึงศักยภาพของตนในการพัฒนาอาชีพในสายอาชีพของตน
- 6) ลูกค่า: บุคลากรมีความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค่า และมีความภาคภูมิใจที่ได้ปฏิบัติงานเพื่อลูกค่า

Perrin (2003) กล่าวว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรมี 2 ปัจจัยหลัก ได้แก่

- 1) ปัจจัยด้านเหตุผล เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและองค์กร
- 2) ปัจจัยด้านอารมณ์ เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจและแรงจูงใจส่วนบุคคล และ

ความรู้สึกของบุคคลในการที่ได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

ทั้งนี้ รายละเอียดของปัจจัยย่อย มีดังนี้

- 1) ความเอาใจใส่จากผู้บริหารต่อความเป็นอยู่ที่ดีของบุคลากร
- 2) ความท้าทายของงาน
- 3) การมีอำนาจตัดสินใจของบุคลากร
- 4) ความชัดเจนของวิสัยทัศน์ หรือเป้าหมายขององค์กร
- 5) ความก้าวหน้าในเส้นทางอาชีพของบุคลากร
- 6) ชื่อเสียงขององค์กร
- 7) สภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมให้เกิดความร่วมมือ และการทำงานเป็นทีม
- 8) ความเพียงพอ และเหมาะสมของทรัพยากรในการปฏิบัติงาน
- 9) ความอิสระของบุคลากรในการปฏิบัติงาน
- 10) ความชัดเจนของวิสัยทัศน์ของผู้บริหาร

Gubman (2003) กล่าวว่า องค์กรประกอบที่ส่งผลให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรมี 3 ส่วน (Gubman, 2003) ดังนี้

1) องค์กรประกอบด้านคุณค่าและความรับผิดชอบ เป็นรากฐานสำคัญที่ส่งผลให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร เนื่องจากหากองค์กรมีคุณค่า หรือค่านิยม หรือวัฒนธรรมองค์กรที่สอดคล้องกับของบุคลากร บุคลากรก็จะเต็มใจปฏิบัติงาน เพื่อขับเคลื่อนองค์กรให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ ทั้งนี้ องค์กรประกอบด้านคุณค่า ได้แก่ ความยุติธรรม ความเชื่อถือ ความไวเนื้อเชื่อใจ การให้เกียรติซึ่งกันและกัน และการช่วยเหลือสังคม และองค์กรประกอบด้านความรับผิดชอบ ได้แก่ การทำงานเป็นทีม การวางแผนงานที่ดี ความรับผิดชอบที่ชัดเจน และความพร้อมของเครื่องมือและอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน

2) องค์กรประกอบด้านโครงการ (ที่จัดให้แก่บุคลากร) หากองค์กรมีการบริหารจัดการโครงการต่าง ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคลากรได้อย่างเหมาะสมและตรงจุด เช่น ค่าตอบแทน สวัสดิการ และคุณภาพชีวิต เป็นต้น บุคลากรก็ปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป

3) องค์กรประกอบด้านความสัมพันธ์ ทั้งความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา รวมถึงการจัดการกับอารมณ์และความรู้สึกของบุคลากรเอง

Greenberg (2004) กล่าวว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรมี 10 ปัจจัย ได้แก่

- 1) วัฒนธรรมการให้ความสำคัญกับคุณค่างาน
- 2) การให้ข้อมูลย้อนกลับเรื่องงานแก่บุคลากร และการตักเตือนบุคลากรอย่างสร้างสรรค์
- 3) โอกาสความก้าวหน้าของบุคลากรในเส้นทางอาชีพ และโอกาสที่บุคลากรจะพัฒนาสู่การเป็นผู้เชี่ยวชาญ

4) การให้ความยุติธรรมและรางวัลที่เหมาะสมแก่บุคลากร และการส่งเสริมบุคลากรในด้านต่าง ๆ

- 5) ผู้นำที่มีประสิทธิภาพ
- 6) ความชัดเจนในความคาดหวังของงาน
- 7) ความพร้อมและเพียงพอของเครื่องมือและอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน
- 8) ความพึงพอใจในงานหรือแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในระดับสูง
- 9) การรับฟังความคิดเห็นของบุคลากร
- 10) การกระตุ้นให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ

The Institute for Employment Studies (2004) กล่าวว่า แนวทางในการสร้างความรู้สึกคุณค่า และการมีส่วนร่วม เพื่อให้บุคลากรเกิดความผูกพันต่อองค์กร สามารถทำได้ 7 วิธี ดังนี้

- 1) บุคลากรได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ
- 2) ผู้บริหารให้ความสำคัญต่อสภาวะแวดล้อมที่ดีในการปฏิบัติงาน และสุขภาพที่ดีของบุคลากร

- 3) ผู้บริหารระดับสูงเล็งเห็นความสำคัญ และคุณค่าของบุคลากร
- 4) บุคลากรสามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างสร้างสรรค์
- 5) ผู้บริหารตักเตือนบุคลากรอย่างสร้างสรรค์
- 6) บุคลากรมีโอกาสในความก้าวหน้า และการพัฒนาอาชีพ
- 7) ผู้บริหารรับฟังความคิดเห็นของบุคลากร

International Survey Research (2004) กล่าวว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรมี 4 ปัจจัย ได้แก่

1) การพัฒนาอาชีพบุคลากร คือ การมอบโอกาสในความก้าวหน้าและการพัฒนาอาชีพให้แก่บุคลากรแต่ละคน โดยการเตรียมโครงการต่าง ๆ เพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคลากร และการบริหารจัดการคนเก่ง

2) ผู้นำ คือ ผู้นำที่สามารถถ่ายทอดค่านิยมหลักขององค์กรได้อย่างชัดเจน รักษามาตรฐานทางจริยธรรม และเป็นที่ยอมรับนับถือของบุคลากรในองค์กร

3) ภาพลักษณ์ของสินค้าและบริการ คือ มุมมองของบุคลากรในองค์การที่มีต่อสินค้าและบริการขององค์การ

4) การให้อำนาจในการตัดสินใจแก่บุคลากร คือ การให้บุคลากรได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจในงาน โดยมีบรรยากาศในการปฏิบัติงานที่เสริมสร้างความเชื่อมั่นให้แก่บุคลากร ไม่สร้างความกลัวหรือการถูกตำหนิหากบุคลากรแสดงความคิดเห็น

Hewitt Associates (2004) กล่าวว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรมี 6 ปัจจัย ได้แก่

- 1) บุคคล ได้แก่ ผู้บริหารระดับสูง ผู้บริหารระดับกลาง ผู้จัดการ และเพื่อนร่วมงาน
- 2) แรงจูงใจ/งาน ได้แก่ แรงจูงใจภายใน ทรัพยากรในการปฏิบัติงาน และภาระงาน
- 3) โอกาสที่ได้รับ ได้แก่ โอกาสความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน การเรียนรู้ และการพัฒนา
- 4) คุณภาพชีวิต ได้แก่ สภาวะแวดล้อมเชิงกายภาพในการปฏิบัติงาน ภาพลักษณ์ขององค์การ ความสมดุลระหว่างเรื่องงานและชีวิตส่วนตัว ความเป็นอยู่และคุณภาพชีวิตของบุคลากร และความรับผิดชอบต่อสังคม
- 5) กระบวนการ ได้แก่ หลักการบริหารทรัพยากรบุคคล หลักการบริหารผลการปฏิบัติงาน และขั้นตอนการปฏิบัติงาน
- 6) รางวัลโดยรวม ได้แก่ ค่าตอบแทน ผลประโยชน์เกื้อกูล การออมเพื่อการเกษียณอายุ และการให้การยอมรับ

ในปี 2011 Hewitt Associates ได้ทำการปรับปรุงและพัฒนาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งมี 6 ปัจจัย ดังนี้

- 1) บุคคล ได้แก่ ผู้บริหารระดับสูง ผู้บริหารระดับกลาง ผู้จัดการ เพื่อนร่วมงาน และบุคลากรที่ทรงคุณค่า
- 2) งาน ได้แก่ ภาระงาน ความมุ่งมั่น ทรัพยากร และกระบวนการในการปฏิบัติงาน
- 3) โอกาสที่ได้รับ ได้แก่ โอกาสความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน การเรียนรู้ และการพัฒนา
- 4) คุณภาพชีวิต ได้แก่ สภาวะแวดล้อมเชิงกายภาพในการปฏิบัติงาน และความสมดุลระหว่างเรื่องงานและชีวิตส่วนตัว
- 5) แนวปฏิบัติขององค์การ คือ การติดต่อสื่อสาร การประเมินผลการปฏิบัติงาน และภาพลักษณ์ขององค์การ
- 6) รางวัลโดยรวม ได้แก่ ค่าตอบแทน ผลประโยชน์เกื้อกูล และการให้การยอมรับ

The Gallup Organization (2006) ได้แบ่งปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร เป็นลำดับชั้น 4 ระดับ ได้แก่

1) ความต้องการพื้นฐาน ได้แก่ ความคาดหวังของงาน และความพร้อมของเครื่องมือและอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน

2) การสนับสนุนทางการบริหาร ได้แก่ การให้โอกาสแก่บุคลากรได้แสดงศักยภาพของตนในการปฏิบัติงาน รวมถึงการที่บุคลากรได้รับการยอมรับ การเอาใจใส่ และการพัฒนาในด้านต่าง ๆ

3) สัมพันธภาพ หรือการทำงานเป็นทีม ได้แก่ พันธกิจหรือภารกิจขององค์กร การยอมรับฟังความคิดเห็นซึ่งกันและกัน เพื่อนร่วมงานที่มีคุณภาพ และเพื่อนสนิทในองค์กร

4) ความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ได้แก่ ความก้าวหน้า การเรียนรู้ และการพัฒนาจากการทบทวนแนวคิด ทฤษฎี วรรณกรรม และเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร สามารถสรุปได้ว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร จะมีอยู่ 2 ปัจจัย (ได้แก่ ปัจจัยด้านการบริหารองค์กร และปัจจัยด้านลักษณะงาน) ดังนี้

1) **การบริหารองค์กร** หมายถึง การบริหารจัดการองค์กรในด้านต่าง ๆ ได้แก่

**1.1) ภาวะผู้นำ** หมายถึง ความสามารถในการนำของผู้บังคับบัญชาต่อผู้ใต้บังคับบัญชา ในลักษณะของความเป็นผู้นำ มีวิสัยทัศน์ที่กว้างไกล รักษามาตรฐานทางจริยธรรมและเป็นที่ยอมรับของผู้ใต้บังคับบัญชา เห็นความสำคัญและคุณค่าของผู้ใต้บังคับบัญชา ให้คำแนะนำผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างสร้างสรรค์ และรับฟังความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชา

**1.2) วัฒนธรรมองค์กร** หมายถึง แนวปฏิบัติหรือค่านิยมที่องค์กรยึดถือปฏิบัติ ซึ่งประกอบด้วยนโยบาย ยุทธศาสตร์ขององค์กร กระบวนการปฏิบัติงาน และการติดต่อสื่อสารในองค์กร

**1.3) การบริหารค่าตอบแทน** หมายถึง การบริหารจัดการขององค์กรเกี่ยวกับค่าตอบแทนและสวัสดิการต่าง ๆ ในรูปของตัวเงินและไม่ใช้ตัวเงิน โดยสิ่งตอบแทนเหล่านั้นพิจารณาตามความเหมาะสมและความยุติธรรม

**1.4) คุณภาพชีวิต** หมายถึง การบริหารจัดการขององค์กรเกี่ยวกับความเป็นอยู่ของบุคลากร ความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน ความใส่ใจต่อสุขภาพและสภาวะแวดล้อมเชิงกายภาพในการทำงาน และการส่งเสริมสัมพันธภาพที่ดีระหว่างบุคลากรในองค์กร

**1.5) บรรยากาศในองค์กร** หมายถึง สภาวะแวดล้อมในองค์กรที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงาน ซึ่งควรเป็นสภาวะแวดล้อมที่ดี มีความปลอดภัย มีความพร้อมและเพียงพอของเครื่องมือและอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน



2) **ลักษณะงาน** หมายถึง องค์ประกอบที่แสดงให้เห็นเกี่ยวกับงาน ได้แก่

2.1) **ความชัดเจน** หมายถึง ลักษณะงานที่มีความชัดเจนในเรื่องของอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบ ภาระเบี่ยงและข้อบังคับ และความคาดหวังของงาน

2.2) **ความท้าทาย** หมายถึง ลักษณะงานที่กระตุ้นให้เกิดความพยายามในการใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และความรู้ความสามารถที่มีอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงาน

2.3) **การให้ข้อมูลป้อนกลับ** หมายถึง ลักษณะงานที่มีการปรึกษาหารือกันระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา รวมถึงการประเมินผลการปฏิบัติงานและการแจ้งผลการปฏิบัติงาน

2.4) **โอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น** หมายถึง ลักษณะงานที่เปิดโอกาสในการเข้าสังคมโดยการทำงานร่วมกับผู้อื่น เพื่อแลกเปลี่ยนความรู้ ความคิดเห็น และทัศนคติ

2.5) **ความอิสระ** หมายถึง ลักษณะงานที่บุคลากรสามารถใช้ความรู้ความสามารถในการพิจารณา ตัดสินใจ และปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ภายในอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบของตน



ตารางที่ 2 สรุปปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร

ผู้ศึกษา	ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร															
	การบริหารองค์กร										ลักษณะงาน					
	ภาวะผู้นำ	วัฒนธรรมองค์กร	ภาพลักษณ์/ชื่อเสียงขององค์กร	ค่าตอบแทน	คุณภาพชีวิต	บรรยากาศในองค์กร	สินค้าและบริการ	การตอบสนองต่อลูกค้า	การติดต่อสื่อสาร	ความยุติธรรม	ความชัดเจน	ความท้าทาย	การให้ข้อเสนอแนะกลับ	โอกาสปฏิบัติงานกับผู้อื่น	ความอิสระ	งานมีความสำคัญ
Burke, 2003								/					/			
Perrin, 2003			/		/	/				/	/	/	/	/		
Gubman, 2003		/		/	/				/	/			/			
Greenberg, 2004	/	/							/	/		/			/	
The Institute for Employment Studies, 2004	/				/	/										
International Survey Research, 2004	/					/	/									
Hewitt Associates, 2004	/		/	/	/	/										
The Gallup Organization, 2006	/															
Hewitt Associates, 2011	/	/	/	/	/	/			/							
<b>รวม</b>	<b>6</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>1</b>

### 2.3 เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

Lok and Crawford (2004) จากผลการวิจัยพบว่า ตัวแปรด้านอายุมีผลกระทบต่อความผูกพันต่อองค์กร และมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กร กล่าวคือ บุคลากรที่มีอายุมากจะมีความพึงพอใจในงาน ความจงรักภักดี และความผูกพันต่อองค์กรมาก แต่บุคลากรที่มีอายุน้อยจะมีความพึงพอใจในงาน ความจงรักภักดี และความผูกพันต่อองค์กรน้อย (Lok and Crawford, 2004)

Hannay M. and C. Fretwell (2010) จากผลการวิจัยพบว่า พนักงานในรุ่นอายุที่แตกต่างกันจะมีทัศนคติ และค่านิยมต่อการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันในด้านต่าง ๆ เช่น การสร้างความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน การปรับตัวกับการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี เป็นต้น (Hannay M. and C. Fretwell, 2010)

ณัฐญา มานะกิจ (2554) ศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์กรของกลุ่มคนวัยทำงาน 3 รุ่น: กรณีศึกษาข้าราชการครูในโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นครปฐมเขต 1 ซึ่งจากผลการวิจัยพบว่า กลุ่มคนวัยทำงานทั้ง 3 รุ่นของข้าราชการครูในโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นครปฐมเขต 1 มีระดับปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและระดับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับมาก และมีระดับปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและระดับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 (ณัฐญา มานะกิจ, 2554)

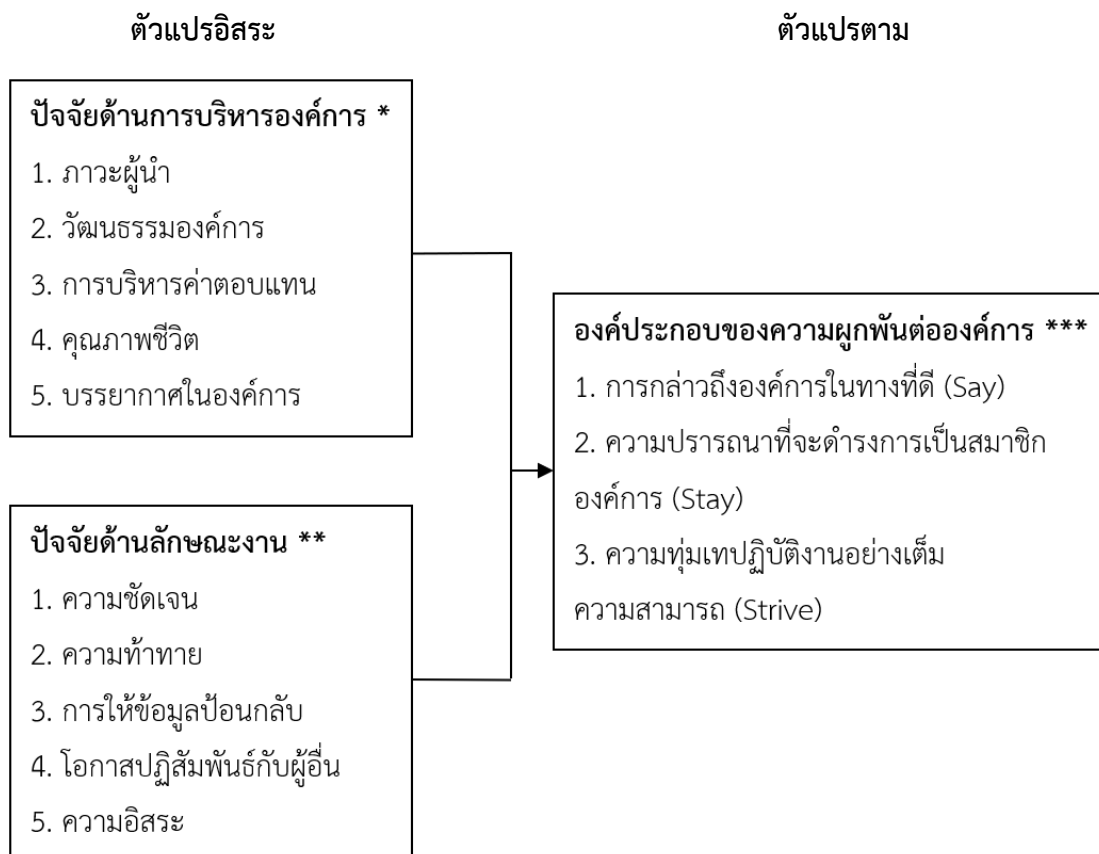
ณัฐญา ผุดผ่อง (2556) ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรกับคุณภาพชีวิตการทำงานและกลุ่มเงินเนอเรชั่นของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ซึ่งจากผลการวิจัยพบว่า ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานและระดับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมของทั้ง 3 กลุ่มเงินเนอเรชั่นอยู่ในระดับมาก และยังพบว่ากลุ่มเงินเนอเรชั่นที่แตกต่างกันจะมีพฤติกรรมในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้ ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ ปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานทั้ง 8 ด้าน ปัจจัยกลุ่มเงินเนอเรชั่น และปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ (ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา และอายุงาน) ซึ่งล้วนมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

พลอยบุษรา บุญญาพิทักษ์ (2558) ศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานกับการรักษาความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรต่างวัย: กรณีศึกษาบุคลากรในสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย ซึ่งจากผลการวิจัยพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรต่างวัยทั้ง 3 กลุ่มอยู่ในระดับปานกลาง และยังพบว่าบุคลากรกลุ่มเบบี้บูมเมอร์สและบุคลากรกลุ่มเงินเนอเรชั่นเอ็กซ์มีระดับความผูกพันต่อ

องค์การอยู่ในระดับมาก ส่วนบุคลากรกลุ่มเจนเนอเรชันวายมีระดับความผูกพันต่อองค์การอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้ สำหรับผลการเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์การตามปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ซึ่งประกอบด้วย ช่วงปี พ.ศ. เกิด ระดับการศึกษา อายุงาน ระดับเงินเดือน และหน่วยงานที่สังกัด พบว่าแตกต่างกัน ส่วนเพศ และตำแหน่งงาน พบว่าไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และผลการเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานตามปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ซึ่งประกอบด้วย อายุงาน และหน่วยงานที่สังกัด พบว่าแตกต่างกัน นอกนั้นพบว่าไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นอกจากนี้ คุณภาพชีวิตการทำงานยังมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรต่างวัยทั้ง 3 กลุ่มอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และคุณลักษณะของบุคลากรต่างวัยอย่างน้อย 1 ตัว ส่งผลต่อระดับความผูกพันต่อองค์การและคุณภาพชีวิตการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้นคุณลักษณะของบุคลากรกลุ่มเบบี้บูมเมอร์สที่ไม่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน (พลอยบุษรา บุญญาพิทักษ์, 2558)



## 2.4 กรอบแนวคิดการวิจัย



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
CHULALONGKORN UNIVERSITY

### หมายเหตุ

\* ที่มา: Hewitt Associates, 2011 และตารางที่ 2 สรุปปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การ

\*\* ที่มา: Perrin, 2003 และตารางที่ 2 สรุปปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การ

\*\*\* ที่มา: Greenberg, 2004; Hewitt Associates, 2004 และตารางที่ 1 สรุปองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์การ

จากการทบทวนวรรณกรรมทำให้ได้ความหมาย องค์ประกอบ และปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การ นำมาซึ่งกรอบแนวคิดการวิจัย โดยมีรายละเอียดดังนี้

**1) ความผูกพันต่อองค์การ** หมายถึง สภาพของบุคคลที่แสดงต่อองค์การในลักษณะที่รู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ จงรักภักดีต่อองค์การ มีความเต็มใจที่จะทุ่มเทกำลังกายกำลังใจในการปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ และมีความตั้งใจที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกขององค์การต่อไป ทั้งนี้ ความผูกพันต่อองค์การมีองค์ประกอบสำคัญ 3 ส่วน ได้แก่

**1.1) การกล่าวถึงองค์การในทางที่ดี (Say)** หมายถึง การพูดถึงองค์การในด้านบวก เมื่อสนทนากับผู้อื่น ตลอดจนมีความภาคภูมิใจและยินดีเมื่อผู้อื่นกล่าวถึงองค์การของตนในทางที่ดี

**1.2) ความปรารถนาที่จะดำรงการเป็นสมาชิกขององค์การ (Stay)** หมายถึง ความปรารถนาในการเป็นสมาชิก และดำรงอยู่กับองค์การต่อไป

**1.3) ความทุ่มเทปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ (Strive)** หมายถึง การใช้ความพยายามในการปฏิบัติงานอย่างสุดความสามารถ รวมถึงการให้ความช่วยเหลือ สนับสนุน และพัฒนาองค์การ เพื่อขับเคลื่อนองค์การให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้

**2) การบริหารองค์การ** หมายถึง การบริหารจัดการองค์การในด้านต่าง ๆ ได้แก่

**2.1) ภาวะผู้นำ** หมายถึง ความสามารถในการนำของผู้บังคับบัญชาต่อผู้ใต้บังคับบัญชา ในลักษณะของความเป็นผู้นำ มีวิสัยทัศน์ที่กว้างไกล รักษามาตรฐานทางจริยธรรม และเป็นที่ยอมรับของผู้ใต้บังคับบัญชา เห็นความสำคัญและคุณค่าของผู้ใต้บังคับบัญชา ให้คำแนะนำผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างสร้างสรรค์ และรับฟังความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชา

**2.2) วัฒนธรรมองค์การ** หมายถึง แนวปฏิบัติหรือค่านิยมที่องค์การยึดถือปฏิบัติ ซึ่งประกอบด้วยนโยบาย ยุทธศาสตร์ขององค์การ กระบวนการปฏิบัติงาน และการติดต่อสื่อสารในองค์การ

**2.3) การบริหารค่าตอบแทน** หมายถึง การบริหารจัดการขององค์การเกี่ยวกับค่าตอบแทน และสวัสดิการต่าง ๆ ในรูปของตัวเงินและไม่ใช้ตัวเงิน โดยสิ่งตอบแทนเหล่านั้นพิจารณาตามความเหมาะสมและความยุติธรรม

**2.4) คุณภาพชีวิต** หมายถึง การบริหารจัดการขององค์การเกี่ยวกับความเป็นอยู่ของบุคลากร ความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน ความใส่ใจต่อสุขภาพและสภาวะแวดล้อมเชิงกายภาพในการทำงาน และการส่งเสริมสัมพันธ์ภาพที่ดีระหว่างบุคลากรในองค์การ

**2.5) บรรยากาศในองค์การ** หมายถึง สภาวะแวดล้อมในองค์การที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงาน ซึ่งควรเป็นสภาวะแวดล้อมที่ดี มีความปลอดภัย มีความพร้อมและเพียงพอของเครื่องมือและอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน

3) **ลักษณะงาน** หมายถึง องค์ประกอบที่แสดงให้เห็นเกี่ยวกับงาน ได้แก่

3.1) **ความชัดเจน** หมายถึง ลักษณะงานที่มีความชัดเจนในเรื่องของอำนาจหน้าที่ ความรับผิดชอบ ภาระเบี่ยงและข้อบังคับ และความคาดหวังของงาน

3.2) **ความท้าทาย** หมายถึง ลักษณะงานที่กระตุ้นให้เกิดความพยายามในการใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และความรู้ความสามารถที่มีอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงาน

3.3) **การให้ข้อมูลป้อนกลับ** หมายถึง ลักษณะงานที่มีการปรึกษาหารือกันระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา รวมถึงการประเมินผลการปฏิบัติงานและการแจ้งผลการปฏิบัติงาน

3.4) **โอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น** หมายถึง ลักษณะงานที่เปิดโอกาสในการเข้าสังคม โดยการทำงานร่วมกับผู้อื่น เพื่อแลกเปลี่ยนความรู้ ความคิดเห็น และทัศนคติ

3.5) **ความอิสระ** หมายถึง ลักษณะงานที่บุคลากรสามารถใช้ความรู้ความสามารถในการพิจารณา ตัดสินใจ และปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ภายในอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบของตน



### บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่องการเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการเจนเนอเรชันเอ็กซ์ และข้าราชการเจนเนอเรชันวาย กรณีศึกษา: กรมสรรพสามิตสังกัดส่วนกลาง มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยด้านการบริหารองค์การ และด้านลักษณะงาน ที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการเจนเนอเรชันเอ็กซ์ และข้าราชการเจนเนอเรชันวาย ในกรมสรรพสามิตสังกัดส่วนกลาง โดยรูปแบบการวิจัยเป็นประเภทการวิจัยแบบผสม ซึ่งประกอบด้วยการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพ มีสาระสำคัญดังนี้

- 3.1 ประชากรและการสุ่มตัวอย่าง
- 3.2 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.3 ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา
- 3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
- 3.5 การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ
- 3.6 แนวทางการวิเคราะห์ข้อมูล

#### 3.1 ประชากรและการสุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ข้าราชการเจนเนอเรชันเอ็กซ์ในกรมสรรพสามิตสังกัดส่วนกลาง คือ ผู้ที่เกิดระหว่างปี พ.ศ. 2504-2520 (ค.ศ. 1961-1977) โดยอายุในปีที่ทำการศึกษาคือ 43-59 ปี ซึ่งมีจำนวน 299 คน และข้าราชการเจนเนอเรชันวายในกรมสรรพสามิตสังกัดส่วนกลาง คือ ผู้ที่เกิดระหว่างปี พ.ศ. 2521-2540 (ค.ศ. 1978-1997) โดยอายุในปีที่ทำการศึกษาคือ 23-42 ปี ซึ่งมีจำนวน 270 คน

สำหรับการสุ่มตัวอย่างในการวิจัยเชิงปริมาณ จะใช้กลุ่มตัวอย่างจากการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างจากประชากรทั้งหมดโดยอาศัยสูตรของ Taro Yamane (Taro Yamane, 1973) นั่นคือ

$$n_x = \frac{N_x}{1+N_x e^2}$$
$$n_x = \frac{299}{1+(299 \times 0.05^2)}$$
$$n_x = 171$$



เมื่อ  $n_x$  แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างของข้าราชการเงินออเรชั่นเอ็กซ์

$N_x$  แทน ขนาดของประชากรของข้าราชการเงินออเรชั่นเอ็กซ์

$e$  แทน ค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง

จากการคำนวณด้วยสูตร Taro Yamane ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างของข้าราชการเงินออเรชั่นเอ็กซ์ 171 คน โดยมีช่วงความเชื่อมั่นอย่างน้อย 95% มีความผิดพลาดที่ยอมรับได้ไม่เกิน 5% โดยผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม และได้จำนวนแบบสอบถามคืนมาทั้งหมด 171 ชุด คิดเป็น 100%

$$n_y = \frac{N_y}{1 + N_y e^2}$$

$$n_y = \frac{270}{1 + (270 \times 0.05^2)}$$

$$n_y = 161$$

เมื่อ  $n_y$  แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างของข้าราชการเงินออเรชั่นวาย

$N_y$  แทน ขนาดของประชากรของข้าราชการเงินออเรชั่นวาย

$e$  แทน ค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง

จากการคำนวณด้วยสูตร Taro Yamane ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างของข้าราชการเงินออเรชั่นวาย 161 คน โดยมีช่วงความเชื่อมั่นอย่างน้อย 95% มีความผิดพลาดที่ยอมรับได้ไม่เกิน 5% โดยผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม และได้จำนวนแบบสอบถามคืนมาทั้งหมด 161 ชุด คิดเป็น 100%

สำหรับการสุ่มตัวอย่างในการวิจัยเชิงคุณภาพ จะใช้การสุ่มตัวอย่างโดยไม่อาศัยความน่าจะเป็นแบบเฉพาะเจาะจง แบบโควตา และแบบสโนว์บอลล์ ซึ่งมีผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 10 คน ได้แก่

1. ข้าราชการเงินออเรชั่นเอ็กซ์ในกรมสรรพสามิตสังกัดส่วนกลาง จำนวน 5 คน ได้แก่ ผู้อำนวยการส่วนสรรพหา บรรจุ และแต่งตั้ง 1 ท่าน ผู้อำนวยการส่วนอัตรากำลังและระบบงาน 1 ท่าน ข้าราชการตำแหน่งนักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ 1 ท่าน ข้าราชการตำแหน่งนักทรัพยากรบุคคลปฏิบัติการ 1 ท่าน และข้าราชการทั่วไป 1 ท่าน

2. ข้าราชการเงินออเรชั่นวายในกรมสรรพสามิตสังกัดส่วนกลาง จำนวน 5 คน ได้แก่ ข้าราชการตำแหน่งนักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ 1 ท่าน ข้าราชการตำแหน่งนักทรัพยากรบุคคลปฏิบัติการ 1 ท่าน และข้าราชการทั่วไป 3 ท่าน

ตารางที่ 3 แสดงกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้ให้ข้อมูลสำคัญในการวิจัยเชิงคุณภาพ

เจนเนอเรชั่น	ตำแหน่ง	หน่วยงาน ที่สังกัด	จำนวน (คน)
เอ็กซ์	ผู้อำนวยการส่วนสรรหา บรรจุ และแต่งตั้ง	สำนักบริหาร	1
	ผู้อำนวยการส่วนอัตรากำลังและระบบงาน	ทรัพยากรบุคคล	1
	ข้าราชการตำแหน่งนักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ		1
	ข้าราชการตำแหน่งนักทรัพยากรบุคคลปฏิบัติการ		1
	ข้าราชการทั่วไป		1
	<b>รวม</b>		
วาย	ข้าราชการตำแหน่งนักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ	สำนักบริหาร	1
	ข้าราชการตำแหน่งนักทรัพยากรบุคคลปฏิบัติการ	ทรัพยากรบุคคล	1
	ข้าราชการทั่วไป		3
	<b>รวม</b>		

### 3.2 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล 2 ประเภท ได้แก่

1. ข้อมูลปฐมภูมิ ได้แก่ ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความผูกพันต่อองค์กร ปัจจัยด้านการบริหาร องค์กร และด้านลักษณะงาน ที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการเจนเนอเรชั่นเอ็กซ์ และข้าราชการเจนเนอเรชั่นวาย ในกรมสรรพสามิตสังกัดส่วนกลาง โดยมีขั้นตอนในการเก็บรวบรวม ข้อมูลดังนี้

1) นำหนังสือขอความอนุเคราะห์จากภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์ จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย เรียงถึงผู้อำนวยการสำนักบริหารทรัพยากรบุคคล (กรมสรรพสามิต) เพื่อขอความ อนุเคราะห์และขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

2) กระจายแบบสอบถามออนไลน์ไปยังข้าราชการเจนเนอเรชั่นเอ็กซ์ในกรม สรรพสามิตสังกัดส่วนกลางที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 171 ชุด และข้าราชการเจนเนอเรชั่นวายใน กรมสรรพสามิตสังกัดส่วนกลางที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 161 ชุด

3) เก็บรวบรวมแบบสอบถามคืนจากข้าราชการเจนเนอเรชั่นเอ็กซ์ จำนวน 171 ชุด และข้าราชการเจนเนอเรชั่นวาย จำนวน 161 ชุด

4) นำแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างมาตรวจสอบความสมบูรณ์ และความถูกต้อง ในการตอบแบบสอบถาม

5) นำข้อมูลที่ได้มาลงรหัส จัดลำดับข้อมูล และนำไปวิเคราะห์ประมวลผลต่อไป

2. ข้อมูลทุติยภูมิ ได้แก่ ข้อมูลเกี่ยวกับแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับรุ่นอายุ ความผูกพันต่อองค์การ ปัจจัยด้านการบริหารองค์การ และด้านลักษณะงาน ที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การ (ซึ่งเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสารทางวิชาการ วารสาร วิทยานิพนธ์ และการค้นคว้าอิสระที่เกี่ยวข้อง โดยสืบค้นจากอินเทอร์เน็ต, หอสมุดกลาง จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย) เพื่อนำมาสังเคราะห์เป็นกรอบแนวคิดการวิจัย

### 3.3 ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาประกอบไปด้วยตัวแปร 2 กลุ่มหลัก คือ ตัวแปรอิสระ หรือปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การ และตัวแปรตาม หรือความผูกพันต่อองค์การ โดยมีรายละเอียดดังนี้

#### 1. ตัวแปรอิสระ หรือปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การ ได้แก่

##### 1) ปัจจัยด้านการบริหารองค์การ

- 1.1) ภาวะผู้นำ
- 1.2) วัฒนธรรมองค์การ
- 1.3) การบริหารค่าตอบแทน
- 1.4) คุณภาพชีวิต
- 1.5) บรรยากาศในองค์การ

##### 2) ปัจจัยด้านลักษณะงาน

- 2.1) ความชัดเจน
- 2.2) ความท้าทาย
- 2.3) การให้ข้อมูลป้อนกลับ
- 2.4) โอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น
- 2.5) ความอิสระ

#### 2. ตัวแปรตาม หรือความผูกพันต่อองค์การ ได้แก่

- 1) การกล่าวถึงองค์การในทางที่ดี (Say)
- 2) ความปรารถนาที่จะดำรงการเป็นสมาชิกขององค์การ (Stay)
- 3) ความทุ่มเทปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ (Strive)

### 3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้แบ่งเป็น 2 ประเภท ได้แก่

**1. แบบสอบถาม** เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อวิเคราะห์เชิงปริมาณ ซึ่งสร้างจากกรอบแนวคิดการวิจัย แบ่งออกเป็น 5 ส่วน จำนวนข้อรวมทั้งสิ้น 48 ข้อ มีรายละเอียดดังนี้

**ส่วนที่ 1 ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์** มีจำนวน 7 ข้อ ซึ่งมีลักษณะเป็นคำถามปลายปิด ได้แก่ เพศ รุ่นอายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ประสบการณ์ในการทำงาน ณ กรมสรรพสามิต ตำแหน่งงาน และหน่วยงานที่สังกัด

**ส่วนที่ 2 ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการบริหารองค์การ** มีจำนวน 15 ข้อ ประกอบไปด้วย

- |                       |               |
|-----------------------|---------------|
| 1) ภาวะผู้นำ          | มีจำนวน 3 ข้อ |
| 2) วัฒนธรรมองค์การ    | มีจำนวน 3 ข้อ |
| 3) การบริหารค่าตอบแทน | มีจำนวน 3 ข้อ |
| 4) คุณภาพชีวิต        | มีจำนวน 3 ข้อ |
| 5) บรรยากาศในองค์การ  | มีจำนวน 3 ข้อ |

สำหรับส่วนที่ 2 ปัจจัยด้านการบริหารองค์การ มีที่มาจากแนวคิดของ Hewitt Associates (2011)

**ส่วนที่ 3 ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านลักษณะงาน** มีจำนวน 15 ข้อ ประกอบไปด้วย

- |                               |               |
|-------------------------------|---------------|
| 1) ความชัดเจน                 | มีจำนวน 3 ข้อ |
| 2) ความท้าทาย                 | มีจำนวน 3 ข้อ |
| 3) การให้ข้อมูลป้อนกลับ       | มีจำนวน 3 ข้อ |
| 4) โอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น | มีจำนวน 3 ข้อ |
| 5) ความอิสระ                  | มีจำนวน 3 ข้อ |

สำหรับส่วนที่ 3 ปัจจัยด้านลักษณะงาน มีที่มาจากแนวคิดของ Perrin (2003)

**ส่วนที่ 4 ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์การ** มีจำนวน 9 ข้อ ประกอบไปด้วย

- |   |               |
|---|---------------|
| 1) การพูดถึงองค์การในด้านบวก (Say)                  | มีจำนวน 3 ข้อ |
| 2) ความปรารถนาที่จะดำรงการเป็นสมาชิกองค์การ (Stay)  | มีจำนวน 3 ข้อ |
| 3) ความทุ่มเทในการทำงานอย่างเต็มความสามารถ (Strive) | มีจำนวน 3 ข้อ |

สำหรับส่วนที่ 4 องค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กร มีที่มาจากแนวคิดของ Greenberg (2004) และ Hewitt Associates (2004)

ทั้งนี้ ส่วนที่ 2-4 ซึ่งมีจำนวนข้อรวมทั้งสิ้น 39 ข้อ จะมีลักษณะเป็นคำถามเชิงบวก ให้เลือกตอบด้วยการให้คะแนน (Rating Scale) โดยมีการแบ่งระดับและเกณฑ์ในการเทียบคะแนน 5 ระดับ ได้แก่

เห็นด้วยมากที่สุด	เกณฑ์ในการเทียบคะแนนเท่ากับ	5 คะแนน
เห็นด้วยมาก	เกณฑ์ในการเทียบคะแนนเท่ากับ	4 คะแนน
เห็นด้วยปานกลาง	เกณฑ์ในการเทียบคะแนนเท่ากับ	3 คะแนน
เห็นด้วยน้อย	เกณฑ์ในการเทียบคะแนนเท่ากับ	2 คะแนน
เห็นด้วยน้อยที่สุด	เกณฑ์ในการเทียบคะแนนเท่ากับ	1 คะแนน

สามารถนำมาคำนวณความกว้างของช่วงคะแนนในการแปลผล ได้ดังนี้

$$\text{ความกว้างของช่วงคะแนนในการแปลผล} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{5 - 1}{5} = 0.80$$

จากนั้นจึงนำมากำหนดช่วงคะแนนเฉลี่ยในการแปลผลและระดับในการแปลผล 5 ระดับ ได้แก่

ช่วงคะแนนเฉลี่ย 4.21-5.00	แปลความว่า	มีความเห็นด้วยอยู่ในระดับมากที่สุด
ช่วงคะแนนเฉลี่ย 3.41-4.20	แปลความว่า	มีความเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก
ช่วงคะแนนเฉลี่ย 2.61-3.40	แปลความว่า	มีความเห็นด้วยอยู่ในระดับปานกลาง
ช่วงคะแนนเฉลี่ย 1.81-2.60	แปลความว่า	มีความเห็นด้วยอยู่ในระดับน้อย
ช่วงคะแนนเฉลี่ย 1.00-1.80	แปลความว่า	มีความเห็นด้วยอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ส่วนที่ 5 ข้อมูลความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ มีจำนวน 2 ข้อ ซึ่งมีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด

**2. แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง** เป็นการกำหนดข้อคำถามไว้อย่างชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกันกับผู้ถูกสัมภาษณ์ทุกคน ซึ่งการสัมภาษณ์เชิงลึก แบ่งออกเป็น 3 ส่วน จำนวนข้อรวมทั้งสิ้น 5 ข้อ มีรายละเอียดดังนี้

**ส่วนที่ 1 ความผูกพันต่อองค์กร** มีจำนวน 2 ข้อ

**ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร** มีจำนวน 2 ข้อ

**ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ** มีจำนวน 1 ข้อ

ทั้งนี้ ในการสัมภาษณ์เชิงลึกดังกล่าว จะมีการเก็บข้อมูลแบบไม่เป็นทางการร่วมด้วย คือ การสนทนาและแลกเปลี่ยนความคิดเห็น

### 3.5 การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือกระทำโดย 2 วิธี ได้แก่

1. การตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถาม (The Index of Item Objective Congruence: IOC) ให้อาจารย์ที่ศึกษาระดับปริญญาตรีตรวจสอบความถูกต้องและความเหมาะสมของเนื้อหาในเบื้องต้น แล้วจึงจัดทำแบบตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถามเพื่อให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่านตรวจสอบ ซึ่งได้ค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถามในภาพรวมเท่ากับ 0.90 ซึ่งแต่ละด้านมีรายละเอียดดังนี้ ด้านประชากรศาสตร์เท่ากับ 0.91 ด้านการบริหารองค์การเท่ากับ 0.87 ด้านลักษณะงานเท่ากับ 0.80 ด้านความผูกพันต่อองค์การเท่ากับ 0.93 และความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเท่ากับ 1.00 โดยได้ปรับแก้คำถาม (ตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ) ที่มีค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาต่ำกว่า 0.50 จำนวน 7 ข้อ (ดังภาคผนวก ง)

2. การวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) โดยนำไปทดลองแจก (Try-out) กับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นข้าราชการของกรมสรรพสามิต จำนวน 30 คน แล้ววัดความสอดคล้องภายใน หรือหาค่าครอนบ์คอล์ฟ ซึ่งได้ค่าความเชื่อมั่นหรือสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในภาพรวมเท่ากับ 0.944 ซึ่งแต่ละด้านมีรายละเอียดดังนี้ ด้านการบริหารองค์การเท่ากับ 0.854 ด้านลักษณะงานเท่ากับ 0.887 และด้านความผูกพันต่อองค์การเท่ากับ 0.927 (ดังภาคผนวก ค)

### 3.6 แนวทางการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในงานวิจัยชิ้นนี้ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูล 2 ประเภท ได้แก่

#### 1. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ

1) การวิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ ใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ และค่าร้อยละ

2) การวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการบริหารองค์การ ปัจจัยด้านลักษณะงาน และองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์การ ใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3) การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับการเปรียบเทียบระดับความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการเงินเนอเรชั่นเอ็กซ์และระดับความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการเงินเนอเรชั่นวาย ใช้สถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย 2 กลุ่ม (Independent-Samples T Test) และการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การ ใช้สถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การวิเคราะห์การถดถอยตัวแปรหลายตัว (Multiple Regression Analysis)

2. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ นำข้อมูลที่ได้จากเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเชิงคุณภาพมาวิเคราะห์แบบสร้างข้อสรุปด้วยการวิเคราะห์แบบอุปนัย (ซึ่งส่วนใหญ่แล้ว ข้อมูลที่นำมาวิเคราะห์จะเป็นข้อความบรรยายที่ได้จากการสังเกต สัมภาษณ์ แล้วจดบันทึกไว้) ซึ่งเป็นการตีความเพื่อสร้างข้อสรุปจากสิ่งที่ผู้วิจัยได้เห็นเป็นรูปธรรม หรือจากปรากฏการณ์ที่ผู้วิจัยได้มองเห็น (สุภางค์ จันทวานิช, 2561)



## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่องการเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการเงินเนอเรชั่นเอ็กซ์ และข้าราชการเงินเนอเรชั่นวาย กรณีศึกษา: กรมสรรพสามิตสังกัดส่วนกลาง มีวัตถุประสงค์การวิจัย คือ 1) เพื่อศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการเงินเนอเรชั่นเอ็กซ์ และข้าราชการเงินเนอเรชั่นวาย ในกรมสรรพสามิตสังกัดส่วนกลาง 2) เพื่อเปรียบเทียบระดับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการเงินเนอเรชั่นเอ็กซ์ และข้าราชการเงินเนอเรชั่นวาย ในกรมสรรพสามิตสังกัดส่วนกลาง 3) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการเงินเนอเรชั่นเอ็กซ์ และข้าราชการเงินเนอเรชั่นวาย ในกรมสรรพสามิตสังกัดส่วนกลาง 4) เพื่อเสนอแนะแนวทางในการเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการเงินเนอเรชั่นเอ็กซ์ และข้าราชการเงินเนอเรชั่นวาย ในกรมสรรพสามิตสังกัดส่วนกลาง

ในการวิเคราะห์ข้อมูลจะมีความครอบคลุมในเรื่องของข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการบริหารองค์การ ปัจจัยด้านลักษณะงาน และองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กร ของข้าราชการเงินเนอเรชั่นเอ็กซ์ และข้าราชการเงินเนอเรชั่นวาย ในกรมสรรพสามิตสังกัดส่วนกลาง โดยใช้ข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามจำนวน 332 ชุด (ข้าราชการเงินเนอเรชั่นเอ็กซ์จำนวน 171 ชุด และข้าราชการเงินเนอเรชั่นวายจำนวน 161 ชุด) และจากการสัมภาษณ์ข้าราชการในกรมสรรพสามิตสังกัดส่วนกลาง ซึ่งเป็นผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 10 คน (ได้แก่ ข้าราชการเงินเนอเรชั่นเอ็กซ์ในกรมสรรพสามิตสังกัดส่วนกลาง จำนวน 5 คน ได้แก่ ผู้อำนวยการส่วนสรรหา บรรจุ และแต่งตั้ง 1 ท่าน ผู้อำนวยการส่วนอัตรากำลังและระบบงาน 1 ท่าน ข้าราชการตำแหน่งนักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ 1 ท่าน ข้าราชการตำแหน่งนักทรัพยากรบุคคลปฏิบัติการ 1 ท่าน และข้าราชการทั่วไป 1 ท่าน และข้าราชการเงินเนอเรชั่นวายในกรมสรรพสามิตสังกัดส่วนกลาง จำนวน 5 คน ได้แก่ ข้าราชการตำแหน่งนักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ 1 ท่าน ข้าราชการตำแหน่งนักทรัพยากรบุคคลปฏิบัติการ 1 ท่าน และข้าราชการทั่วไป 3 ท่าน) เป็นข้อมูลสำหรับการวิเคราะห์ และเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

- 4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์
- 4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการบริหารองค์การ
- 4.3 การวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านลักษณะงาน
- 4.4 การวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กร
- 4.5 การทดสอบสมมติฐาน
- 4.6 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ



#### 4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ (ของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นข้าราชการเงินเนอเรชั่นเอ็กซ์ และข้าราชการเงินเนอเรชั่นวาย ในกรมสรรพสามิตสังกัดส่วนกลาง) ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ประสบการณ์ในการทำงาน ณ กรมสรรพสามิต ตำแหน่งงาน และหน่วยงานที่สังกัด โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ และค่าร้อยละ มีผลการวิเคราะห์ดังนี้ ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของข้าราชการเงินเนอเรชั่นเอ็กซ์ และข้าราชการเงินเนอเรชั่นวาย ในกรมสรรพสามิตสังกัดส่วนกลาง จำแนกตามข้อมูลด้านประชากรศาสตร์

ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์	ข้าราชการเงินเนอเรชั่นเอ็กซ์ (171 คน)		ข้าราชการเงินเนอเรชั่นวาย (161 คน)		กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด (332 คน)	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ						
ชาย	72	42.1	45	28.0	117	35.2
หญิง	99	57.9	116	72.0	215	64.8
อื่น ๆ	-	-	-	-	-	-
<b>รวม</b>	<b>171</b>	<b>100.0</b>	<b>161</b>	<b>100.0</b>	<b>332</b>	<b>100.0</b>
2. ระดับการศึกษา						
ต่ำกว่าปริญญาตรี	12	7.0	12	7.5	24	7.2
ปริญญาตรี	84	49.1	97	60.2	181	54.5
ปริญญาโท	74	43.3	52	32.3	126	38.0
ปริญญาเอก	1	0.6	-	-	1	0.3
<b>รวม</b>	<b>171</b>	<b>100.0</b>	<b>161</b>	<b>100.0</b>	<b>332</b>	<b>100.0</b>
3. รายได้ต่อเดือน						
ไม่เกิน 15,000 บาท	13	7.6	30	18.6	43	13.0
15,001-20,000 บาท	20	11.7	73	45.3	93	28.0
20,001-25,000 บาท	17	9.9	25	15.5	42	12.7
25,001-30,000 บาท	15	8.8	19	11.8	34	10.2
30,001-35,000 บาท	18	10.5	10	6.2	28	8.4
มากกว่า 35,000 บาท	88	51.5	4	2.5	92	27.7
<b>รวม</b>	<b>171</b>	<b>100.0</b>	<b>161</b>	<b>100.0</b>	<b>332</b>	<b>100.0</b>
4. ประสบการณ์ในการทำงาน ณ กรมสรรพสามิต						
ไม่เกิน 5 ปี	35	20.5	98	60.9	133	40.1
6-10 ปี	20	11.7	34	21.2	54	16.3

ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์	ข้าราชการ เจนเนอเรชั่นเอ็กซ์ (171 คน)		ข้าราชการ เจนเนอเรชั่นวาย (161 คน)		กลุ่มตัวอย่าง ทั้งหมด (332 คน)	
11-15 ปี	15	8.8	18	11.2	33	9.9
16-20 ปี	13	7.6	10	6.2	23	6.9
21-25 ปี	22	12.9	-	-	22	6.6
มากกว่า 25 ปี	66	38.6	1	0.6	67	20.2
<b>รวม</b>	<b>171</b>	<b>100.0</b>	<b>161</b>	<b>100.0</b>	<b>332</b>	<b>100.0</b>
5. ตำแหน่งงาน						
ประเภทบริหาร	1	0.6	-	-	1	0.3
ประเภทอำนวยการ	1	0.6	1	0.6	2	0.6
ประเภทวิชาการ	121	70.8	125	77.6	246	74.1
ประเภททั่วไป	48	28.1	35	21.7	83	25.0
<b>รวม</b>	<b>171</b>	<b>100.0</b>	<b>161</b>	<b>100.0</b>	<b>332</b>	<b>100.0</b>
6. หน่วยงานที่สังกัด						
กลุ่มตรวจสอบภายใน	-	-	3	1.9	3	0.9
กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร	-	-	2	1.2	2	0.6
กลุ่มพัฒนาและตรวจสอบทางเทคนิค	7	4.1	-	-	7	2.1
กลุ่มวิเคราะห์สินค้าและของกลาง	6	3.5	17	10.6	23	6.9
สำนักกฎหมาย	3	1.8	7	4.3	10	3.0
สำนักบริหารการคลังและรายได้	20	11.7	20	12.4	40	12.0
สำนักงานเลขานุการกรม	3	1.8	4	2.5	7	2.1
สำนักตรวจสอบ ป้องกันและปราบปราม	39	22.8	31	19.3	70	21.1
สำนักบริหารทรัพยากรบุคคล	22	12.9	21	13.0	43	13.0
สำนักแผนภาษี	8	4.7	9	5.6	17	5.1
สำนักมาตรฐานและพัฒนากิจเก็บภาษี 1	15	8.8	2	1.2	17	5.1
สำนักมาตรฐานและพัฒนากิจเก็บภาษี 2	17	9.9	10	6.2	27	8.1
ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ	11	6.4	11	6.8	22	6.6
กองกำกับและตรวจสอบภาษีสรรพสามิต	18	10.5	15	9.3	33	9.9
กองกำกับและพัฒนามาตรฐานราคาภาษีสรรพสามิต	2	1.2	9	5.6	11	3.3
<b>รวม</b>	<b>171</b>	<b>100.0</b>	<b>161</b>	<b>100.0</b>	<b>332</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 4 พบว่า ข้าราชการในกรมสรรพสามิตสังกัดส่วนกลาง ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 215 คน คิดเป็นร้อยละ 64.8 มีระดับการศึกษาสูงสุดในระดับปริญญาตรีเป็นส่วนใหญ่ จำนวน 181 คน คิดเป็นร้อยละ 54.5 ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 15,001-20,000 บาท จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 28.0 มีประสบการณ์ในการทำงาน ณ กรมสรรพสามิต ไม่เกิน 5 ปี เป็นส่วนใหญ่ จำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 40.1 ส่วนใหญ่มีตำแหน่งงานประเภทวิชาการ จำนวน 246 คน คิดเป็นร้อยละ 74.1 และมีหน่วยงานที่สังกัด คือ สำนักตรวจสอบ ป้องกันและปราบปราม เป็นส่วนใหญ่ จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 21.1

อย่างไรก็ดี เมื่อพิจารณาในส่วนของข้าราชการเงินเนอเรชั่นเอ็กซ์ ในกรมสรรพสามิตสังกัดส่วนกลาง พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 57.9 มีระดับการศึกษาสูงสุดในระดับปริญญาตรีเป็นส่วนใหญ่ จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 49.1 ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 35,000 บาท จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 51.5 มีประสบการณ์ในการทำงาน ณ กรมสรรพสามิตมากกว่า 25 ปี เป็นส่วนใหญ่ จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 38.6 ส่วนใหญ่มีตำแหน่งงานประเภทวิชาการ จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 70.8 และมีหน่วยงานที่สังกัด คือ สำนักตรวจสอบ ป้องกันและปราบปราม เป็นส่วนใหญ่ จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 22.8

ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาในส่วนของข้าราชการเงินเนอเรชั่นวาย ในกรมสรรพสามิตสังกัดส่วนกลาง พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 72.0 มีระดับการศึกษาสูงสุดในระดับปริญญาตรีเป็นส่วนใหญ่ จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 60.2 ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 15,001-20,000 บาท จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 45.3 มีประสบการณ์ในการทำงาน ณ กรมสรรพสามิตไม่เกิน 5 ปี เป็นส่วนใหญ่ จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 60.9 ส่วนใหญ่มีตำแหน่งงานประเภทวิชาการ จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 77.6 และมีหน่วยงานที่สังกัด คือ สำนักตรวจสอบ ป้องกันและปราบปราม เป็นส่วนใหญ่ จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 19.3

#### 4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการบริหารองค์การ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการบริหารองค์การ (ของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นข้าราชการเงินเนอเรชั่นเอ็กซ์ และข้าราชการเงินเนอเรชั่นวาย ในกรมสรรพสามิตสังกัดส่วนกลาง) ได้แก่ ภาวะผู้นำ วัฒนธรรมองค์การ การบริหารค่าตอบแทน คุณภาพชีวิต และบรรยากาศในองค์การ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน มีผลการวิเคราะห์ดังนี้

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของข้าราชการเงินออเรชั่นเอ็กซ์ และข้าราชการเงินออเรชั่นวาย ในกรมสรรพสามิตสังกัดส่วนกลาง เกี่ยวกับปัจจัยด้านการบริหาร องค์กรในภาพรวม

ปัจจัย ด้านการบริหาร องค์กร	ข้าราชการเงินออเรชั่นเอ็กซ์			ข้าราชการเงินออเรชั่นวาย			กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด		
	ค่า เฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความคิดเห็น	ค่า เฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความคิดเห็น	ค่า เฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความคิดเห็น
ภาวะผู้นำ	4.02	0.07	มาก	4.21	0.01	มากที่สุด	4.11	0.04	มาก
วัฒนธรรม องค์กร	4.16	0.05	มาก	4.20	0.02	มาก	4.18	0.04	มาก
การบริหาร ค่าตอบแทน	3.60	0.04	มาก	3.82	0.03	มาก	3.70	0.03	มาก
คุณภาพชีวิต	3.71	0.05	มาก	3.94	0.02	มาก	3.83	0.03	มาก
บรรยากาศ ในองค์กร	3.87	0.05	มาก	4.03	0.02	มาก	3.95	0.03	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.87</b>	<b>0.01</b>	<b>มาก</b>	<b>4.04</b>	<b>0.01</b>	<b>มาก</b>	<b>3.95</b>	<b>0.01</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 5 พบว่า ระดับความคิดเห็นของข้าราชการในกรมสรรพสามิตสังกัดส่วนกลาง เกี่ยวกับปัจจัยด้านการบริหารองค์กรในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.01 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน กล่าวคือ ด้านภาวะผู้นำ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.04 ด้านวัฒนธรรมองค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.04 ด้านการบริหารค่าตอบแทน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.03 ด้านคุณภาพชีวิต มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.03 และด้านบรรยากาศในองค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.03

เมื่อพิจารณาระดับความคิดเห็นของข้าราชการเงินออเรชั่นเอ็กซ์ ในกรมสรรพสามิตสังกัดส่วนกลางเกี่ยวกับปัจจัยด้านการบริหารองค์กรในภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.01 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน กล่าวคือ ด้านภาวะผู้นำ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.07 ด้านวัฒนธรรมองค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.05 ด้านการบริหารค่าตอบแทน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.04 ด้านคุณภาพชีวิต มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.05 และด้านบรรยากาศในองค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.05

เมื่อพิจารณาระดับความคิดเห็นของข้าราชการเงินนอกเรชัณววย ในกรมสรรพสามิตสังกัด ส่วนกลางเกี่ยวกับปัจจัยด้านการบริหารองค์การในภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.01 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่อยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านภาวะผู้นำ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.01 ส่วนอีก 4 ด้าน อยู่ในระดับมากทุกด้าน กล่าวคือ ด้านวัฒนธรรมองค์การ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.02 ด้านการบริหารค่าตอบแทน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.03 ด้านคุณภาพชีวิต มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.02 และด้านบรรยากาศในองค์การ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.02

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของข้าราชการเงินนอกเรชัณววย และข้าราชการเงินนอกเรชัณววย ในกรมสรรพสามิตสังกัดส่วนกลาง เกี่ยวกับปัจจัยด้านการบริหาร องค์การ (ภาวะผู้นำ) จำแนกเป็นรายข้อ

ปัจจัย ด้านการบริหาร องค์การ (ภาวะผู้นำ)	ข้าราชการเงินนอกเรชัณววย			ข้าราชการเงินนอกเรชัณววย			กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด		
	ค่า เฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความคิดเห็น	ค่า เฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความคิดเห็น	ค่า เฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความคิดเห็น
1. ผู้บริหารใน องค์การของ ท่านมีความเป็น ผู้นำ และมี วิสัยทัศน์ที่ กว้างไกล สามารถพัฒนา องค์การไปใน ทิศทางที่ดีขึ้นได้	4.12	0.70	มาก	4.24	0.68	มากที่สุด	4.18	0.69	มาก
2. ผู้บริหารใน องค์การของ ท่านเป็นผู้รักษา มาตรฐานทาง จริยธรรม และ เป็นที่ยอมรับ ของ ผู้บังคับบัญชา	3.98	0.77	มาก	4.19	0.67	มาก	4.08	0.73	มาก
3. ผู้บริหารใน องค์การของ ท่านให้ ความสำคัญกับ	3.96	0.83	มาก	4.20	0.68	มาก	4.08	0.77	มาก

ปัจจัย ด้านการบริหาร องค์การ (ภาวะผู้นำ)	ข้าราชการเงินเนอเรชั่นเอ็กซ์			ข้าราชการเงินเนอเรชั่นวาย			กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด		
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
ผู้บังคับบัญชา รับฟังความคิดเห็น ของผู้บังคับบัญชา และให้คำแนะนำ ในการปฏิบัติงาน แก่ผู้บังคับบัญชา อย่างสร้างสรรค์									
<b>รวม</b>	<b>4.02</b>	<b>0.07</b>	<b>มาก</b>	<b>4.21</b>	<b>0.01</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>4.11</b>	<b>0.04</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 6 พบว่า ระดับความคิดเห็นของข้าราชการในกรมสรรพสามิตสังกัดส่วนกลางเกี่ยวกับปัจจัยด้านการบริหารองค์การ (ภาวะผู้นำ) อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาระดับความคิดเห็นของข้าราชการเงินเนอเรชั่นเอ็กซ์ ในกรมสรรพสามิตสังกัดส่วนกลางเกี่ยวกับปัจจัยด้านการบริหารองค์การ (ภาวะผู้นำ) พบว่า อยู่ในระดับมาก เช่นกัน แต่เมื่อพิจารณาระดับความคิดเห็นของข้าราชการเงินเนอเรชั่นวาย ในกรมสรรพสามิตสังกัดส่วนกลางเกี่ยวกับปัจจัยด้านการบริหารองค์การ (ภาวะผู้นำ) พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของข้าราชการเงินเนอเรชั่นเอ็กซ์ และข้าราชการเงินเนอเรชั่นวาย ในกรมสรรพสามิตสังกัดส่วนกลาง เกี่ยวกับปัจจัยด้านการบริหารองค์การ (วัฒนธรรมองค์การ) จำแนกเป็นรายชื่อ

ปัจจัย ด้านการบริหาร องค์การ (วัฒนธรรม องค์การ)	ข้าราชการเงินเนอเรชั่นเอ็กซ์			ข้าราชการเงินเนอเรชั่นวาย			กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด		
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
1. องค์การของท่านมีการกำหนดนโยบายหรือยุทธศาสตร์ขององค์การที่ชัดเจน	4.27	0.69	มากที่สุด	4.28	0.67	มากที่สุด	4.27	0.68	มากที่สุด
2. องค์การของท่านมีการกำหนด	4.11	0.79	มาก	4.17	0.70	มาก	4.14	0.75	มาก

ปัจจัย ด้านการบริหาร องค์การ (วัฒนธรรม องค์การ)	ข้าราชการเงินเนอเรชั่นเอ็กซ์			ข้าราชการเงินเนอเรชั่นวาย			กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด		
	ค่า เฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความคิดเห็น	ค่า เฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความคิดเห็น	ค่า เฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความคิดเห็น
มาตรฐาน และ กระบวนการใน การปฏิบัติงาน ที่ชัดเจน									
3. องค์การของ ท่านมีการแจ้ง ข้อมูลข่าวสาร และ ความ เคลื่อนไหวของ องค์การอย่าง สม่ำเสมอ	4.09	0.76	มาก	4.14	0.70	มาก	4.12	0.73	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.16</b>	<b>0.05</b>	<b>มาก</b>	<b>4.20</b>	<b>0.02</b>	<b>มาก</b>	<b>4.18</b>	<b>0.04</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 7 พบว่า ระดับความคิดเห็นของข้าราชการในกรมสรรพสามิตสังกัดส่วนกลาง  
เกี่ยวกับปัจจัยด้านการบริหารองค์การ (วัฒนธรรมองค์การ) อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาระดับ  
ความคิดเห็นของข้าราชการเงินเนอเรชั่นเอ็กซ์ ในกรมสรรพสามิตสังกัดส่วนกลางเกี่ยวกับปัจจัยด้าน  
การบริหารองค์การ (วัฒนธรรมองค์การ) พบว่า อยู่ในระดับมาก เช่นเดียวกับระดับความคิดเห็นของ  
ข้าราชการเงินเนอเรชั่นวาย ในกรมสรรพสามิตสังกัดส่วนกลาง

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของข้าราชการเงินเนอเรชั่นเอ็กซ์  
และข้าราชการเงินเนอเรชั่นวาย ในกรมสรรพสามิตสังกัดส่วนกลาง เกี่ยวกับปัจจัยด้านการบริหาร  
องค์การ (การบริหารค่าตอบแทน) จำแนกเป็นรายข้อ

ปัจจัย ด้านการบริหาร องค์การ (การบริหาร ค่าตอบแทน)	ข้าราชการเงินเนอเรชั่นเอ็กซ์			ข้าราชการเงินเนอเรชั่นวาย			กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด		
	ค่า เฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความคิดเห็น	ค่า เฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความคิดเห็น	ค่า เฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความคิดเห็น
1. องค์การของ ท่านมีระบบการ ให้ค่าตอบแทน ที่เหมาะสม	3.66	0.87	มาก	3.76	0.87	มาก	3.71	0.87	มาก
2. องค์การของ ท่าน มี แนวนว ทาง การ พิจารณาในการ	3.54	0.92	มาก	3.81	0.92	มาก	3.67	0.93	มาก

ปัจจัย ด้านการบริหาร องค์การ (การบริหาร ค่าตอบแทน)	ข้าราชการเงินเนอเรชั่นเอ็กซ์			ข้าราชการเงินเนอเรชั่นวาย			กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด		
	ค่า เฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความคิดเห็น	ค่า เฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความคิดเห็น	ค่า เฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความคิดเห็น
ป ร ี บ ค่าตอบแทน ตามผลงาน อย่างยุติธรรม									
3. องค์การของ ท่านมีการจัด สวัสดิการที่ เหมาะสม	3.60	0.94	มาก	3.88	0.88	มาก	3.73	0.92	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.60</b>	<b>0.04</b>	<b>มาก</b>	<b>3.82</b>	<b>0.03</b>	<b>มาก</b>	<b>3.70</b>	<b>0.03</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 8 พบว่า ระดับความคิดเห็นของข้าราชการในกรมสรรพสามิตสังกัดส่วนกลาง เกี่ยวกับปัจจัยด้านการบริหารองค์การ (การบริหารค่าตอบแทน) อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณา ระดับความคิดเห็นของข้าราชการเงินเนอเรชั่นเอ็กซ์ ในกรมสรรพสามิตสังกัดส่วนกลางเกี่ยวกับปัจจัยด้านการบริหารองค์การ (การบริหารค่าตอบแทน) พบว่า อยู่ในระดับมาก เช่นเดียวกับระดับความคิดเห็นของข้าราชการเงินเนอเรชั่นวาย ในกรมสรรพสามิตสังกัดส่วนกลาง

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของข้าราชการเงินเนอเรชั่นเอ็กซ์ และข้าราชการเงินเนอเรชั่นวาย ในกรมสรรพสามิตสังกัดส่วนกลาง เกี่ยวกับปัจจัยด้านการบริหารองค์การ (คุณภาพชีวิต) จำแนกเป็นรายชื่อ

ปัจจัย ด้านการบริหาร องค์การ (คุณภาพชีวิต)	ข้าราชการเงินเนอเรชั่นเอ็กซ์			ข้าราชการเงินเนอเรชั่นวาย			กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด		
	ค่า เฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความคิดเห็น	ค่า เฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความคิดเห็น	ค่า เฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความคิดเห็น
1. องค์การของ ท่านสนับสนุน บุคลากรให้มี ความสมดุล ระหว่างชีวิต การทำงาน และ ชีวิตส่วนตัว	3.72	0.81	มาก	3.92	0.80	มาก	3.82	0.81	มาก
2. องค์การของ ท่านให้ ความสำคัญ และดูแลเอาใจ ใส่ด้านสุขภาพ	3.65	0.86	มาก	3.93	0.79	มาก	3.79	0.83	มาก



ปัจจัย ด้านการบริหาร องค์การ (คุณภาพชีวิต)	ข้าราชการเงินออเรชั่นเอ็กซ์			ข้าราชการเงินออเรชั่นวาย			กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด		
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
ของบุคลากรอย่างสม่ำเสมอ									
3. องค์การของท่านให้ความสำคัญและส่งเสริมเมื่อถึงสัมพันธภาพที่ดีระหว่างบุคลากรในองค์การ	3.77	0.76	มาก	3.98	0.77	มาก	3.87	0.77	มาก
รวม	3.71	0.05	มาก	3.94	0.02	มาก	3.83	0.03	มาก

จากตารางที่ 9 พบว่า ระดับความคิดเห็นของข้าราชการในกรมสรรพสามิตสังกัดส่วนกลางเกี่ยวกับปัจจัยด้านการบริหารองค์การ (คุณภาพชีวิต) อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาความคิดเห็นของข้าราชการเงินออเรชั่นเอ็กซ์ ในกรมสรรพสามิตสังกัดส่วนกลางเกี่ยวกับปัจจัยด้านการบริหารองค์การ (คุณภาพชีวิต) พบว่า อยู่ในระดับมาก เช่นเดียวกับระดับความคิดเห็นของข้าราชการเงินออเรชั่นวาย ในกรมสรรพสามิตสังกัดส่วนกลาง

ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของข้าราชการเงินออเรชั่นเอ็กซ์ และข้าราชการเงินออเรชั่นวาย ในกรมสรรพสามิตสังกัดส่วนกลาง เกี่ยวกับปัจจัยด้านการบริหารองค์การ (บรรยากาศในองค์การ) จำแนกเป็นรายชื่อ

ปัจจัย ด้านการบริหาร องค์การ (บรรยากาศ ในองค์การ)	ข้าราชการเงินออเรชั่นเอ็กซ์			ข้าราชการเงินออเรชั่นวาย			กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด		
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
1. องค์การของท่านให้ความสำคัญและดูแลเรื่องสถานะแวดล้อมที่ดีของสถานที่ทำงาน เช่น ความสะอาด ความสวยงาม	3.88	0.80	มาก	4.06	0.80	มาก	3.97	0.80	มาก

ปัจจัย ด้านการบริหาร องค์การ (บรรยากาศ ในองค์การ)	ข้าราชการเงินเนอเรชั่นเอ็กซ์			ข้าราชการเงินเนอเรชั่นวาย			กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด		
	ค่า เฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความคิดเห็น	ค่า เฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความคิดเห็น	ค่า เฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความคิดเห็น
เป็นต้น									
2. องค์การของ ท่านให้ ความสำคัญ เรื่องความ ปลอดภัยใน สถานที่ทำงาน อย่างเหมาะสม	3.83	0.80	มาก	4.04	0.83	มาก	3.93	0.82	มาก
3. องค์การของ ท่านจัดสรร เครื่องมือและ อุปกรณ์ในการ ปฏิบัติงานได้ อย่างเพียงพอ และเหมาะสม	3.89	0.72	มาก	3.99	0.83	มาก	3.94	0.77	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.87</b>	<b>0.05</b>	<b>มาก</b>	<b>4.03</b>	<b>0.02</b>	<b>มาก</b>	<b>3.95</b>	<b>0.03</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 10 พบว่า ระดับความคิดเห็นของข้าราชการในกรมสรรพสามิตสังกัดส่วนกลาง เกี่ยวกับปัจจัยด้านการบริหารองค์การ (บรรยากาศในองค์การ) อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณา ระดับความคิดเห็นของข้าราชการเงินเนอเรชั่นเอ็กซ์ ในกรมสรรพสามิตสังกัดส่วนกลางเกี่ยวกับปัจจัยด้านการบริหารองค์การ (บรรยากาศในองค์การ) พบว่า อยู่ในระดับมาก เช่นเดียวกับระดับความคิดเห็นของข้าราชการเงินเนอเรชั่นวาย ในกรมสรรพสามิตสังกัดส่วนกลาง

#### 4.3 การวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านลักษณะงาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านลักษณะงาน (ของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นข้าราชการเงินเนอเรชั่นเอ็กซ์ และข้าราชการเงินเนอเรชั่นวาย ในกรมสรรพสามิตสังกัดส่วนกลาง) ได้แก่ ความชัดเจน ความท้าทาย การให้ข้อมูลป้อนกลับ โอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น และความอิสระ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน มีผลการวิเคราะห์ดังนี้

ตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของข้าราชการเงินเนอเรชั่น เอ็กซ์ และข้าราชการเงินเนอเรชั่นวาย ในกรมสรรพสามิตสังกัดส่วนกลาง เกี่ยวกับปัจจัยด้านลักษณะงานในภาพรวม

ปัจจัย ด้านลักษณะงาน	ข้าราชการเงินเนอเรชั่นเอ็กซ์			ข้าราชการเงินเนอเรชั่นวาย			กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด		
	ค่า เฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความคิดเห็น	ค่า เฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความคิดเห็น	ค่า เฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความคิดเห็น
ความชัดเจน	4.08	0.02	มาก	4.08	0.03	มาก	4.08	0.02	มาก
ความท้าทาย	3.95	0.03	มาก	4.11	0.07	มาก	4.03	0.02	มาก
การให้ข้อมูล ป้อนกลับ	3.78	0.10	มาก	4.00	0.08	มาก	3.89	0.08	มาก
โอกาส ปฏิสัมพันธ์ กับผู้อื่น	3.97	0.06	มาก	4.02	0.07	มาก	3.99	0.05	มาก
ความอิสระ	3.90	0.01	มาก	4.00	0.02	มาก	3.95	0.01	มาก
รวม	3.94	0.04	มาก	4.04	0.03	มาก	3.99	0.03	มาก

จากตารางที่ 11 พบว่า ระดับความคิดเห็นของข้าราชการในกรมสรรพสามิตสังกัดส่วนกลาง เกี่ยวกับปัจจัยด้านลักษณะงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.03 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน กล่าวคือ ด้านความชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.02 ด้านความท้าทาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.02 ด้านการให้ข้อมูลป้อนกลับ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.08 ด้านโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.05 และด้านความอิสระ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.01

เมื่อพิจารณาระดับความคิดเห็นของข้าราชการเงินเนอเรชั่นเอ็กซ์ ในกรมสรรพสามิตสังกัดส่วนกลางเกี่ยวกับปัจจัยด้านลักษณะงานในภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.04 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน กล่าวคือ ด้านความชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.02 ด้านความท้าทาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.03 ด้านการให้ข้อมูลป้อนกลับ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.10 ด้านโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.06 และด้านความอิสระ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.01

เมื่อพิจารณาระดับความคิดเห็นของข้าราชการเงินนอกเรชัณวาย ในกรมสรรพสามิตสังกัด ส่วนกลางเกี่ยวกับปัจจัยด้านลักษณะงานในภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.03 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุก ด้าน กล่าวคือ ด้านความชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.03 ด้านความท้าทาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.07 ด้านการให้ข้อมูล ป้อนกลับ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.08 ด้านโอกาสปฏิสัมพันธ์กับ ผู้อื่น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.07 และด้านความอิสระ มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.00 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.02

ตารางที่ 12 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของข้าราชการเงินนอกเรชัณวาย เอ็กซ์ และข้าราชการเงินนอกเรชัณวาย ในกรมสรรพสามิตสังกัดส่วนกลาง เกี่ยวกับปัจจัยด้านลักษณะ งาน (ความชัดเจน) จำแนกเป็นรายข้อ

ปัจจัย ด้านลักษณะงาน (ความชัดเจน)	ข้าราชการเงินนอกเรชัณวายเอ็กซ์			ข้าราชการเงินนอกเรชัณวาย			กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด		
	ค่า เฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความคิดเห็น	ค่า เฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความคิดเห็น	ค่า เฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความคิดเห็น
1. งานของท่านมี การกำหนด อำนาจหน้าที่ ความรับผิดชอบ ในงานที่ชัดเจน	4.08	0.69	มาก	4.05	0.70	มาก	4.06	0.69	มาก
2. งานของท่านมี การดำเนินงาน สอดคล้อง หรือมี การกำหนดข้อ ปฏิบัติ ตาม กฎระเบียบและ ข้อบังคับในงานที่ ชัดเจน	4.12	0.67	มาก	4.09	0.65	มาก	4.11	0.66	มาก
3. งานของท่านมี การกำหนดความ คาดหวังของงาน ที่ชัดเจน	4.03	0.66	มาก	4.09	0.71	มาก	4.06	0.68	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.08</b>	<b>0.02</b>	<b>มาก</b>	<b>4.08</b>	<b>0.03</b>	<b>มาก</b>	<b>4.08</b>	<b>0.02</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 12 พบว่า ระดับความคิดเห็นของข้าราชการในกรมสรรพสามิตสังกัดส่วนกลางเกี่ยวกับปัจจัยด้านลักษณะงาน (ความชัดเจน) อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาระดับความคิดเห็นของข้าราชการเงินนอกเรชั่นเอ็กซ์ ในกรมสรรพสามิตสังกัดส่วนกลางเกี่ยวกับปัจจัยด้านลักษณะงาน (ความชัดเจน) พบว่า อยู่ในระดับมาก เช่นเดียวกับระดับความคิดเห็นของข้าราชการเงินนอกเรชั่นวาย ในกรมสรรพสามิตสังกัดส่วนกลาง

ตารางที่ 13 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของข้าราชการเงินนอกเรชั่นเอ็กซ์ และข้าราชการเงินนอกเรชั่นวาย ในกรมสรรพสามิตสังกัดส่วนกลาง เกี่ยวกับปัจจัยด้านลักษณะงาน (ความท้าทาย) จำแนกเป็นรายชื่อ

ปัจจัย ด้านลักษณะงาน (ความท้าทาย)	ข้าราชการเงินนอกเรชั่นเอ็กซ์			ข้าราชการเงินนอกเรชั่นวาย			กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด		
	ค่า เฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความคิดเห็น	ค่า เฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความคิดเห็น	ค่า เฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความคิดเห็น
1. งานของท่าน เป็นงานที่ต้องใช้ ความคิดริเริ่ม สร้างสรรค์อยู่ เสมอ	3.82	0.72	มาก	3.93	0.83	มาก	3.87	0.77	มาก
2. งานของท่าน กระตุ้นให้ต้องใช้ ความพยายามใน การปฏิบัติงานอยู่ เสมอ	3.96	0.72	มาก	4.15	0.76	มาก	4.05	0.74	มาก
3. งานของท่าน เป็นงานที่ต้องใช้ ควา ม ร ู้ ความสามารถที่มี อย่างเต็มที่ในการ ปฏิบัติงาน	4.08	0.77	มาก	4.25	0.70	มากที่สุด	4.16	0.74	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.95</b>	<b>0.03</b>	<b>มาก</b>	<b>4.11</b>	<b>0.07</b>	<b>มาก</b>	<b>4.03</b>	<b>0.02</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 13 พบว่า ระดับความคิดเห็นของข้าราชการในกรมสรรพสามิตสังกัดส่วนกลางเกี่ยวกับปัจจัยด้านลักษณะงาน (ความท้าทาย) อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาระดับความคิดเห็นของข้าราชการเงินนอกเรชั่นเอ็กซ์ ในกรมสรรพสามิตสังกัดส่วนกลางเกี่ยวกับปัจจัยด้านลักษณะงาน (ความท้าทาย) พบว่า อยู่ในระดับมาก เช่นเดียวกับระดับความคิดเห็นของข้าราชการเงินนอกเรชั่นวาย ในกรมสรรพสามิตสังกัดส่วนกลาง

ตารางที่ 14 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของข้าราชการเงินออเรชั่น เอ็กซ์ และข้าราชการเงินออเรชั่นวาย ในกรมสรรพสามิตสังกัดส่วนกลาง เกี่ยวกับปัจจัยด้านลักษณะงาน (การให้ข้อมูลป้อนกลับ) จำแนกเป็นรายชื่อ

ปัจจัย ด้านลักษณะงาน (การให้ข้อมูล ป้อนกลับ)	ข้าราชการเงินออเรชั่นเอ็กซ์			ข้าราชการเงินออเรชั่นวาย			กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด		
	ค่า เฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความคิดเห็น	ค่า เฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความคิดเห็น	ค่า เฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความคิดเห็น
1. ผู้บังคับบัญชาใน องค์การของท่านมี การปรึกษาหารือ กับท่านในการ ปฏิบัติงานอยู่เสมอ	3.83	0.77	มาก	4.07	0.78	มาก	3.95	0.79	มาก
2. องค์การของท่าน มีการประเมินผล การปฏิบัติงาน และ แจ้งผลการ ปฏิบัติงานอย่าง สม่ำเสมอ	3.82	0.82	มาก	4.01	0.78	มาก	3.91	0.80	มาก
3. องค์การของท่าน เปิดโอกาสให้ท่านมี ส่วนร่วมในการ แสดงความคิดเห็น เกี่ยวกับผลการ ประเมิน	3.69	0.96	มาก	3.91	0.91	มาก	3.80	0.94	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.78</b>	<b>0.10</b>	<b>มาก</b>	<b>4.00</b>	<b>0.08</b>	<b>มาก</b>	<b>3.89</b>	<b>0.08</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 14 พบว่า ระดับความคิดเห็นของข้าราชการในกรมสรรพสามิตสังกัดส่วนกลาง เกี่ยวกับปัจจัยด้านลักษณะงาน (การให้ข้อมูลป้อนกลับ) อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาระดับความคิดเห็นของข้าราชการเงินออเรชั่นเอ็กซ์ ในกรมสรรพสามิตสังกัดส่วนกลางเกี่ยวกับปัจจัยด้านลักษณะงาน (การให้ข้อมูลป้อนกลับ) พบว่า อยู่ในระดับมาก เช่นเดียวกับระดับความคิดเห็นของข้าราชการเงินออเรชั่นวาย ในกรมสรรพสามิตสังกัดส่วนกลาง

ตารางที่ 15 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของข้าราชการเงินนอกเรชั่น เอ็กซ์ และข้าราชการเงินนอกเรชั่นวาย ในกรมสรรพสามิตสังกัดส่วนกลาง เกี่ยวกับปัจจัยด้านลักษณะ งาน (โอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น) จำแนกเป็นรายข้อ

ปัจจัย ด้านลักษณะงาน (โอกาสปฏิสัมพันธ์ กับผู้อื่น)	ข้าราชการเงินนอกเรชั่นเอ็กซ์			ข้าราชการเงินนอกเรชั่นวาย			กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด		
	ค่า เฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความคิดเห็น	ค่า เฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความคิดเห็น	ค่า เฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความคิดเห็น
1. งานของท่านเป็น งานที่เปิดโอกาสใน การเข้าร่วม ปฏิบัติงานในสังคม และปฏิสัมพันธ์กับ ผู้อื่นอยู่เสมอ	3.88	0.73	มาก	3.93	0.86	มาก	3.90	0.79	มาก
2. งานของท่านเป็น งานที่ต้องทำ ร่วมกับผู้อื่น (ผู้บังคับบัญชา/ เพื่อนร่วมงาน/ ผู้ใต้บังคับบัญชา) อยู่เสมอ	4.11	0.71	มาก	4.12	0.72	มาก	4.12	0.71	มาก
3. งานของท่านเป็น งานที่เปิดโอกาสใน การแลกเปลี่ยน ความรู้ ความ คิดเห็น และ ทัศนคติกับผู้อื่น (ผู้บังคับบัญชา/ เพื่อนร่วมงาน/ ผู้ใต้บังคับบัญชา/ บุคคลภายนอก) อยู่ เสมอ	3.91	0.83	มาก	4.02	0.75	มาก	3.96	0.80	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.97</b>	<b>0.06</b>	<b>มาก</b>	<b>4.02</b>	<b>0.07</b>	<b>มาก</b>	<b>3.99</b>	<b>0.05</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 15 พบว่า ระดับความคิดเห็นของข้าราชการในกรมสรรพสามิตสังกัดส่วนกลาง เกี่ยวกับปัจจัยด้านลักษณะงาน (โอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น) อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาระดับความคิดเห็นของข้าราชการเงินนอกเรชั่นเอ็กซ์ ในกรมสรรพสามิตสังกัดส่วนกลางเกี่ยวกับปัจจัยด้านลักษณะงาน (โอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น) พบว่า อยู่ในระดับมาก เช่นเดียวกับระดับความคิดเห็นของข้าราชการเงินนอกเรชั่นวาย ในกรมสรรพสามิตสังกัดส่วนกลาง

ตารางที่ 16 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของข้าราชการเงินออเรชั่น เอ็กซ์ และข้าราชการเงินออเรชั่นวาย ในกรมสรรพสามิตสังกัดส่วนกลาง เกี่ยวกับปัจจัยด้านลักษณะงาน (ความอิสระ) จำแนกเป็นรายชื่อ

ปัจจัย ด้านลักษณะงาน (ความอิสระ)	ข้าราชการเงินออเรชั่นเอ็กซ์			ข้าราชการเงินออเรชั่นวาย			กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด		
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
1. งานของท่านเป็นงานที่สามารถใช้ความรู้ และความสามารถได้อย่างเต็มที่ภายใต้อำนาจหน้าที่ของตน	3.94	0.80	มาก	4.03	0.73	มาก	3.98	0.77	มาก
2. งานของท่านเป็นงานที่สามารถพิจารณา และตัดสินใจได้อย่างเต็มที่ภายใต้อำนาจหน้าที่ของตน	3.86	0.79	มาก	3.98	0.76	มาก	3.92	0.78	มาก
3. งานของท่านเป็นงานที่สามารถปฏิบัติได้อย่างเต็มที่ภายใต้อำนาจหน้าที่ของตน	3.90	0.80	มาก	3.99	0.73	มาก	3.94	0.77	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.90</b>	<b>0.01</b>	<b>มาก</b>	<b>4.00</b>	<b>0.02</b>	<b>มาก</b>	<b>3.95</b>	<b>0.01</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 16 พบว่า ระดับความคิดเห็นของข้าราชการในกรมสรรพสามิตสังกัดส่วนกลาง เกี่ยวกับปัจจัยด้านลักษณะงาน (ความอิสระ) อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาระดับความคิดเห็นของข้าราชการเงินออเรชั่นเอ็กซ์ ในกรมสรรพสามิตสังกัดส่วนกลางเกี่ยวกับปัจจัยด้านลักษณะงาน (ความอิสระ) พบว่า อยู่ในระดับมาก เช่นเดียวกับระดับความคิดเห็นของข้าราชการเงินออเรชั่นวาย ในกรมสรรพสามิตสังกัดส่วนกลาง



#### 4.4 การวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์การ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์การ (ของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นข้าราชการเงินเนอเรชั่นเอ็กซ์ และข้าราชการเงินเนอเรชั่นวาย ในกรมสรรพสามิตสังกัดส่วนกลาง) ได้แก่ การกล่าวถึงองค์การในทางที่ดี (Say) ความปรารถนาที่จะดำรงการเป็นสมาชิกองค์การ (Stay) และความทุ่มเทปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ (Strive) โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน มีผลการวิเคราะห์ดังนี้

ตารางที่ 17 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของข้าราชการเงินเนอเรชั่นเอ็กซ์ และข้าราชการเงินเนอเรชั่นวาย ในกรมสรรพสามิตสังกัดส่วนกลาง เกี่ยวกับองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์การในภาพรวม

องค์ประกอบ ของความผูกพัน ต่อองค์การ	ข้าราชการเงินเนอเรชั่นเอ็กซ์			ข้าราชการเงินเนอเรชั่นวาย			กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด		
	ค่า เฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความคิดเห็น	ค่า เฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความคิดเห็น	ค่า เฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความคิดเห็น
การกล่าวถึง องค์การในทางที่ ดี (Say)	4.12	0.05	มาก	4.21	0.02	มากที่สุด	4.17	0.02	มาก
ความปรารถนาที่ จะดำรงการเป็น สมาชิกองค์การ (Stay)	4.12	0.06	มาก	4.15	0.03	มาก	4.13	0.04	มาก
ความทุ่มเท ปฏิบัติงานอย่าง เต็ม ความสามารถ (Strive)	4.15	0.03	มาก	4.25	0.03	มากที่สุด	4.20	0.01	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.13</b>	<b>0.02</b>	<b>มาก</b>	<b>4.20</b>	<b>0.01</b>	<b>มาก</b>	<b>4.17</b>	<b>0.02</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 17 พบว่า ระดับความคิดเห็นของข้าราชการในกรมสรรพสามิตสังกัดส่วนกลาง เกี่ยวกับองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์การในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.02 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน กล่าวคือ ด้านการกล่าวถึงองค์การในทางที่ดี (Say) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.02 ด้านความปรารถนาที่จะดำรงการเป็นสมาชิกองค์การ (Stay) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.04 และด้านความทุ่มเทปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ (Strive) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.01

เมื่อพิจารณาระดับความคิดเห็นของข้าราชการเงินเนอเรชั่นเอ็กซ์ ในกรมสรรพสามิตสังกัด ส่วนกลางเกี่ยวกับองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์การในภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.02 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน กล่าวคือ ด้านการกล่าวถึงองค์การในทางที่ดี (Say) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.05 ด้านความปรารถนาที่จะดำรงการเป็นสมาชิกองค์การ (Stay) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.06 และด้านความทุ่มเทปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ (Strive) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.03

เมื่อพิจารณาระดับความคิดเห็นของข้าราชการเงินเนอเรชั่นวาย ในกรมสรรพสามิตสังกัด ส่วนกลางเกี่ยวกับองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์การในภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.01 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด 2 ด้าน ได้แก่ ด้านการกล่าวถึงองค์การในทางที่ดี (Say) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.02 และด้านความทุ่มเทปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ (Strive) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.03 ส่วนด้านที่อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านความปรารถนาที่จะดำรงการเป็นสมาชิกองค์การ (Stay) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.03

ตารางที่ 18 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของข้าราชการเงินเนอเรชั่นเอ็กซ์ และข้าราชการเงินเนอเรชั่นวาย ในกรมสรรพสามิตสังกัดส่วนกลาง เกี่ยวกับองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์การ (การกล่าวถึงองค์การในทางที่ดี (Say)) จำแนกเป็นรายข้อ

องค์ประกอบ ของความผูกพัน ต่อองค์การ (การกล่าวถึง องค์การในทาง ที่ดี (Say))	ข้าราชการเงินเนอเรชั่นเอ็กซ์			ข้าราชการเงินเนอเรชั่นวาย			กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด		
	ค่า เฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความคิดเห็น	ค่า เฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความคิดเห็น	ค่า เฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความคิดเห็น
1. ท่านกล่าวถึง องค์การของท่าน ในทางที่ดีอยู่ เสมอเมื่อ สนทนากับผู้อื่น	4.08	0.71	มาก	4.19	0.68	มาก	4.13	0.70	มาก
2. ท่านมีความ ภาคภูมิใจและ ยินดีอยู่เสมอเมื่อ ผู้อื่นกล่าวถึง	4.14	0.78	มาก	4.26	0.69	มากที่สุด	4.20	0.74	มาก

องค์ประกอบ ของความผูกพัน ต่อองค์กร (การกล่าวถึง องค์กรในทาง ที่ดี (Say))	ข้าราชการเงินเนอเรชั่นเอ็กซ์			ข้าราชการเงินเนอเรชั่นวาย			กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด		
	ค่า เฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความคิดเห็น	ค่า เฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความคิดเห็น	ค่า เฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความคิดเห็น
องค์การของท่าน ในทางที่ดี									
3. ท่านจะชี้แจง ข้อเท็จจริงอยู่ เสมอ เมื่อผู้อื่น กล่าวถึงองค์กร ของท่านในทางที่ ผิด	4.14	0.68	มาก	4.19	0.71	มาก	4.17	0.70	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.12</b>	<b>0.05</b>	<b>มาก</b>	<b>4.21</b>	<b>0.02</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>4.17</b>	<b>0.02</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 18 พบว่า ระดับความคิดเห็นของข้าราชการในกรมสรรพสามิตสังกัดส่วนกลาง เกี่ยวกับองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กร (การกล่าวถึงองค์กรในทางที่ดี (Say)) อยู่ในระดับ มาก และเมื่อพิจารณาระดับความคิดเห็นของข้าราชการเงินเนอเรชั่นเอ็กซ์ ในกรมสรรพสามิตสังกัด ส่วนกลางเกี่ยวกับองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กร (การกล่าวถึงองค์กรในทางที่ดี (Say)) พบว่า อยู่ในระดับมาก แต่เมื่อพิจารณาระดับความคิดเห็นของข้าราชการเงินเนอเรชั่นวาย ในกรม สรรพสามิตสังกัดส่วนกลาง พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด

ตารางที่ 19 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของข้าราชการเงินเนอเรชั่น เอ็กซ์ และข้าราชการเงินเนอเรชั่นวาย ในกรมสรรพสามิตสังกัดส่วนกลาง เกี่ยวกับองค์ประกอบของ ความผูกพันต่อองค์กร (ความปรารถนาที่จะดำรงการเป็นสมาชิกองค์กร (Stay)) จำแนกเป็นรายชื่อ

องค์ประกอบ ของความผูกพัน ต่อองค์กร (ความปรารถนา ที่จะดำรง การเป็นสมาชิก องค์กร (Stay))	ข้าราชการเงินเนอเรชั่นเอ็กซ์			ข้าราชการเงินเนอเรชั่นวาย			กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด		
	ค่า เฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความคิดเห็น	ค่า เฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความคิดเห็น	ค่า เฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความคิดเห็น
1. ท่าน มี ความรู้สึกว่าเป็น ส่วน หนึ่ง กับ องค์กร	4.09	0.73	มาก	4.09	0.77	มาก	4.09	0.75	มาก
2. ท่านคิดว่าการ ตัดสินใจเข้ามา ทำงานในองค์กร	4.13	0.78	มาก	4.24	0.76	มาก	4.18	0.77	มาก

องค์ประกอบ ของความผูกพัน ต่อองค์กร (ความปรารถนา ที่จะดำรง การเป็นสมาชิก องค์กร (Stay))	ข้าราชการเงินเนอเรชั่นเอ็กซ์			ข้าราชการเงินเนอเรชั่นวาย			กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด		
	ค่า เฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความคิดเห็น	ค่า เฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความคิดเห็น	ค่า เฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความคิดเห็น
3. ท่านคิดว่า จะ ปฏิบัติงานใน องค์กรแห่งนี้ไป ตลอดชีวิตการ ทำงาน	4.13	0.85	มาก	4.11	0.81	มาก	4.12	0.83	มาก
รวม	4.12	0.06	มาก	4.15	0.03	มาก	4.13	0.04	มาก

จากตารางที่ 19 พบว่า ระดับความคิดเห็นของข้าราชการในกรมสรรพสามิตสังกัดส่วนกลาง เกี่ยวกับองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กร (ความปรารถนาที่จะดำรงการเป็นสมาชิกองค์กร (Stay)) อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาระดับความคิดเห็นของข้าราชการเงินเนอเรชั่นเอ็กซ์ ในกรมสรรพสามิตสังกัดส่วนกลางเกี่ยวกับองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กร (ความปรารถนาที่จะดำรงการเป็นสมาชิกองค์กร (Stay)) พบว่า อยู่ในระดับมาก เช่นเดียวกับระดับความคิดเห็นของข้าราชการเงินเนอเรชั่นวาย ในกรมสรรพสามิตสังกัดส่วนกลาง

ตารางที่ 20 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของข้าราชการเงินเนอเรชั่นเอ็กซ์ และข้าราชการเงินเนอเรชั่นวาย ในกรมสรรพสามิตสังกัดส่วนกลาง เกี่ยวกับองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กร (ความทุ่มเทปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ (Strive)) จำแนกเป็นรายชื่อ

องค์ประกอบ ของความผูกพัน ต่อองค์กร (ความทุ่มเท ปฏิบัติงานอย่าง เต็มความสามารถ (Strive))	ข้าราชการเงินเนอเรชั่นเอ็กซ์			ข้าราชการเงินเนอเรชั่นวาย			กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด		
	ค่า เฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความคิดเห็น	ค่า เฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความคิดเห็น	ค่า เฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความคิดเห็น
1. ท่านใช้ความรู้ ความสามารถใน การปฏิบัติงานอย่าง เต็ม ที่ เพื่ อ ขับเคลื่อนองค์กร ให้บรรลุเป้าหมาย	4.21	0.74	มากที่สุด	4.26	0.73	มากที่สุด	4.23	0.73	มากที่สุด

องค์ประกอบ ของความผูกพัน ต่อองค์กร (ความทุ่มเท ปฏิบัติงานอย่าง เต็มความสามารถ (Strive))	ข้าราชการเงินเนอเรชั่นเอ็กซ์			ข้าราชการเงินเนอเรชั่นวาย			กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด		
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
ที่ตั้งไว้									
2. ท่านยินดีให้ความช่วยเหลือและสนับสนุนองค์กรในทุกด้าน แม้ว่าท่านจะมีภาระงานที่มากกว่าเดิม	4.20	0.71	มาก	4.25	0.72	มากที่สุด	4.23	0.71	มากที่สุด
3. ท่านมักแสวงหาแนวทางในการพัฒนาองค์กรให้ดีขึ้นอยู่เสมอ	4.05	0.76	มาก	4.23	0.67	มากที่สุด	4.14	0.72	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.15</b>	<b>0.03</b>	<b>มาก</b>	<b>4.25</b>	<b>0.03</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>4.20</b>	<b>0.01</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 20 พบว่า ระดับความคิดเห็นของข้าราชการในกรมสรรพสามิตสังกัดส่วนกลางเกี่ยวกับองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กร (ความทุ่มเทปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ (Strive)) อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาระดับความคิดเห็นของข้าราชการเงินเนอเรชั่นเอ็กซ์ ในกรมสรรพสามิตสังกัดส่วนกลางเกี่ยวกับองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กร (ความทุ่มเทปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ (Strive)) พบว่า อยู่ในระดับมาก แต่เมื่อพิจารณาระดับความคิดเห็นของข้าราชการเงินเนอเรชั่นวาย ในกรมสรรพสามิตสังกัดส่วนกลาง พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด

#### 4.5 การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ระดับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการเงินเนอเรชั่นเอ็กซ์ในกรมสรรพสามิตสังกัดส่วนกลางอยู่ในระดับมาก และระดับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการเงินเนอเรชั่นวายในกรมสรรพสามิตสังกัดส่วนกลางอยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 21 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของข้าราชการเงินออเรชั่น เอ็กซ์ และข้าราชการเงินออเรชั่นวาย ในกรมสรรพสามิตสังกัดส่วนกลาง เกี่ยวกับองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวม

องค์ประกอบ ของความผูกพัน ต่อองค์กร	ข้าราชการเงินออเรชั่นเอ็กซ์			ข้าราชการเงินออเรชั่นวาย			กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด		
	ค่า เฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความคิดเห็น	ค่า เฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความคิดเห็น	ค่า เฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความคิดเห็น
การกล่าวถึง องค์กรในทางที่ ดี (Say)	4.12	0.05	มาก	4.21	0.02	มากที่สุด	4.17	0.02	มาก
ความปรารถนาที่ จะดำรงการเป็น สมาชิกองค์กร (Stay)	4.12	0.06	มาก	4.15	0.03	มาก	4.13	0.04	มาก
ความทุ่มเท ปฏิบัติงานอย่าง เต็มที่ ความสามารถ (Strive)	4.15	0.03	มาก	4.25	0.03	มากที่สุด	4.20	0.01	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.13</b>	<b>0.02</b>	<b>มาก</b>	<b>4.20</b>	<b>0.01</b>	<b>มาก</b>	<b>4.17</b>	<b>0.02</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 21 พบว่า ระดับความคิดเห็นของข้าราชการในกรมสรรพสามิตสังกัดส่วนกลาง เกี่ยวกับองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 ซึ่งอยู่ในระดับมาก (ช่วงคะแนนเฉลี่ย 3.41-4.20 แปลความว่า มีความเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก)

เมื่อพิจารณาระดับความคิดเห็นของข้าราชการเงินออเรชั่นเอ็กซ์ ในกรมสรรพสามิตสังกัดส่วนกลางเกี่ยวกับองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวม พบว่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 ซึ่งอยู่ในระดับมาก (ช่วงคะแนนเฉลี่ย 3.41-4.20 แปลความว่า มีความเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก)

เมื่อพิจารณาระดับความคิดเห็นของข้าราชการเงินออเรชั่นวาย ในกรมสรรพสามิตสังกัดส่วนกลางเกี่ยวกับองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวม พบว่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 ซึ่งอยู่ในระดับมาก (ช่วงคะแนนเฉลี่ย 3.41-4.20 แปลความว่า มีความเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก)

ดังนั้น จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ว่า ระดับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการเงินออเรชั่นเอ็กซ์ในกรมสรรพสามิตสังกัดส่วนกลางอยู่ในระดับมาก และระดับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการเงินออเรชั่นวายในกรมสรรพสามิตสังกัดส่วนกลางอยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจากพบว่า ระดับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการเงินออเรชั่นเอ็กซ์ในกรมสรรพสามิตสังกัดส่วนกลางอยู่ในระดับมาก และระดับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการเงินออเรชั่นวายในกรมสรรพสามิตสังกัดส่วนกลางอยู่ในระดับมาก

**สมมติฐานที่ 2 ระดับความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการเงินเนอเรชั่นเอ็กซ์ในกรมสรรพสามิตสังกัดส่วนกลางมากกว่าระดับความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการเงินเนอเรชั่นวายในกรมสรรพสามิตสังกัดส่วนกลาง**

เมื่อต้องการศึกษาว่า ระดับความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการเงินเนอเรชั่นเอ็กซ์ในกรมสรรพสามิตสังกัดส่วนกลางมากกว่าระดับความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการเงินเนอเรชั่นวายในกรมสรรพสามิตสังกัดส่วนกลางหรือไม่ จึงทำการทดสอบสมมติฐานว่า ค่าเฉลี่ยของระดับความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการเงินเนอเรชั่นเอ็กซ์ในกรมสรรพสามิตสังกัดส่วนกลางเท่ากับค่าเฉลี่ยของระดับความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการเงินเนอเรชั่นวายในกรมสรรพสามิตสังกัดส่วนกลางอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติหรือไม่ โดยใช้เครื่องมือทางสถิติ คือ การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย 2 กลุ่ม (Independent-Samples T Test) ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

ตั้งสมมติฐานว่า  $H_0$ : ค่าเฉลี่ยของระดับความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการเงินเนอเรชั่นเอ็กซ์ในกรมสรรพสามิตสังกัดส่วนกลางเท่ากับค่าเฉลี่ยของระดับความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการเงินเนอเรชั่นวายในกรมสรรพสามิตสังกัดส่วนกลาง

$H_1$ : ค่าเฉลี่ยของระดับความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการเงินเนอเรชั่นเอ็กซ์ในกรมสรรพสามิตสังกัดส่วนกลางไม่เท่ากับค่าเฉลี่ยของระดับความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการเงินเนอเรชั่นวายในกรมสรรพสามิตสังกัดส่วนกลาง

ตารางที่ 22 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของข้าราชการเงินเนอเรชั่นเอ็กซ์ และข้าราชการเงินเนอเรชั่นวาย ในกรมสรรพสามิตสังกัดส่วนกลาง เกี่ยวกับองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวม

Independent Samples Test										
รุ่นอายุ	N	Mean	Std. Deviation			Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means		
						F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)
เงินเนอเรชั่นเอ็กซ์	171	4.13	0.61990	ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับองค์ประกอบ	Equal variances assumed	0.000	0.984	-1.100	330	0.272
เงินเนอเรชั่นวาย	161	4.20	0.60950	ของความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวม	Equal variances not assumed			-1.101	329.376	0.272

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ  $\alpha = 0.05$

จากตารางที่ 22 เมื่อทดสอบความเท่ากันของความแปรปรวน โดยใช้ F-test แล้ว พบว่า มีระดับนัยสำคัญ (Sig.) เท่ากับ 0.984 ซึ่งมากกว่า 0.05 จึงแปลความได้ว่า ความแปรปรวนของประชากร 2 กลุ่มเท่ากัน ( $\sigma_1^2 = \sigma_2^2$ ) และจึงเลือกใช้ผลการทดสอบสมมติฐานด้วยค่า t-test ค่าบนแล้วพบว่า มีระดับนัยสำคัญ (Sig. (2-tailed)) เท่ากับ 0.272 ซึ่งมากกว่า 0.05 จึงยอมรับ  $H_0$ , ปฏิเสธ  $H_1$  และสรุปว่า ค่าเฉลี่ยของระดับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการเงินเนอเรชั่นเอ็กซ์ในกรมสรรพสามิตสังกัดส่วนกลางเท่ากับค่าเฉลี่ยของระดับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการเงินเนอเรชั่นวายในกรมสรรพสามิตสังกัดส่วนกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ดังนั้น จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ว่า ระดับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการเงินเนอเรชั่นเอ็กซ์ในกรมสรรพสามิตสังกัดส่วนกลางมากกว่าระดับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการเงินเนอเรชั่นวายในกรมสรรพสามิตสังกัดส่วนกลาง เนื่องจากพบว่า ระดับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการเงินเนอเรชั่นเอ็กซ์ในกรมสรรพสามิตสังกัดส่วนกลางเท่ากับระดับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการเงินเนอเรชั่นวายในกรมสรรพสามิตสังกัดส่วนกลาง



### สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยด้านการบริหารองค์การมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การ

เมื่อต้องการศึกษาว่า ปัจจัยด้านการบริหารองค์การมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การหรือไม่ จึงทำการทดสอบสมมติฐานว่า ปัจจัยด้านการบริหารองค์การ (ภาวะผู้นำ), ปัจจัยด้านการบริหารองค์การ (วัฒนธรรมองค์การ), ปัจจัยด้านการบริหารองค์การ (การบริหารค่าตอบแทน), ปัจจัยด้านการบริหารองค์การ (คุณภาพชีวิต), ปัจจัยด้านการบริหารองค์การ (บรรยากาศในองค์การ) มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติหรือไม่ โดยใช้เครื่องมือทางสถิติ คือ การวิเคราะห์การถดถอยตัวแปรหลายตัว (Multiple Regression Analysis) ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

ตั้งสมมติฐานว่า  $H_0$ : ปัจจัยด้านการบริหารองค์การ (ภาวะผู้นำ), ปัจจัยด้านการบริหารองค์การ (วัฒนธรรมองค์การ), ปัจจัยด้านการบริหารองค์การ (การบริหารค่าตอบแทน), ปัจจัยด้านการบริหารองค์การ (คุณภาพชีวิต), ปัจจัยด้านการบริหารองค์การ (บรรยากาศในองค์การ) ไม่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การ

$H_1$ : ปัจจัยด้านการบริหารองค์การ (ภาวะผู้นำ), ปัจจัยด้านการบริหารองค์การ (วัฒนธรรมองค์การ), ปัจจัยด้านการบริหารองค์การ (การบริหารค่าตอบแทน), ปัจจัยด้านการบริหารองค์การ (คุณภาพชีวิต), ปัจจัยด้านการบริหารองค์การ (บรรยากาศในองค์การ) มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การ

ตารางที่ 23 ผลการวิเคราะห์การถดถอยตัวแปรหลายตัว (Multiple Regression Analysis) ระหว่างปัจจัยด้านการบริหารองค์การและความผูกพันต่อองค์การ (ของข้าราชการในกรมสรรพสามิตสังกัดส่วนกลาง)

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	F	Sig.
		B	Std. Error	Beta				
1	(Constant)	0.901	0.166		5.443	0.000	84.078	.000 <sup>b</sup>
	ภาวะผู้นำ	0.211	0.048	0.228	4.375	0.000		
	วัฒนธรรมองค์การ	0.245	0.054	0.253	4.516	0.000		
	การบริหารค่าตอบแทน	-0.081	0.047	-0.109	-1.705	0.089		
	คุณภาพชีวิต	0.180	0.052	0.213	3.474	0.001		
	บรรยากาศในองค์การ	0.249	0.051	0.290	4.890	0.000		
a. Dependent Variable: ความผูกพันต่อองค์การ R Square = 0.563, Adjusted R Square = 0.557								

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ  $\alpha = 0.05$

จากตารางที่ 23 เมื่อทดสอบค่าสัมประสิทธิ์โดยใช้ F-test แล้ว พบว่า มีระดับนัยสำคัญ (Sig.) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 จึงปฏิเสธ  $H_0$ , ยอมรับ  $H_1$  และสรุปว่า ปัจจัยด้านการบริหารองค์การมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งได้ว่า มีตัวแปรอิสระอย่างน้อย 1 ตัว ที่มีอิทธิพลต่อตัวแปรตาม อย่างไรก็ตาม พบว่า มีตัวแปรอิสระ 4 ตัว ที่มีอิทธิพลต่อตัวแปรตาม (เนื่องจากมีระดับนัยสำคัญ (Sig.) น้อยกว่า 0.05) ได้แก่ ภาวะผู้นำ (มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 และค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเท่ากับ 0.211) วัฒนธรรมองค์การ (มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 และค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเท่ากับ 0.245) คุณภาพชีวิต (มีค่า Sig. เท่ากับ 0.001 และค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเท่ากับ 0.180) และบรรยากาศในองค์การ (มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 และค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเท่ากับ 0.249) ซึ่งสามารถนำมาสร้างสมการถดถอยเพื่อนำไปใช้ในการพยากรณ์ได้ดังนี้

$$Y = B_0 + B_1X_1 + B_2X_2 + B_3X_3 + B_4X_4$$

$$Y = 0.901 + 0.211X_1 + 0.245X_2 + 0.180X_3 + 0.249X_4$$

โดยที่  $Y =$  ความผูกพันต่อองค์การ

$X_1 =$  ปัจจัยด้านการบริหารองค์การ (ภาวะผู้นำ)

$X_2 =$  ปัจจัยด้านการบริหารองค์การ (วัฒนธรรมองค์การ)

$X_3 =$  ปัจจัยด้านการบริหารองค์การ (คุณภาพชีวิต)

$X_4 =$  ปัจจัยด้านการบริหารองค์การ (บรรยากาศในองค์การ)

จากสมการข้างต้น แปลความได้ดังนี้

ปัจจัยด้านการบริหารองค์การ (ภาวะผู้นำ) มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การในทิศทางเดียวกัน โดยเมื่อปัจจัยด้านการบริหารองค์การ (ภาวะผู้นำ) เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะส่งผลให้ความผูกพันต่อองค์การเพิ่มขึ้น 0.211 หน่วย (โดยที่ตัวแปรอื่น ๆ ในสมการคงที่)

ปัจจัยด้านการบริหารองค์การ (วัฒนธรรมองค์การ) มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การในทิศทางเดียวกัน โดยเมื่อปัจจัยด้านการบริหารองค์การ (วัฒนธรรมองค์การ) เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะส่งผลให้ความผูกพันต่อองค์การเพิ่มขึ้น 0.245 หน่วย (โดยที่ตัวแปรอื่น ๆ ในสมการคงที่)

ปัจจัยด้านการบริหารองค์การ (คุณภาพชีวิต) มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การในทิศทางเดียวกัน โดยเมื่อปัจจัยด้านการบริหารองค์การ (คุณภาพชีวิต) เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะส่งผลให้ความผูกพันต่อองค์การเพิ่มขึ้น 0.180 หน่วย (โดยที่ตัวแปรอื่น ๆ ในสมการคงที่)

ปัจจัยด้านการบริหารองค์การ (บรรยากาศในองค์การ) มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การในทิศทางเดียวกัน โดยเมื่อปัจจัยด้านการบริหารองค์การ (บรรยากาศในองค์การ) เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะส่งผลให้ความผูกพันต่อองค์การเพิ่มขึ้น 0.249 หน่วย (โดยที่ตัวแปรอื่น ๆ ในสมการคงที่)

นอกจากนี้ เมื่อพิจารณาจากค่า R Square (เท่ากับ 0.563) และค่า Adjusted R Square (เท่ากับ 0.557) พบว่า ไม่แตกต่างกันเท่าใดนัก ดังนั้น สมการนี้จึงสามารถพยากรณ์ตัวแปรตาม (ความผูกพันต่อองค์กร) ได้ค่อนข้างแม่นยำ และเมื่อพิจารณาจากค่า Adjusted R Square ซึ่งเท่ากับ 0.557 แล้ว สามารถแปลความได้ว่า ตัวแปรอิสระสามารถพยากรณ์ตัวแปรตาม (ความผูกพันต่อองค์กร) ได้ถึงร้อยละ 55.7

ส่วนปัจจัยด้านการบริหารองค์การ (การบริหารค่าตอบแทน) ไม่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากรายละเอียดข้างต้น จึงอาจสรุปได้ว่าเป็นไปตามสมมติฐานที่ว่า ปัจจัยด้านการบริหารองค์การมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร

ก) เมื่อต้องการศึกษาว่า ปัจจัยด้านการบริหารองค์การมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการเงินเนอเรชั่นเอ็กซ์ในกรมสรรพสามิตสังกัดส่วนกลางหรือไม่ จึงทำการทดสอบสมมติฐานว่า ปัจจัยด้านการบริหารองค์การ (ภาวะผู้นำ), ปัจจัยด้านการบริหารองค์การ (วัฒนธรรมองค์การ), ปัจจัยด้านการบริหารองค์การ (การบริหารค่าตอบแทน), ปัจจัยด้านการบริหารองค์การ (คุณภาพชีวิต), ปัจจัยด้านการบริหารองค์การ (บรรยากาศในองค์การ) มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการเงินเนอเรชั่นเอ็กซ์ในกรมสรรพสามิตสังกัดส่วนกลางอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติหรือไม่ โดยใช้เครื่องมือทางสถิติ คือ การวิเคราะห์การถดถอยตัวแปรหลายตัว (Multiple Regression Analysis) ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

ตั้งสมมติฐานว่า  $H_0$ : ปัจจัยด้านการบริหารองค์การ (ภาวะผู้นำ), ปัจจัยด้านการบริหารองค์การ (วัฒนธรรมองค์การ), ปัจจัยด้านการบริหารองค์การ (การบริหารค่าตอบแทน), ปัจจัยด้านการบริหารองค์การ (คุณภาพชีวิต), ปัจจัยด้านการบริหารองค์การ (บรรยากาศในองค์การ) ไม่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการเงินเนอเรชั่นเอ็กซ์ในกรมสรรพสามิตสังกัดส่วนกลาง

$H_1$ : ปัจจัยด้านการบริหารองค์การ (ภาวะผู้นำ), ปัจจัยด้านการบริหารองค์การ (วัฒนธรรมองค์การ), ปัจจัยด้านการบริหารองค์การ (การบริหารค่าตอบแทน), ปัจจัยด้านการบริหารองค์การ (คุณภาพชีวิต), ปัจจัยด้านการบริหารองค์การ (บรรยากาศในองค์การ) มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการเงินเนอเรชั่นเอ็กซ์ในกรมสรรพสามิตสังกัดส่วนกลาง

ตารางที่ 24 ผลการวิเคราะห์การถดถอยตัวแปรหลายตัว (Multiple Regression Analysis) ระหว่าง ปัจจัยด้านการบริหารองค์การและความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการเงินเนอเรนเอ็กซ์ในกรมสรรพสามิตสังกัดส่วนกลาง

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	F	Sig.
		B	Std. Error	Beta				
1	(Constant)	1.120	0.222		5.044	0.000	40.272	.000 <sup>b</sup>
	ภาวะผู้นำ	0.102	0.072	0.117	1.415	0.159		
	วัฒนธรรมองค์การ	0.288	0.081	0.312	3.577	0.000		
	การบริหารค่าตอบแทน	-0.054	0.072	-0.073	-0.749	0.455		
	คุณภาพชีวิต	0.182	0.077	0.219	2.363	0.019		
	บรรยากาศในองค์การ	0.237	0.082	0.265	2.900	0.004		

a. Dependent Variable: ความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการเงินเนอเรนเอ็กซ์ในกรมสรรพสามิตสังกัดส่วนกลาง  
R Square = 0.550, Adjusted R Square = 0.536

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ  $\alpha = 0.05$

จากตารางที่ 24 เมื่อทดสอบค่าสัมประสิทธิ์โดยใช้ F-test แล้ว พบว่า มีระดับนัยสำคัญ (Sig.) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 จึงปฏิเสธ  $H_0$ , ยอมรับ  $H_1$  และสรุปว่า ปัจจัยด้านการบริหารองค์การมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการเงินเนอเรนเอ็กซ์ในกรมสรรพสามิตสังกัดส่วนกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งได้ว่า มีตัวแปรอิสระอย่างน้อย 1 ตัว ที่มีอิทธิพลต่อตัวแปรตาม อย่างไรก็ตาม พบว่า มีตัวแปรอิสระ 3 ตัว ที่มีอิทธิพลต่อตัวแปรตาม (เนื่องจากมีระดับนัยสำคัญ (Sig.) น้อยกว่า 0.05) ได้แก่ วัฒนธรรมองค์การ (มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 และค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเท่ากับ 0.288) คุณภาพชีวิต (มีค่า Sig. เท่ากับ 0.019 และค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเท่ากับ 0.182) และบรรยากาศในองค์การ (มีค่า Sig. เท่ากับ 0.004 และค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเท่ากับ 0.237) ซึ่งสามารถนำมาสร้างสมการถดถอยเพื่อนำไปใช้ในการพยากรณ์ได้ดังนี้

$$Y = B_0 + B_1X_1 + B_2X_2 + B_3X_3$$

$$Y = 1.120 + 0.288X_1 + 0.182X_2 + 0.237X_3$$

โดยที่  $Y =$  ความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการเงินเนอเรนเอ็กซ์ในกรมสรรพสามิต  
สังกัดส่วนกลาง

$X_1 =$  ปัจจัยด้านการบริหารองค์การ (วัฒนธรรมองค์การ)

$X_2 =$  ปัจจัยด้านการบริหารองค์การ (คุณภาพชีวิต)

$X_3 =$  ปัจจัยด้านการบริหารองค์การ (บรรยากาศในองค์การ)

จากสมการข้างต้น แปลความได้ดังนี้

ปัจจัยด้านการบริหารองค์การ (วัฒนธรรมองค์การ) มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการเงินเนอเรชั่นอิเล็กทรอนิกส์ในกรมสรรพสามิตสังกัดส่วนกลางในทิศทางเดียวกัน โดยเมื่อปัจจัยด้านการบริหารองค์การ (วัฒนธรรมองค์การ) เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะส่งผลให้ความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการเงินเนอเรชั่นอิเล็กทรอนิกส์ในกรมสรรพสามิตสังกัดส่วนกลางเพิ่มขึ้น 0.288 หน่วย (โดยที่ตัวแปรอื่น ๆ ในสมการคงที่)

ปัจจัยด้านการบริหารองค์การ (คุณภาพชีวิต) มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการเงินเนอเรชั่นอิเล็กทรอนิกส์ในกรมสรรพสามิตสังกัดส่วนกลางในทิศทางเดียวกัน โดยเมื่อปัจจัยด้านการบริหารองค์การ (คุณภาพชีวิต) เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะส่งผลให้ความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการเงินเนอเรชั่นอิเล็กทรอนิกส์ในกรมสรรพสามิตสังกัดส่วนกลางเพิ่มขึ้น 0.182 หน่วย (โดยที่ตัวแปรอื่น ๆ ในสมการคงที่)

ปัจจัยด้านการบริหารองค์การ (บรรยากาศในองค์การ) มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการเงินเนอเรชั่นอิเล็กทรอนิกส์ในกรมสรรพสามิตสังกัดส่วนกลางในทิศทางเดียวกัน โดยเมื่อปัจจัยด้านการบริหารองค์การ (บรรยากาศในองค์การ) เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะส่งผลให้ความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการเงินเนอเรชั่นอิเล็กทรอนิกส์ในกรมสรรพสามิตสังกัดส่วนกลางเพิ่มขึ้น 0.237 หน่วย (โดยที่ตัวแปรอื่น ๆ ในสมการคงที่)

นอกจากนี้ เมื่อพิจารณาจากค่า R Square (เท่ากับ 0.550) และค่า Adjusted R Square (เท่ากับ 0.536) พบว่า ไม่แตกต่างกันเท่าใดนัก ดังนั้น สมการนี้จึงสามารถพยากรณ์ตัวแปรตาม (ความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการเงินเนอเรชั่นอิเล็กทรอนิกส์ในกรมสรรพสามิตสังกัดส่วนกลาง) ได้ค่อนข้างแม่นยำ และเมื่อพิจารณาจากค่า Adjusted R Square ซึ่งเท่ากับ 0.536 แล้ว สามารถแปลความได้ว่า ตัวแปรอิสระสามารถพยากรณ์ตัวแปรตาม (ความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการเงินเนอเรชั่นอิเล็กทรอนิกส์ในกรมสรรพสามิตสังกัดส่วนกลาง) ได้ถึงร้อยละ 53.6

ส่วนปัจจัยด้านการบริหารองค์การ (ภาวะผู้นำ) และปัจจัยด้านการบริหารองค์การ (การบริหารค่าตอบแทน) ไม่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการเงินเนอเรชั่นอิเล็กทรอนิกส์ในกรมสรรพสามิตสังกัดส่วนกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ข) เมื่อต้องการศึกษาว่า ปัจจัยด้านการบริหารองค์การมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการเงินเนอเรชั่นวายในกรมสรรพสามิตสังกัดส่วนกลางหรือไม่ จึงทำการทดสอบสมมติฐานว่า ปัจจัยด้านการบริหารองค์การ (ภาวะผู้นำ), ปัจจัยด้านการบริหารองค์การ (วัฒนธรรมองค์การ), ปัจจัยด้านการบริหารองค์การ (การบริหารค่าตอบแทน), ปัจจัยด้านการบริหารองค์การ (คุณภาพชีวิต), ปัจจัยด้านการบริหารองค์การ (บรรยากาศในองค์การ) มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการเงินเนอเรชั่นวายในกรมสรรพสามิตสังกัดส่วนกลางอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติหรือไม่ โดยใช้เครื่องมือทางสถิติ คือ การวิเคราะห์การถดถอยตัวแปรหลายตัว (Multiple Regression Analysis) ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

ตั้งสมมติฐานว่า

$H_0$ : ปัจจัยด้านการบริหารองค์การ (ภาวะผู้นำ), ปัจจัยด้านการบริหารองค์การ (วัฒนธรรมองค์การ), ปัจจัยด้านการบริหารองค์การ (การบริหารค่าตอบแทน), ปัจจัยด้านการบริหารองค์การ (คุณภาพชีวิต), ปัจจัยด้านการบริหารองค์การ (บรรยากาศในองค์การ) ไม่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการเงินเนอเรชั่นวายในกรมสรรพสามิตสังกัดส่วนกลาง

$H_1$ : ปัจจัยด้านการบริหารองค์การ (ภาวะผู้นำ), ปัจจัยด้านการบริหารองค์การ (วัฒนธรรมองค์การ), ปัจจัยด้านการบริหารองค์การ (การบริหารค่าตอบแทน), ปัจจัยด้านการบริหารองค์การ (คุณภาพชีวิต), ปัจจัยด้านการบริหารองค์การ (บรรยากาศในองค์การ) มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการเงินเนอเรชั่นวายในกรมสรรพสามิตสังกัดส่วนกลาง

ตารางที่ 25 ผลการวิเคราะห์การถดถอยตัวแปรหลายตัว (Multiple Regression Analysis) ระหว่าง ปัจจัยด้านการบริหารองค์การและความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการเงินเนอเรชั่นวายในกรมสรรพสามิตสังกัดส่วนกลาง

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	F	Sig.
		B	Std. Error	Beta				
1	(Constant)	0.509	0.255		1.999	0.047	45.854	.000 <sup>b</sup>
	ภาวะผู้นำ	0.341	0.067	0.335	5.091	0.000		
	วัฒนธรรมองค์การ	0.214	0.076	0.207	2.825	0.005		
	การบริหารค่าตอบแทน	-0.078	0.063	-0.104	-1.233	0.219		
	คุณภาพชีวิต	0.175	0.070	0.200	2.506	0.013		
	บรรยากาศในองค์การ	0.240	0.064	0.289	3.747	0.000		

a. Dependent Variable: ความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการเงินเนอเรชั่นวายในกรมสรรพสามิตสังกัดส่วนกลาง  
R Square = 0.597, Adjusted R Square = 0.584

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ  $\alpha = 0.05$

จากตารางที่ 25 เมื่อทดสอบค่าสัมประสิทธิ์โดยใช้ F-test แล้ว พบว่า มีระดับนัยสำคัญ (Sig.) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 จึงปฏิเสธ  $H_0$ , ยอมรับ  $H_1$  และสรุปว่า ปัจจัยด้านการบริหารองค์การมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการเงินเนอเรชั่นวายในกรมสรรพสามิตสังกัดส่วนกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งได้ว่า มีตัวแปรอิสระอย่างน้อย 1 ตัว ที่มีอิทธิพลต่อตัวแปรตาม อย่างไรก็ตาม พบว่า มีตัวแปรอิสระ 4 ตัว ที่มีอิทธิพลต่อตัวแปรตาม (เนื่องจากมีระดับนัยสำคัญ (Sig.) น้อยกว่า 0.05) ได้แก่ ภาวะผู้นำ (มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 และค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเท่ากับ 0.341) วัฒนธรรมองค์การ (มีค่า Sig. เท่ากับ 0.005 และค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเท่ากับ 0.214) คุณภาพชีวิต (มีค่า Sig. เท่ากับ 0.013 และค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเท่ากับ 0.175) และบรรยากาศในองค์การ (มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 และค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเท่ากับ 0.240) ซึ่งสามารถนำมาสร้างสมการถดถอยเพื่อนำไปใช้ในการพยากรณ์ได้ดังนี้

$$Y = B_0 + B_1X_1 + B_2X_2 + B_3X_3 + B_4X_4$$

$$Y = 0.509 + 0.341X_1 + 0.214X_2 + 0.175X_3 + 0.240X_4$$

โดยที่ Y = ความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการเงินเนอเรชั่นวายในกรมสรรพสามิต สังกัดส่วนกลาง

$X_1$  = ปัจจัยด้านการบริหารองค์การ (ภาวะผู้นำ)

$X_2$  = ปัจจัยด้านการบริหารองค์การ (วัฒนธรรมองค์การ)

$X_3$  = ปัจจัยด้านการบริหารองค์การ (คุณภาพชีวิต)

$X_4$  = ปัจจัยด้านการบริหารองค์การ (บรรยากาศในองค์การ)

จากสมการข้างต้น แปลความได้ดังนี้

ปัจจัยด้านการบริหารองค์การ (ภาวะผู้นำ) มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการเงินเนอเรชั่นวัยในกรมสรรพสามิตสังกัดส่วนกลางในทิศทางเดียวกัน โดยเมื่อปัจจัยด้านการบริหารองค์การ (ภาวะผู้นำ) เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะส่งผลให้ความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการเงินเนอเรชั่นวัยในกรมสรรพสามิตสังกัดส่วนกลางเพิ่มขึ้น 0.341 หน่วย (โดยที่ตัวแปรอื่น ๆ ในสมการคงที่)

ปัจจัยด้านการบริหารองค์การ (วัฒนธรรมองค์การ) มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการเงินเนอเรชั่นวัยในกรมสรรพสามิตสังกัดส่วนกลางในทิศทางเดียวกัน โดยเมื่อปัจจัยด้านการบริหารองค์การ (วัฒนธรรมองค์การ) เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะส่งผลให้ความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการเงินเนอเรชั่นวัยในกรมสรรพสามิตสังกัดส่วนกลางเพิ่มขึ้น 0.214 หน่วย (โดยที่ตัวแปรอื่น ๆ ในสมการคงที่)

ปัจจัยด้านการบริหารองค์การ (คุณภาพชีวิต) มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการเงินเนอเรชั่นวัยในกรมสรรพสามิตสังกัดส่วนกลางในทิศทางเดียวกัน โดยเมื่อปัจจัยด้านการบริหารองค์การ (คุณภาพชีวิต) เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะส่งผลให้ความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการเงินเนอเรชั่นวัยในกรมสรรพสามิตสังกัดส่วนกลางเพิ่มขึ้น 0.175 หน่วย (โดยที่ตัวแปรอื่น ๆ ในสมการคงที่)

ปัจจัยด้านการบริหารองค์การ (บรรยากาศในองค์การ) มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการเงินเนอเรชั่นวัยในกรมสรรพสามิตสังกัดส่วนกลางในทิศทางเดียวกัน โดยเมื่อปัจจัยด้านการบริหารองค์การ (บรรยากาศในองค์การ) เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะส่งผลให้ความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการเงินเนอเรชั่นวัยในกรมสรรพสามิตสังกัดส่วนกลางเพิ่มขึ้น 0.240 หน่วย (โดยที่ตัวแปรอื่น ๆ ในสมการคงที่)

นอกจากนี้ เมื่อพิจารณาจากค่า R Square (เท่ากับ 0.597) และค่า Adjusted R Square (เท่ากับ 0.584) พบว่า ไม่แตกต่างกันเท่าใดนัก ดังนั้น สมการนี้จึงสามารถพยากรณ์ตัวแปรตาม (ความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการเงินเนอเรชั่นวัยในกรมสรรพสามิตสังกัดส่วนกลาง) ได้ค่อนข้างแม่นยำ และเมื่อพิจารณาจากค่า Adjusted R Square ซึ่งเท่ากับ 0.584 แล้ว สามารถแปลความได้ว่า ตัวแปรอิสระสามารถพยากรณ์ตัวแปรตาม (ความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการเงินเนอเรชั่นวัยในกรมสรรพสามิตสังกัดส่วนกลาง) ได้ถึงร้อยละ 58.4

ส่วนปัจจัยด้านการบริหารองค์การ (การบริหารค่าตอบแทน) ไม่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการเงินเนอเรชั่นวัยในกรมสรรพสามิตสังกัดส่วนกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05



#### สมมติฐานที่ 4 ปัจจัยด้านลักษณะงานมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร

เมื่อต้องการศึกษาว่า ปัจจัยด้านลักษณะงานมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรหรือไม่ จึงทำการทดสอบสมมติฐานว่า ปัจจัยด้านลักษณะงาน (ความชัดเจน), ปัจจัยด้านลักษณะงาน (ความท้าทาย), ปัจจัยด้านลักษณะงาน (การให้ข้อมูลป้อนกลับ), ปัจจัยด้านลักษณะงาน (โอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น), ปัจจัยด้านลักษณะงาน (ความอิสระ) มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติหรือไม่ โดยใช้เครื่องมือทางสถิติ คือ การวิเคราะห์การถดถอยตัวแปรหลายตัว (Multiple Regression Analysis) ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

ตั้งสมมติฐานว่า  $H_0$ : ปัจจัยด้านลักษณะงาน (ความชัดเจน), ปัจจัยด้านลักษณะงาน (ความท้าทาย), ปัจจัยด้านลักษณะงาน (การให้ข้อมูลป้อนกลับ), ปัจจัยด้านลักษณะงาน (โอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น), ปัจจัยด้านลักษณะงาน (ความอิสระ) ไม่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร  
 $H_1$ : ปัจจัยด้านลักษณะงาน (ความชัดเจน), ปัจจัยด้านลักษณะงาน (ความท้าทาย), ปัจจัยด้านลักษณะงาน (การให้ข้อมูลป้อนกลับ), ปัจจัยด้านลักษณะงาน (โอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น), ปัจจัยด้านลักษณะงาน (ความอิสระ) มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร

ตารางที่ 26 ผลการวิเคราะห์การถดถอยตัวแปรหลายตัว (Multiple Regression Analysis) ระหว่างปัจจัยด้านลักษณะงานและความผูกพันต่อองค์กร (ของข้าราชการในกรมสรรพสามิตสังกัดส่วนกลาง)

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	F	Sig.
		B	Std. Error	Beta				
1	(Constant)	0.824	0.147		5.602	0.000	113.512	.000 <sup>b</sup>
	ความชัดเจน	0.352	0.052	0.352	6.715	0.000		
	ความท้าทาย	0.042	0.046	0.047	0.921	0.358		
	การให้ข้อมูลป้อนกลับ	0.161	0.043	0.200	3.752	0.000		
	โอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น	0.114	0.053	0.126	2.160	0.031		
	ความอิสระ	0.165	0.046	0.194	3.580	0.000		
a. Dependent Variable: ความผูกพันต่อองค์กร R Square = 0.635, Adjusted R Square = 0.630								

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ  $\alpha = 0.05$

จากตารางที่ 26 เมื่อทดสอบค่าสัมประสิทธิ์โดยใช้ F-test แล้ว พบว่า มีระดับนัยสำคัญ (Sig.) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 จึงปฏิเสธ  $H_0$ , ยอมรับ  $H_1$  และสรุปว่า ปัจจัยด้านลักษณะงานมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งได้ว่า

มีตัวแปรอิสระอย่างน้อย 1 ตัว ที่มีอิทธิพลต่อตัวแปรตาม อย่างไรก็ตาม พบว่า มีตัวแปรอิสระ 4 ตัว ที่มีอิทธิพลต่อตัวแปรตาม (เนื่องจากมีระดับนัยสำคัญ (Sig.) น้อยกว่า 0.05) ได้แก่ ความชัดเจน (มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 และค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเท่ากับ 0.352) การให้ข้อมูลป้อนกลับ (มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 และค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเท่ากับ 0.161) โอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น (มีค่า Sig. เท่ากับ 0.031 และค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเท่ากับ 0.114) และความอิสระ (มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 และค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเท่ากับ 0.165) ซึ่งสามารถนำมาสร้างสมการถดถอยเพื่อนำไปใช้ในการพยากรณ์ได้ดังนี้

$$Y = B_0 + B_1X_1 + B_2X_2 + B_3X_3 + B_4X_4$$

$$Y = 0.824 + 0.352X_1 + 0.161X_2 + 0.114X_3 + 0.165X_4$$

โดยที่ Y = ความผูกพันต่อองค์กร

X<sub>1</sub> = ปัจจัยด้านลักษณะงาน (ความชัดเจน)

X<sub>2</sub> = ปัจจัยด้านลักษณะงาน (การให้ข้อมูลป้อนกลับ)

X<sub>3</sub> = ปัจจัยด้านลักษณะงาน (โอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น)

X<sub>4</sub> = ปัจจัยด้านลักษณะงาน (ความอิสระ)

จากสมการข้างต้น แปลความได้ดังนี้

ปัจจัยด้านลักษณะงาน (ความชัดเจน) มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรในทิศทางเดียวกัน โดยเมื่อปัจจัยด้านลักษณะงาน (ความชัดเจน) เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะส่งผลให้ความผูกพันต่อองค์กรเพิ่มขึ้น 0.352 หน่วย (โดยที่ตัวแปรอื่น ๆ ในสมการคงที่)

ปัจจัยด้านลักษณะงาน (การให้ข้อมูลป้อนกลับ) มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรในทิศทางเดียวกัน โดยเมื่อปัจจัยด้านลักษณะงาน (การให้ข้อมูลป้อนกลับ) เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะส่งผลให้ความผูกพันต่อองค์กรเพิ่มขึ้น 0.161 หน่วย (โดยที่ตัวแปรอื่น ๆ ในสมการคงที่)

ปัจจัยด้านลักษณะงาน (โอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น) มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรในทิศทางเดียวกัน โดยเมื่อปัจจัยด้านลักษณะงาน (โอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น) เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะส่งผลให้ความผูกพันต่อองค์กรเพิ่มขึ้น 0.114 หน่วย (โดยที่ตัวแปรอื่น ๆ ในสมการคงที่)

ปัจจัยด้านลักษณะงาน (ความอิสระ) มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรในทิศทางเดียวกัน โดยเมื่อปัจจัยด้านลักษณะงาน (ความอิสระ) เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะส่งผลให้ความผูกพันต่อองค์กรเพิ่มขึ้น 0.165 หน่วย (โดยที่ตัวแปรอื่น ๆ ในสมการคงที่)

นอกจากนี้ เมื่อพิจารณาจากค่า R Square (เท่ากับ 0.635) และค่า Adjusted R Square (เท่ากับ 0.630) พบว่า ไม่แตกต่างกันเท่าใดนัก ดังนั้น สมการนี้จึงสามารถพยากรณ์ตัวแปรตาม (ความผูกพันต่อองค์กร) ได้ค่อนข้างแม่นยำ และเมื่อพิจารณาจากค่า Adjusted R Square ซึ่ง

เท่ากับ 0.630 แล้ว สามารถแปลความได้ว่า ตัวแปรอิสระสามารถพยากรณ์ตัวแปรตาม (ความผูกพันต่อองค์กร) ได้ถึงร้อยละ 63.0

ส่วนปัจจัยด้านลักษณะงาน (ความท้าทาย) ไม่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากรายละเอียดข้างต้น จึงอาจสรุปได้ว่าเป็นไปตามสมมติฐานที่ว่า ปัจจัยด้านลักษณะงานมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร

ก) เมื่อต้องการศึกษาว่า ปัจจัยด้านลักษณะงานมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการเงินเนอเรชั่นเอ็กซ์ในกรมสรรพสามิตสังกัดส่วนกลางหรือไม่ จึงทำการทดสอบสมมติฐานว่า ปัจจัยด้านลักษณะงาน (ความชัดเจน), ปัจจัยด้านลักษณะงาน (ความท้าทาย), ปัจจัยด้านลักษณะงาน (การให้ข้อมูลป้อนกลับ), ปัจจัยด้านลักษณะงาน (โอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น), ปัจจัยด้านลักษณะงาน (ความอิสระ) มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการเงินเนอเรชั่นเอ็กซ์ในกรมสรรพสามิตสังกัดส่วนกลางอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติหรือไม่ โดยใช้เครื่องมือทางสถิติ คือ การวิเคราะห์การถดถอยตัวแปรหลายตัว (Multiple Regression Analysis) ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

ตั้งสมมติฐานว่า  $H_0$ : ปัจจัยด้านลักษณะงาน (ความชัดเจน), ปัจจัยด้านลักษณะงาน (ความท้าทาย), ปัจจัยด้านลักษณะงาน (การให้ข้อมูลป้อนกลับ), ปัจจัยด้านลักษณะงาน (โอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น), ปัจจัยด้านลักษณะงาน (ความอิสระ) ไม่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการเงินเนอเรชั่นเอ็กซ์ในกรมสรรพสามิตสังกัดส่วนกลาง

$H_1$ : ปัจจัยด้านลักษณะงาน (ความชัดเจน), ปัจจัยด้านลักษณะงาน (ความท้าทาย), ปัจจัยด้านลักษณะงาน (การให้ข้อมูลป้อนกลับ), ปัจจัยด้านลักษณะงาน (โอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น), ปัจจัยด้านลักษณะงาน (ความอิสระ) มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการเงินเนอเรชั่นเอ็กซ์ในกรมสรรพสามิตสังกัดส่วนกลาง

ตารางที่ 27 ผลการวิเคราะห์การถดถอยตัวแปรหลายตัว (Multiple Regression Analysis) ระหว่าง ปัจจัยด้านลักษณะงานและความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการเงินเนอเรชั่นเอ็กซ์ในกรมสรรพสามิตสังกัดส่วนกลาง

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	F	Sig.
		B	Std. Error	Beta				
1	(Constant)	0.860	0.207		4.148	0.000	57.266	.000 <sup>b</sup>
	ความชัดเจน	0.357	0.077	0.351	4.616	0.000		
	ความท้าทาย	0.026	0.068	0.028	0.376	0.707		
	การให้ข้อมูลป้อนกลับ	0.154	0.062	0.193	2.474	0.014		
	โอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น	0.130	0.078	0.142	1.655	0.100		
	ความอิสระ	0.068	0.028	0.194	2.451	0.015		

a. Dependent Variable: ความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการเงินเนอเรชั่นเอ็กซ์ในกรมสรรพสามิตสังกัดส่วนกลาง  
R Square = 0.634, Adjusted R Square = 0.623

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ  $\alpha = 0.05$

จากตารางที่ 27 เมื่อทดสอบค่าสัมประสิทธิ์โดยใช้ F-test แล้ว พบว่า มีระดับนัยสำคัญ (Sig.) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 จึงปฏิเสธ  $H_0$ , ยอมรับ  $H_1$  และสรุปว่า ปัจจัยด้านลักษณะงาน มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการเงินเนอเรชั่นเอ็กซ์ในกรมสรรพสามิตสังกัดส่วนกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งได้ว่า มีตัวแปรอิสระอย่างน้อย 1 ตัว ที่มีอิทธิพลต่อตัวแปรตาม อย่างไรก็ตาม พบว่า มีตัวแปรอิสระ 3 ตัว ที่มีอิทธิพลต่อตัวแปรตาม (เนื่องจากมีระดับนัยสำคัญ (Sig.) น้อยกว่า 0.05) ได้แก่ ความชัดเจน (มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 และค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเท่ากับ 0.357) การให้ข้อมูลป้อนกลับ (มีค่า Sig. เท่ากับ 0.014 และค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเท่ากับ 0.154) และความอิสระ (มีค่า Sig. เท่ากับ 0.015 และค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเท่ากับ 0.068) ซึ่งสามารถนำมาสร้างสมการถดถอยเพื่อนำไปใช้ในการพยากรณ์ได้ดังนี้

$$Y = B_0 + B_1X_1 + B_2X_2 + B_3X_3$$

$$Y = 0.860 + 0.357X_1 + 0.154X_2 + 0.068X_3$$

โดยที่ Y = ความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการเงินเนอเรชั่นเอ็กซ์ในกรมสรรพสามิต สังกัดส่วนกลาง

$$X_1 = \text{ปัจจัยด้านลักษณะงาน (ความชัดเจน)}$$

$$X_2 = \text{ปัจจัยด้านลักษณะงาน (การให้ข้อมูลป้อนกลับ)}$$

$$X_3 = \text{ปัจจัยด้านลักษณะงาน (ความอิสระ)}$$

จากสมการข้างต้น แปลความได้ดังนี้

ปัจจัยด้านลักษณะงาน (ความชัดเจน) มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการเงินเนอเรชั่นเอ็กซ์ในกรมสรรพสามิตสังกัดส่วนกลางในทิศทางเดียวกัน โดยเมื่อปัจจัยด้านลักษณะงาน (ความชัดเจน) เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะส่งผลให้ความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการเงินเนอเรชั่นเอ็กซ์ในกรมสรรพสามิตสังกัดส่วนกลางเพิ่มขึ้น 0.357 หน่วย (โดยที่ตัวแปรอื่น ๆ ในสมการคงที่)

ปัจจัยด้านลักษณะงาน (การให้ข้อมูลป้อนกลับ) มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการเงินเนอเรชั่นเอ็กซ์ในกรมสรรพสามิตสังกัดส่วนกลางในทิศทางเดียวกัน โดยเมื่อปัจจัยด้านลักษณะงาน (การให้ข้อมูลป้อนกลับ) เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะส่งผลให้ความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการเงินเนอเรชั่นเอ็กซ์ในกรมสรรพสามิตสังกัดส่วนกลางเพิ่มขึ้น 0.154 หน่วย (โดยที่ตัวแปรอื่น ๆ ในสมการคงที่)

ปัจจัยด้านลักษณะงาน (ความอิสระ) มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการเงินเนอเรชั่นเอ็กซ์ในกรมสรรพสามิตสังกัดส่วนกลางในทิศทางเดียวกัน โดยเมื่อปัจจัยด้านลักษณะงาน (ความอิสระ) เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะส่งผลให้ความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการเงินเนอเรชั่นเอ็กซ์ในกรมสรรพสามิตสังกัดส่วนกลางเพิ่มขึ้น 0.068 หน่วย (โดยที่ตัวแปรอื่น ๆ ในสมการคงที่)

นอกจากนี้ เมื่อพิจารณาจากค่า R Square (เท่ากับ 0.634) และค่า Adjusted R Square (เท่ากับ 0.623) พบว่า ไม่แตกต่างกันเท่าใดนัก ดังนั้น สมการนี้จึงสามารถพยากรณ์ตัวแปรตาม (ความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการเงินเนอเรชั่นเอ็กซ์ในกรมสรรพสามิตสังกัดส่วนกลาง) ได้ค่อนข้างแม่นยำ และเมื่อพิจารณาจากค่า Adjusted R Square ซึ่งเท่ากับ 0.623 แล้ว สามารถแปลความได้ว่า ตัวแปรอิสระสามารถพยากรณ์ตัวแปรตาม (ความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการเงินเนอเรชั่นเอ็กซ์ในกรมสรรพสามิตสังกัดส่วนกลาง) ได้ถึงร้อยละ 62.3

ส่วนปัจจัยด้านลักษณะงาน (ความท้าทาย) และปัจจัยด้านลักษณะงาน (โอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น) ไม่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการเงินเนอเรชั่นเอ็กซ์ในกรมสรรพสามิตสังกัดส่วนกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ข) เมื่อต้องการศึกษาว่า ปัจจัยด้านลักษณะงานมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการเงินเนอเรชั่นเอ็กซ์ในกรมสรรพสามิตสังกัดส่วนกลางหรือไม่ จึงทำการทดสอบสมมติฐานว่า ปัจจัยด้านลักษณะงาน (ความชัดเจน), ปัจจัยด้านลักษณะงาน (ความท้าทาย), ปัจจัยด้านลักษณะงาน (การให้ข้อมูลป้อนกลับ), ปัจจัยด้านลักษณะงาน (โอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น), ปัจจัยด้านลักษณะงาน (ความอิสระ) มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการเงินเนอเรชั่นเอ็กซ์ในกรมสรรพสามิตสังกัดส่วนกลางอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติหรือไม่ โดยใช้เครื่องมือทางสถิติ คือ การวิเคราะห์การถดถอยตัวแปรหลายตัว (Multiple Regression Analysis) ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

- ตั้งสมมติฐานว่า
- $H_0$ : ปัจจัยด้านลักษณะงาน (ความชัดเจน), ปัจจัยด้านลักษณะงาน (ความท้าทาย), ปัจจัยด้านลักษณะงาน (การให้ข้อมูลป้อนกลับ), ปัจจัยด้านลักษณะงาน (โอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น), ปัจจัยด้านลักษณะงาน (ความอิสระ) ไม่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการเจนเนอเรชั่นวายในกรมสรรพสามิตสังกัดส่วนกลาง
- $H_1$ : ปัจจัยด้านลักษณะงาน (ความชัดเจน), ปัจจัยด้านลักษณะงาน (ความท้าทาย), ปัจจัยด้านลักษณะงาน (การให้ข้อมูลป้อนกลับ), ปัจจัยด้านลักษณะงาน (โอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น), ปัจจัยด้านลักษณะงาน (ความอิสระ) มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการเจนเนอเรชั่นวายในกรมสรรพสามิตสังกัดส่วนกลาง

ตารางที่ 28 ผลการวิเคราะห์การถดถอยตัวแปรหลายตัว (Multiple Regression Analysis) ระหว่างปัจจัยด้านลักษณะงานและความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการเจนเนอเรชั่นวายในกรมสรรพสามิตสังกัดส่วนกลาง

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	F	Sig.
		B	Std. Error	Beta				
1	(Constant)	0.775	0.216		3.586	0.000	54.052	.000 <sup>b</sup>
	ความชัดเจน	0.348	0.074	0.354	4.677	0.000		
	ความท้าทาย	0.055	0.065	0.059	0.845	0.399		
	การให้ข้อมูลป้อนกลับ	0.169	0.062	0.203	2.740	0.007		
	โอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น	0.094	0.074	0.106	1.275	0.204		
	ความอิสระ	0.184	0.069	0.204	2.645	0.009		

a. Dependent Variable: ความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการเจนเนอเรชั่นวายในกรมสรรพสามิตสังกัดส่วนกลาง  
R Square = 0.636, Adjusted R Square = 0.624

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ  $\alpha = 0.05$

จากตารางที่ 28 เมื่อทดสอบค่าสัมประสิทธิ์โดยใช้ F-test แล้ว พบว่า มีระดับนัยสำคัญ (Sig.) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 จึงปฏิเสธ  $H_0$ , ยอมรับ  $H_1$  และสรุปว่า ปัจจัยด้านลักษณะงาน มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการเจนเนอเรชั่นวายในกรมสรรพสามิตสังกัดส่วนกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งได้ว่า มีตัวแปรอิสระอย่างน้อย 1 ตัว ที่มีอิทธิพลต่อตัวแปรตาม อย่างไรก็ตาม พบว่า มีตัวแปรอิสระ 3 ตัว ที่มีอิทธิพลต่อตัวแปรตาม (เนื่องจากมี

ระดับนัยสำคัญ (Sig.) น้อยกว่า 0.05) ได้แก่ ความชัดเจน (มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 และค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเท่ากับ 0.348) การให้ข้อมูลป้อนกลับ (มีค่า Sig. เท่ากับ 0.007 และค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเท่ากับ 0.169) และความอิสระ (มีค่า Sig. เท่ากับ 0.009 และค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเท่ากับ 0.184) ซึ่งสามารถนำมาสร้างสมการถดถอยเพื่อนำไปใช้ในการพยากรณ์ได้ดังนี้

$$Y = B_0 + B_1X_1 + B_2X_2 + B_3X_3$$

$$Y = 0.775 + 0.348X_1 + 0.169X_2 + 0.184X_3$$

โดยที่ Y = ความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการเงินเนอเรชั่นวายในกรมสรรพสามิต สังกัดส่วนกลาง

$X_1$  = ปัจจัยด้านลักษณะงาน (ความชัดเจน)

$X_2$  = ปัจจัยด้านลักษณะงาน (การให้ข้อมูลป้อนกลับ)

$X_3$  = ปัจจัยด้านลักษณะงาน (ความอิสระ)

จากสมการข้างต้น แปลความได้ดังนี้

ปัจจัยด้านลักษณะงาน (ความชัดเจน) มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการเงินเนอเรชั่นวายในกรมสรรพสามิตสังกัดส่วนกลางในทิศทางเดียวกัน โดยเมื่อปัจจัยด้านลักษณะงาน (ความชัดเจน) เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะส่งผลให้ความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการเงินเนอเรชั่นวายในกรมสรรพสามิตสังกัดส่วนกลางเพิ่มขึ้น 0.348 หน่วย (โดยที่ตัวแปรอื่น ๆ ในสมการคงที่)

ปัจจัยด้านลักษณะงาน (การให้ข้อมูลป้อนกลับ) มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการเงินเนอเรชั่นวายในกรมสรรพสามิตสังกัดส่วนกลางในทิศทางเดียวกัน โดยเมื่อปัจจัยด้านลักษณะงาน (การให้ข้อมูลป้อนกลับ) เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะส่งผลให้ความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการเงินเนอเรชั่นวายในกรมสรรพสามิตสังกัดส่วนกลางเพิ่มขึ้น 0.169 หน่วย (โดยที่ตัวแปรอื่น ๆ ในสมการคงที่)

ปัจจัยด้านลักษณะงาน (ความอิสระ) มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการเงินเนอเรชั่นวายในกรมสรรพสามิตสังกัดส่วนกลางในทิศทางเดียวกัน โดยเมื่อปัจจัยด้านลักษณะงาน (ความอิสระ) เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะส่งผลให้ความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการเงินเนอเรชั่นวายในกรมสรรพสามิตสังกัดส่วนกลางเพิ่มขึ้น 0.184 หน่วย (โดยที่ตัวแปรอื่น ๆ ในสมการคงที่)

นอกจากนี้ เมื่อพิจารณาจากค่า R Square (เท่ากับ 0.636) และค่า Adjusted R Square (เท่ากับ 0.624) พบว่า ไม่แตกต่างกันเท่าใดนัก ดังนั้น สมการนี้จึงสามารถพยากรณ์ตัวแปรตาม (ความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการเงินเนอเรชั่นวายในกรมสรรพสามิตสังกัดส่วนกลาง) ได้ค่อนข้างแม่นยำ และเมื่อพิจารณาจากค่า Adjusted R Square ซึ่งเท่ากับ 0.624 แล้ว สามารถแปลความได้ว่า ตัวแปรอิสระสามารถพยากรณ์ตัวแปรตาม (ความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการเงินเนอเรชั่นวายในกรมสรรพสามิตสังกัดส่วนกลาง) ได้ถึงร้อยละ 62.4

ส่วนปัจจัยด้านลักษณะงาน (ความท้าทาย) และปัจจัยด้านลักษณะงาน (โอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น) ไม่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการเจนเนอเรชันวายในกรมสรรพสามิตสังกัดส่วนกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

#### 4.6 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ

ผู้วิจัยได้ทำการสัมภาษณ์ข้าราชการในกรมสรรพสามิตสังกัดส่วนกลาง ซึ่งเป็นผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 10 คน (ได้แก่ ข้าราชการเจนเนอเรชันเอ็กซ์ในกรมสรรพสามิตสังกัดส่วนกลาง จำนวน 5 คน ได้แก่ ผู้อำนวยการส่วนสรรหา บรรจุ และแต่งตั้ง 1 ท่าน ผู้อำนวยการส่วนอัตรากำลังและระบบงาน 1 ท่าน ข้าราชการตำแหน่งนักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ 1 ท่าน ข้าราชการตำแหน่งนักทรัพยากรบุคคลปฏิบัติการ 1 ท่าน และข้าราชการทั่วไป 1 ท่าน และข้าราชการเจนเนอเรชันวายในกรมสรรพสามิตสังกัดส่วนกลาง จำนวน 5 คน ได้แก่ ข้าราชการตำแหน่งนักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ 1 ท่าน ข้าราชการตำแหน่งนักทรัพยากรบุคคลปฏิบัติการ 1 ท่าน และข้าราชการทั่วไป 3 ท่าน) แล้วจึงวิเคราะห์ข้อมูลแบบสร้างข้อสรุปด้วยการวิเคราะห์แบบอุปนัย ซึ่งเป็นการตีความเพื่อสร้างข้อสรุปจากสิ่งที่ผู้วิจัยได้เห็นเป็นรูปธรรม หรือจากปรากฏการณ์ที่ผู้วิจัยได้มองเห็น

##### ส่วนที่ 1 ความผูกพันต่อองค์กร

**คำถามที่ 1 ท่านคิดว่าความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรในองค์กรของท่านหมายถึงอะไร**

ส่วนใหญ่ของกลุ่มตัวอย่างข้าราชการเจนเนอเรชันเอ็กซ์ในกรมสรรพสามิตสังกัดส่วนกลางเห็นว่า ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง พฤติกรรมของบุคลากรที่สะท้อนให้เห็นว่า มีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร จงรักภักดีต่อองค์กร ชื่นชมองค์กร ทุ่มเทกำลังใจในการทำงาน และมีความตั้งใจที่จะทำงานกับองค์กรไปจนเกษียณอายุราชการ

ทั้งนี้ ส่วนใหญ่ของกลุ่มตัวอย่างข้าราชการเจนเนอเรชันวายในกรมสรรพสามิตสังกัดส่วนกลาง เห็นว่า ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความรู้สึกของบุคลากรที่มีความรักต่อองค์กร (เปรียบองค์กรเป็นเสมือนบ้านหลังที่ 2) มีความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน และมีความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคลากรทุกระดับในองค์กร

**คำถามที่ 2 ท่านเห็นด้วยหรือไม่ อย่างไร กับองค์ประกอบดังต่อไปนี้ที่เป็นองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กร (ตามกรอบแนวคิดการวิจัยนี้)**

2.1 การกล่าวถึงองค์กรในทางที่ดี (Say)

2.2 ความปรารถนาที่จะดำรงการเป็นสมาชิกองค์กร (Stay)

2.3 ความทุ่มเทปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ (Strive)



กลุ่มตัวอย่างข้าราชการในกรมสรรพสามิตสังกัดส่วนกลางส่วนใหญ่เห็นด้วยกับองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กร (ตามกรอบแนวคิดการวิจัยนี้) ซึ่งได้แก่ การกล่าวถึงองค์การในทางที่ดี (Say) ความปรารถนาที่จะดำรงการเป็นสมาชิกองค์การ (Stay) และความทุ่มเทปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ (Strive) เนื่องจากมองว่าทั้ง 3 องค์ประกอบ มีความครอบคลุมในเรื่องความผูกพันต่อองค์กร และต่างเกี่ยวพันซึ่งกันและกัน

อย่างไรก็ดี ส่วนใหญ่ของกลุ่มตัวอย่างข้าราชการเงินเนอเรชั่นเอ็กซ์ในกรมสรรพสามิตสังกัดส่วนกลาง เห็นว่า ความปรารถนาที่จะดำรงการเป็นสมาชิกองค์การ (Stay) เป็นองค์ประกอบที่สะท้อนให้เห็นถึงความผูกพันต่อองค์กรชัดเจนที่สุด เนื่องจากหากบุคลากรมีความพึงพอใจในงาน และในสิ่งที่องค์การจัดสรรให้ บุคลากรจะรู้สึกมั่นคงและไม่ปรารถนาที่จะเปลี่ยนที่ทำงานใหม่ แต่ในบางกรณี ความปรารถนาที่จะดำรงการเป็นสมาชิกองค์การ (Stay) อาจไม่ได้สะท้อนถึงความพึงพอใจในงานและในสิ่งที่องค์การจัดสรรให้เสมอไป เนื่องจากแต่ละบุคคลมีความปรารถนาในแต่ละช่วงชีวิตที่แตกต่างกัน เช่น ความปรารถนาที่จะย้ายกลับภูมิลำเนาเดิม จึงโอนย้ายไปองค์กรอื่น เป็นต้น

อย่างไรก็ตาม ส่วนใหญ่ของกลุ่มตัวอย่างข้าราชการเงินเนอเรชั่นวายในกรมสรรพสามิตสังกัดส่วนกลาง เห็นว่า ความทุ่มเทปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ (Strive) เป็นองค์ประกอบที่สะท้อนให้เห็นถึงความผูกพันต่อองค์กรชัดเจนที่สุด เนื่องจากเป็นสิ่งที่บุคลากรสามารถแสดงออกให้เห็นได้จากการทุ่มเทกำลังกายกำลังใจในการทำงาน ซึ่งโดยทั่วไป ข้าราชการในกรมสรรพสามิตสังกัดส่วนกลางก็มีความพยายามในการปฏิบัติงาน มีความกระตือรือร้น และมีความรับผิดชอบสูงอยู่แล้ว แต่มีเพียงส่วนน้อยของข้าราชการในกรมสรรพสามิตสังกัดส่วนกลางที่ได้รับมอบหมายให้ทำงานในตำแหน่งที่ไม่สอดคล้องกับความถนัด ซึ่งส่งผลให้ไม่ได้ใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่ จึงอาจส่งผลให้ความทุ่มเทในการทำงานลดน้อยลงไป

นอกจากนี้ กลุ่มตัวอย่างข้าราชการในกรมสรรพสามิตสังกัดส่วนกลางส่วนใหญ่ เห็นว่า การกล่าวถึงองค์การในทางที่ดี (Say) คือ การที่บุคลากรมีความภาคภูมิใจที่จะกล่าวกับผู้อื่นว่าตนทำงานในกรมสรรพสามิตสังกัดส่วนกลาง ดำเนินงานเกี่ยวข้องกับผลประโยชน์สาธารณะของประเทศ ซึ่งส่งผลกระทบต่อประชาชนในวงกว้าง และจะชี้แจงข้อเท็จจริงอยู่เสมอ เมื่อผู้อื่นกล่าวถึงองค์การในทางที่ผิด ทั้ง ๆ ที่ในบางกรณี การกล่าวถึงองค์การในทางที่ดี (Say) ก็อาจไม่สอดคล้องกับสภาพความเป็นจริง

## ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร

คำถามที่ 1 ท่านคิดว่าปัจจัย (ด้านการบริหารองค์การ) ดังต่อไปนี้ มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรหรือไม่ อย่างไร

### 1.1 ภาวะผู้นำ

### 1.2 วัฒนธรรมองค์การ

### 1.3 การบริหารค่าตอบแทน

#### 1.4 คุณภาพชีวิต

#### 1.5 บรรยากาศในองค์กร

ส่วนใหญ่ของกลุ่มตัวอย่างข้าราชการเงินเนอเรชั่นเอ็กซ์ในกรมสรรพสามิตสังกัดส่วนกลาง เห็นว่า การมีคุณภาพชีวิตที่ดี และการอยู่ในบรรยากาศภายในองค์กรที่ดี เป็นปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร เนื่องจากการทำงานเป็นทีม คอยช่วยเหลือซึ่งกันและกัน และการมีบรรยากาศในการทำงานที่ไม่ตึงเครียดเกินไปนัก จะส่งผลให้บุคลากรเกิดขวัญกำลังใจในการทำงาน และก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรได้ต่อไป ซึ่งผู้บริหารในองค์กรก็เป็นอีกหนึ่งปัจจัยสำคัญที่สามารถสนับสนุนให้เกิดสิ่งเหล่านี้ขึ้นได้ในองค์กร นอกจากนี้ ยังมีวัฒนธรรมองค์กรเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรด้วยเช่นกัน เนื่องจากหากแนวปฏิบัติหรือค่านิยมที่องค์กรยึดถือปฏิบัตินั้นสอดคล้องกับค่านิยมของบุคลากรในองค์กรแล้ว จะส่งผลให้บุคลากรมีความสุขในการทำงานและก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรได้ต่อไป

ทั้งนี้ ส่วนใหญ่ของกลุ่มตัวอย่างข้าราชการเงินเนอเรชั่นวายในกรมสรรพสามิตสังกัดส่วนกลาง ก็มีความเห็นว่า ภาวะผู้นำ วัฒนธรรมองค์กร คุณภาพชีวิต และบรรยากาศในองค์กร เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร โดยให้เหตุผลคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่างข้าราชการเงินเนอเรชั่นเอ็กซ์ในกรมสรรพสามิตสังกัดส่วนกลาง แต่มีความเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัจจัยด้านการบริหารองค์กร (ภาวะผู้นำ) ว่า องค์กรที่ผู้บริหารมีความเป็นผู้นำที่ดี เป็นที่ยอมรับของผู้ใต้บังคับบัญชา ให้ความเป็นธรรมต่อผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างเท่าเทียม จะส่งผลให้บุคลากรเกิดความรักและผูกพันต่อองค์กร เนื่องจากรู้สึกสบายใจที่จะทำงานให้กับองค์กรต่อไป

อย่างไรก็ตาม กลุ่มตัวอย่างข้าราชการในกรมสรรพสามิตสังกัดส่วนกลางส่วนใหญ่มีความเห็นว่า การบริหารค่าตอบแทนอาจไม่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรเท่าใดนัก เนื่องจากข้าราชการที่เข้ามารับราชการย่อมเข้าใจตั้งแต่ก่อนเข้ามารับราชการแล้วว่าองค์กรภาครัฐให้ค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงินไม่สูงเท่าองค์กรภาคเอกชน (ทั้งนี้ การบริหารค่าตอบแทนเป็นไปตามระเบียบที่ถูกกำหนดไว้ อย่างชัดเจนจากสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (สำนักงาน ก.พ.))

**คำถามที่ 2 ท่านคิดว่าปัจจัย (ด้านลักษณะงาน) ดังต่อไปนี้ มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรหรือไม่ อย่างไร**

#### 2.1 ความชัดเจน

#### 2.2 ความท้าทาย

#### 2.3 การให้ข้อมูลป้อนกลับ

#### 2.4 โอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น

#### 2.5 ความอิสระ

ส่วนใหญ่ของกลุ่มตัวอย่างข้าราชการเจนเนอเรชั่นเอ็กซ์ในกรมสรรพสามิตสังกัดส่วนกลาง เห็นว่า รายละเอียดของงานที่มีความชัดเจน เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร เนื่องจากการดำเนินงานที่มีกฎระเบียบและข้อบังคับกำหนดไว้อย่างชัดเจน ส่งผลให้บุคลากรทราบถึงอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบในการดำเนินการเรื่องนั้น ๆ อย่างถูกต้องครบถ้วน ซึ่งก่อให้เกิดความสบายใจในการทำงาน ทั้งนี้ การให้ข้อมูลป้อนกลับก็เป็นอีกหนึ่งปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร เนื่องจากการปรึกษาหารือ (ในเรื่องงาน) อย่างสร้างสรรค์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา ส่งผลให้เกิดผลงานที่เป็นไปตามความคาดหวังของงาน และยังเป็นการเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาอีกด้วย นอกจากนี้ โอกาสในการปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นก็เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรด้วยเช่นกัน เนื่องจากการดำเนินงานในเรื่องหนึ่ง ๆ อาจต้องใช้ความรู้ความสามารถที่หลากหลายจากหลายฝ่ายงาน ซึ่งการพบปะพูดคุย การไต่ถามสารทุกข์สุกดิบระหว่างบุคลากร นอกจากจะช่วยให้การประสานงานราบรื่นยิ่งขึ้นแล้ว ยังเสริมสร้างความสัมพันธ์และความผูกพันที่ดีระหว่างบุคลากรอีกด้วย และในส่วนของความมีอิสระในการทำงาน ก็เป็นอีกหนึ่งปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรด้วยเช่นกัน เนื่องจากหากบุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ภายในอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบของตน โดยมีการแทรกแซงน้อย จะส่งผลให้บุคลากรสามารถใช้ศักยภาพในการทำงานได้อย่างเต็มที่ ซึ่งส่งผลให้เกิดพลังในการทำงานมากยิ่งขึ้น

ทั้งนี้ ส่วนใหญ่ของกลุ่มตัวอย่างข้าราชการเจนเนอเรชั่นวายในกรมสรรพสามิตสังกัดส่วนกลาง ก็มีความเห็นว่า ความชัดเจน การให้ข้อมูลป้อนกลับ โอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น และความอิสระ เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร โดยให้เหตุผลคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่างข้าราชการเจนเนอเรชั่นเอ็กซ์ในกรมสรรพสามิตสังกัดส่วนกลาง

อย่างไรก็ตาม กลุ่มตัวอย่างข้าราชการในกรมสรรพสามิตสังกัดส่วนกลางส่วนใหญ่มีความเห็นว่า งานที่มีความท้าทายอาจไม่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรเท่าใดนัก เนื่องจากการดำเนินงานในองค์การภาครัฐส่วนใหญ่มีกฎระเบียบและข้อบังคับกำหนดไว้อย่างชัดเจน จึงอาจมีความท้าทายในงานน้อยกว่าองค์การภาคเอกชน

### ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ส่วนใหญ่ของกลุ่มตัวอย่างข้าราชการเจนเนอเรชั่นเอ็กซ์ในกรมสรรพสามิตสังกัดส่วนกลาง เห็นว่า ความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่องาน และความผูกพันต่อคน ดังนั้น องค์กรจึงควรเสริมสร้างให้เกิดความผูกพันต่องาน และความผูกพันต่อคนดังกล่าว เพื่อนำมาซึ่งความผูกพันต่อองค์กรได้ต่อไป ซึ่งผู้บริหารอาจสนับสนุนให้เกิดสิ่งเหล่านี้ขึ้นได้ในองค์การโดยการจัดกิจกรรมที่เสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างสมาชิกในองค์การ ตลอดจนจัดให้มีการปรับทัศนคติ และแนวทางในการทำงานระหว่างข้าราชการต่างรุ่นอายุ เพื่อเป็นการเสริมสร้างความผูกพันต่อ

องค์การของข้าราชการเจนเนอเรชั่นเอ็กซ์ และข้าราชการเจนเนอเรชั่นวาย ในกรมสรรพสามิตสังกัด ส่วนกลาง

ในขณะที่ส่วนใหญ่ของกลุ่มตัวอย่างข้าราชการเจนเนอเรชั่นวายในกรมสรรพสามิตสังกัด ส่วนกลาง เห็นว่า เพื่อเป็นการเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการเจนเนอเรชั่นเอ็กซ์ และข้าราชการเจนเนอเรชั่นวาย ในกรมสรรพสามิตสังกัดส่วนกลาง จึงควรมีการจัดสรรงานและ กระจายงานให้บุคลากรอย่างทั่วถึง เพื่อแก้ไขปัญหาการว่างงานแฝง และยังเป็น การสร้างสมดุล ระหว่างชีวิตและการทำงานอีกด้วย นอกจากนี้ ควรมอบหมายงานที่เหมาะสมกับความถนัด เพื่อให้ บุคลากรสามารถใช้ศักยภาพในการทำงานได้อย่างเต็มที่ ซึ่งส่งผลให้เกิดพลังในการทำงานมากยิ่งขึ้น



## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องการเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการเงินเนอเรชั่นเอ็กซ์ และข้าราชการเงินเนอเรชั่นวาย กรณีศึกษา: กรมสรรพสามิตสังกัดส่วนกลาง มีวัตถุประสงค์การวิจัย คือ 1) เพื่อศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการเงินเนอเรชั่นเอ็กซ์ และข้าราชการเงินเนอเรชั่นวาย ในกรมสรรพสามิตสังกัดส่วนกลาง 2) เพื่อเปรียบเทียบระดับความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการเงินเนอเรชั่นเอ็กซ์ และข้าราชการเงินเนอเรชั่นวาย ในกรมสรรพสามิตสังกัดส่วนกลาง 3) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการเงินเนอเรชั่นเอ็กซ์ และข้าราชการเงินเนอเรชั่นวาย ในกรมสรรพสามิตสังกัดส่วนกลาง 4) เพื่อเสนอแนะแนวทางในการเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการเงินเนอเรชั่นเอ็กซ์ และข้าราชการเงินเนอเรชั่นวาย ในกรมสรรพสามิตสังกัดส่วนกลาง

**เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล** แบ่งเป็น 2 ประเภท ได้แก่ แบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง

สำหรับแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 5 ส่วน จำนวนข้อรวมทั้งสิ้น 48 ข้อ ได้แก่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ มีจำนวน 7 ข้อ ซึ่งมีลักษณะเป็นคำถามปลายปิด ได้แก่ เพศ รุ่นอายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ประสบการณ์ในการทำงาน ณ กรมสรรพสามิต ตำแหน่งงาน และหน่วยงานที่สังกัด

ส่วนที่ 2 ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการบริหารองค์การ มีจำนวน 15 ข้อ ประกอบไปด้วย 5 ด้าน ได้แก่ ภาวะผู้นำ วัฒนธรรมองค์การ การบริหารค่าตอบแทน คุณภาพชีวิต และบรรยากาศในองค์การ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านลักษณะงาน มีจำนวน 15 ข้อ ประกอบไปด้วย 5 ด้าน ได้แก่ ความชัดเจน ความท้าทาย การให้ข้อมูลป้อนกลับ โอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น และความอิสระ

ส่วนที่ 4 ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์การ มีจำนวน 9 ข้อ ประกอบไปด้วย 3 ด้าน ได้แก่ การพูดถึงองค์การในด้านบวก (Say) ความปรารถนาที่จะดำรงการเป็นสมาชิกองค์การ (Stay) และความทุ่มเทในการทำงานอย่างเต็มความสามารถ (Strive)

ทั้งนี้ ส่วนที่ 2-4 ซึ่งมีจำนวนข้อรวมทั้งสิ้น 39 ข้อ จะมีลักษณะเป็นคำถามเชิงบวก ให้เลือกตอบด้วยการให้คะแนน (Rating Scale) โดยมีการแบ่งระดับและเกณฑ์ในการเทียบคะแนน 5 ระดับ ได้แก่ เห็นด้วยมากที่สุด เห็นด้วยมาก เห็นด้วยปานกลาง เห็นด้วยน้อย และเห็นด้วยน้อยที่สุด ซึ่งเทียบเท่ากับ 5, 4, 3, 2 และ 1 คะแนน ตามลำดับ

ส่วนที่ 5 ข้อมูลความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ มีจำนวน 2 ข้อ ซึ่งมีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด

สำหรับ**แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง** เป็นการกำหนดข้อคำถามไว้อย่างชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกันกับผู้ถูกสัมภาษณ์ทุกคน ซึ่งการสัมภาษณ์เชิงลึก แบ่งออกเป็น 3 ส่วน จำนวนข้อรวมทั้งสิ้น 5 ข้อ ได้แก่

ส่วนที่ 1 ความผูกพันต่อองค์กร มีจำนวน 2 ข้อ

ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร มีจำนวน 2 ข้อ

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ มีจำนวน 1 ข้อ

**การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ** กระทำโดย 2 วิธี ได้แก่ การตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถาม (The Index of Item Objective Congruence: IOC) และการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability)

สำหรับการ**ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถาม (The Index of Item Objective Congruence: IOC)** ให้อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ตรวจสอบความถูกต้องและความเหมาะสมของเนื้อหาในเบื้องต้น แล้วจึงจัดทำแบบตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถามเพื่อให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่านตรวจสอบ ซึ่งได้ค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถามในภาพรวมเท่ากับ 0.90 ซึ่งแต่ละด้านมีรายละเอียดดังนี้ ด้านประชากรศาสตร์เท่ากับ 0.91 ด้านการบริหารองค์กรเท่ากับ 0.87 ด้านลักษณะงานเท่ากับ 0.80 ด้านความผูกพันต่อองค์กรเท่ากับ 0.93 และความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเท่ากับ 1.00 โดยได้ปรับแก้คำถาม (ตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ) ที่มีค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาต่ำกว่า 0.50 จำนวน 7 ข้อ

สำหรับการ**วิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability)** โดยนำไปทดลองแจก (Try-out) กับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นข้าราชการของกรมสรรพสามิต จำนวน 30 คน แล้ววัดความสอดคล้องภายใน หรือหาค่าครอนบ์คอลลฟา ซึ่งได้ค่าความเชื่อมั่นหรือสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในภาพรวมเท่ากับ 0.944 ซึ่งแต่ละด้านมีรายละเอียดดังนี้ ด้านการบริหารองค์กรเท่ากับ 0.854 ด้านลักษณะงานเท่ากับ 0.887 และด้านความผูกพันต่อองค์กรเท่ากับ 0.927

**การวิเคราะห์ข้อมูล** ได้วิเคราะห์ข้อมูล 2 ประเภท ได้แก่ ข้อมูลเชิงปริมาณ และข้อมูลเชิงคุณภาพ

สำหรับการ**วิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ** ใช้กลุ่มตัวอย่างเป็นข้าราชการเงินนอกเรชั่นเอ็กซ์ ในกรมสรรพสามิตสังกัดส่วนกลาง จำนวน 171 คน และข้าราชการเงินนอกเรชั่นวาย ในกรมสรรพสามิตสังกัดส่วนกลาง จำนวน 161 คน แล้วนำมาวิเคราะห์ผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ซึ่งใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานเพื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการเงินนอกเรชั่นเอ็กซ์และระดับ

ความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการเจนเนอเรชันวาย ซึ่งใช้สถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย 2 กลุ่ม (Independent-Samples T Test) ตลอดจนทดสอบสมมติฐานเพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การ ซึ่งใช้สถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การวิเคราะห์การถดถอยตัวแปรหลายตัว (Multiple Regression Analysis)

สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ใช้การสุ่มตัวอย่างโดยไม่อาศัยความน่าจะเป็นแบบเฉพาะเจาะจง แบบโควตา และแบบสโนว์บอลล์ ซึ่งมีผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 10 คน ได้แก่ ข้าราชการเจนเนอเรชันเอ็กซ์ในกรมสรรพสามิตสังกัดส่วนกลาง จำนวน 5 คน (ได้แก่ ผู้อำนวยการส่วนสรรหา บรรจุ และแต่งตั้ง 1 ท่าน ผู้อำนวยการส่วนอัตรากำลังและระบบงาน 1 ท่าน ข้าราชการตำแหน่งนักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ 1 ท่าน ข้าราชการตำแหน่งนักทรัพยากรบุคคลปฏิบัติการ 1 ท่าน และข้าราชการทั่วไป 1 ท่าน) และข้าราชการเจนเนอเรชันวายในกรมสรรพสามิตสังกัดส่วนกลาง จำนวน 5 คน (ได้แก่ ข้าราชการตำแหน่งนักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ 1 ท่าน ข้าราชการตำแหน่งนักทรัพยากรบุคคลปฏิบัติการ 1 ท่าน และข้าราชการทั่วไป 3 ท่าน) แล้วนำมาวิเคราะห์ข้อมูลแบบสร้างข้อสรุปด้วยการวิเคราะห์แบบอุปนัย ซึ่งเป็นการตีความเพื่อสร้างข้อสรุปจากสิ่งที่ผู้วิจัยได้เห็นเป็นรูปธรรม หรือจากปรากฏการณ์ที่ผู้วิจัยได้มองเห็น

### 5.1 สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเรื่องการเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการเจนเนอเรชันเอ็กซ์ และข้าราชการเจนเนอเรชันวาย กรณีศึกษา: กรมสรรพสามิตสังกัดส่วนกลาง สามารถสรุปผลการวิจัยได้ 5 ส่วน ดังนี้

#### ส่วนที่ 1 ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์

ข้าราชการในกรมสรรพสามิตสังกัดส่วนกลาง ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 215 คน คิดเป็นร้อยละ 64.8 มีระดับการศึกษาสูงสุดในระดับปริญญาตรีเป็นส่วนใหญ่ จำนวน 181 คน คิดเป็นร้อยละ 54.5 ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 15,001-20,000 บาท จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 28.0 มีประสบการณ์ในการทำงาน ณ กรมสรรพสามิต ไม่เกิน 5 ปี เป็นส่วนใหญ่ จำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 40.1 ส่วนใหญ่มีตำแหน่งงานประเภทวิชาการ จำนวน 246 คน คิดเป็นร้อยละ 74.1 และมีหน่วยงานที่สังกัด คือ สำนักตรวจสอบ ป้องกันและปราบปราม เป็นส่วนใหญ่ จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 21.1

อย่างไรก็ดี เมื่อพิจารณาในส่วนของข้าราชการเจนเนอเรชันเอ็กซ์ ในกรมสรรพสามิตสังกัดส่วนกลาง พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 57.9 มีระดับการศึกษาสูงสุดในระดับปริญญาตรีเป็นส่วนใหญ่ จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 49.1 ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 35,000 บาท จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 51.5 มีประสบการณ์ในการทำงาน ณ กรม

สรรพสามิตมากกว่า 25 ปี เป็นส่วนใหญ่ จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 38.6 ส่วนใหญ่มีตำแหน่งงานประเภทวิชาการ จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 70.8 และมีหน่วยงานที่สังกัด คือ สำนักตรวจสอบ ป้องกันและปราบปราม เป็นส่วนใหญ่ จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 22.8

ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาในส่วนของข้าราชการเงินนอกเรชั้ววาย ในกรมสรรพสามิตสังกัดส่วนกลาง พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 72.0 มีระดับการศึกษาสูงสุดในระดับปริญญาตรีเป็นส่วนใหญ่ จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 60.2 ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 15,001-20,000 บาท จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 45.3 มีประสบการณ์ในการทำงาน ณ กรมสรรพสามิตไม่เกิน 5 ปี เป็นส่วนใหญ่ จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 60.9 ส่วนใหญ่มีตำแหน่งงานประเภทวิชาการ จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 77.6 และมีหน่วยงานที่สังกัด คือ สำนักตรวจสอบ ป้องกันและปราบปราม เป็นส่วนใหญ่ จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 19.3

สรุปได้ว่า ส่วนใหญ่ของข้าราชการในกรมสรรพสามิตสังกัดส่วนกลาง เป็นเพศหญิง มีระดับการศึกษาสูงสุดในระดับปริญญาตรี มีรายได้ต่อเดือน 15,001-20,000 บาท มีประสบการณ์ในการทำงาน ณ กรมสรรพสามิต ไม่เกิน 5 ปี มีตำแหน่งงานประเภทวิชาการ และมีหน่วยงานที่สังกัด คือ สำนักตรวจสอบ ป้องกันและปราบปราม อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาในส่วนของข้าราชการเงินนอกเรชั้ววาย ในกรมสรรพสามิตสังกัดส่วนกลาง พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีระดับการศึกษาสูงสุดในระดับปริญญาตรี มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 35,000 บาท มีประสบการณ์ในการทำงาน ณ กรมสรรพสามิตมากกว่า 25 ปี มีตำแหน่งงานประเภทวิชาการ และมีหน่วยงานที่สังกัด คือ สำนักตรวจสอบ ป้องกันและปราบปราม ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาในส่วนของข้าราชการเงินนอกเรชั้ววาย ในกรมสรรพสามิตสังกัดส่วนกลาง พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีระดับการศึกษาสูงสุดในระดับปริญญาตรี มีรายได้ต่อเดือน 15,001-20,000 บาท มีประสบการณ์ในการทำงาน ณ กรมสรรพสามิตไม่เกิน 5 ปี มีตำแหน่งงานประเภทวิชาการ และมีหน่วยงานที่สังกัด คือ สำนักตรวจสอบ ป้องกันและปราบปราม

## ส่วนที่ 2 ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการบริหารองค์การ และปัจจัยด้านลักษณะงาน

1. ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการบริหารองค์การ พบว่า ระดับความคิดเห็นของข้าราชการในกรมสรรพสามิตสังกัดส่วนกลาง เกี่ยวกับปัจจัยด้านการบริหารองค์การในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.01 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน กล่าวคือ ด้านภาวะผู้นำ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.04 ด้านวัฒนธรรมองค์การ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.04 ด้านการบริหารค่าตอบแทน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.03 ด้านคุณภาพชีวิต มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน









#### ส่วนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน

1. ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ 1 ที่ว่า ระดับความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการเงินเนอ เรชั่นเอ็กซ์ในกรมสรรพสามิตสังกัดส่วนกลางอยู่ในระดับมาก และระดับความผูกพันต่อองค์การของ ข้าราชการเงินเนอเรชั่นวายในกรมสรรพสามิตสังกัดส่วนกลางอยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจากพบว่า ระดับความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการเงินเนอเรชั่นเอ็กซ์ในกรมสรรพสามิตสังกัดส่วนกลางอยู่ ในระดับมาก และระดับความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการเงินเนอเรชั่นวายในกรมสรรพสามิต สังกัดส่วนกลางอยู่ในระดับมาก

2. ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ 2 ที่ว่า ระดับความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการเงินเนอ เรชั่นเอ็กซ์ในกรมสรรพสามิตสังกัดส่วนกลางมากกว่าระดับความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการเงิน เนอเรชั่นวายในกรมสรรพสามิตสังกัดส่วนกลาง เนื่องจากพบว่า ระดับความผูกพันต่อองค์การของ ข้าราชการเงินเนอเรชั่นเอ็กซ์ในกรมสรรพสามิตสังกัดส่วนกลางเท่ากับระดับความผูกพันต่อองค์การ ของข้าราชการเงินเนอเรชั่นวายในกรมสรรพสามิตสังกัดส่วนกลาง

3. เป็นไปตามสมมติฐานที่ 3 ที่ว่า ปัจจัยด้านการบริหารองค์การมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อ องค์การ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีตัวแปรอิสระ 4 ตัว ที่มีอิทธิพลต่อตัวแปรตาม ได้แก่ ภาวะผู้นำ ( $X_1$ ) (มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 และค่าสัมประสิทธิ์การ ถดถอยเท่ากับ 0.211) วัฒนธรรมองค์การ ( $X_2$ ) (มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 และค่าสัมประสิทธิ์การ ถดถอยเท่ากับ 0.245) คุณภาพชีวิต ( $X_3$ ) (มีค่า Sig. เท่ากับ 0.001 และค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย เท่ากับ 0.180) และบรรยากาศในองค์การ ( $X_4$ ) (มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 และค่าสัมประสิทธิ์การ ถดถอยเท่ากับ 0.249) ซึ่งสามารถนำมาสร้างสมการถดถอยเพื่อนำไปใช้ในการพยากรณ์ได้ดังนี้

$$Y = B_0 + B_1X_1 + B_2X_2 + B_3X_3 + B_4X_4$$

$$Y = 0.901 + 0.211X_1 + 0.245X_2 + 0.180X_3 + 0.249X_4$$

$$R \text{ Square} = 0.563, \text{ Adjusted } R \text{ Square} = 0.557$$

ก) ปัจจัยด้านการบริหารองค์การมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการเงินเนอ เรชั่นเอ็กซ์ในกรมสรรพสามิตสังกัดส่วนกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็น รายด้าน พบว่า มีตัวแปรอิสระ 3 ตัว ที่มีอิทธิพลต่อตัวแปรตาม ได้แก่ วัฒนธรรมองค์การ ( $X_1$ ) (มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 และค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเท่ากับ 0.288) คุณภาพชีวิต ( $X_2$ ) (มีค่า Sig. เท่ากับ 0.019 และค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเท่ากับ 0.182) และบรรยากาศในองค์การ ( $X_3$ ) (มีค่า Sig. เท่ากับ 0.004 และค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเท่ากับ 0.237) ซึ่งสามารถนำมาสร้างสมการถดถอยเพื่อ นำไปใช้ในการพยากรณ์ได้ดังนี้

$$Y = B_0 + B_1X_1 + B_2X_2 + B_3X_3$$

$$Y = 1.120 + 0.288X_1 + 0.182X_2 + 0.237X_3$$

$$R \text{ Square} = 0.550, \text{ Adjusted } R \text{ Square} = 0.536$$

ข) ปัจจัยด้านการบริหารองค์การมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการเงินเนอเรชั่นวายในกรมสรรพสามิตสังกัดส่วนกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีตัวแปรอิสระ 4 ตัว ที่มีอิทธิพลต่อตัวแปรตาม ได้แก่ ภาวะผู้นำ ( $X_1$ ) (มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 และค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเท่ากับ 0.341) วัฒนธรรมองค์การ ( $X_2$ ) (มีค่า Sig. เท่ากับ 0.005 และค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเท่ากับ 0.214) คุณภาพชีวิต ( $X_3$ ) (มีค่า Sig. เท่ากับ 0.013 และค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเท่ากับ 0.175) และบรรยากาศในองค์การ ( $X_4$ ) (มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 และค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเท่ากับ 0.240) ซึ่งสามารถนำมาสร้างสมการถดถอยเพื่อนำไปใช้ในการพยากรณ์ได้ดังนี้

$$Y = B_0 + B_1X_1 + B_2X_2 + B_3X_3 + B_4X_4$$

$$Y = 0.509 + 0.341X_1 + 0.214X_2 + 0.175X_3 + 0.240X_4$$

$$R \text{ Square} = 0.597, \text{ Adjusted } R \text{ Square} = 0.584$$

4. เป็นไปตามสมมติฐานที่ 4 ที่ว่า ปัจจัยด้านลักษณะงานมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีตัวแปรอิสระ 4 ตัว ที่มีอิทธิพลต่อตัวแปรตาม ได้แก่ ความชัดเจน ( $X_1$ ) (มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 และค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเท่ากับ 0.352) การให้ข้อมูลป้อนกลับ ( $X_2$ ) (มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 และค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเท่ากับ 0.161) โอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น ( $X_3$ ) (มีค่า Sig. เท่ากับ 0.031 และค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเท่ากับ 0.114) และความอิสระ ( $X_4$ ) (มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 และค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเท่ากับ 0.165) ซึ่งสามารถนำมาสร้างสมการถดถอยเพื่อนำไปใช้ในการพยากรณ์ได้ดังนี้

$$Y = B_0 + B_1X_1 + B_2X_2 + B_3X_3 + B_4X_4$$

$$Y = 0.824 + 0.352X_1 + 0.161X_2 + 0.114X_3 + 0.165X_4$$

$$R \text{ Square} = 0.635, \text{ Adjusted } R \text{ Square} = 0.630$$

ก) ปัจจัยด้านลักษณะงานมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการเงินเนอเรชั่นเอ็กซีในกรมสรรพสามิตสังกัดส่วนกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีตัวแปรอิสระ 3 ตัว ที่มีอิทธิพลต่อตัวแปรตาม ได้แก่ ความชัดเจน ( $X_1$ ) (มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 และค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเท่ากับ 0.357) การให้ข้อมูลป้อนกลับ ( $X_2$ ) (มีค่า Sig. เท่ากับ 0.014 และค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเท่ากับ 0.154) และความอิสระ ( $X_3$ ) (มีค่า Sig. เท่ากับ 0.015 และค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเท่ากับ 0.068) ซึ่งสามารถนำมาสร้างสมการถดถอยเพื่อนำไปใช้ในการพยากรณ์ได้ดังนี้

$$Y = B_0 + B_1X_1 + B_2X_2 + B_3X_3$$

$$Y = 0.860 + 0.357X_1 + 0.154X_2 + 0.068X_3$$

$$R \text{ Square} = 0.634, \text{ Adjusted } R \text{ Square} = 0.623$$

ข) ปัจจัยด้านลักษณะงานมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการเจนเนอเรชั่นวายในกรมสรรพสามิตสังกัดส่วนกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีตัวแปรอิสระ 3 ตัว ที่มีอิทธิพลต่อตัวแปรตาม ได้แก่ ความชัดเจน ( $X_1$ ) (มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 และค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเท่ากับ 0.348) การให้ข้อมูลป้อนกลับ ( $X_2$ ) (มีค่า Sig. เท่ากับ 0.007 และค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเท่ากับ 0.169) และความอิสระ ( $X_3$ ) (มีค่า Sig. เท่ากับ 0.009 และค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเท่ากับ 0.184) ซึ่งสามารถนำมาสร้างสมการถดถอยเพื่อนำไปใช้ในการพยากรณ์ได้ดังนี้

$$Y = B_0 + B_1X_1 + B_2X_2 + B_3X_3$$

$$Y = 0.775 + 0.348X_1 + 0.169X_2 + 0.184X_3$$

$$R \text{ Square} = 0.636, \text{ Adjusted } R \text{ Square} = 0.624$$

#### ส่วนที่ 5 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การ รวมถึงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ส่วนใหญ่ของกลุ่มตัวอย่างข้าราชการเจนเนอเรชั่นเอ็กซ์ในกรมสรรพสามิตสังกัดส่วนกลาง เห็นว่า ความผูกพันต่อองค์การ หมายถึง พฤติกรรมของบุคลากรที่สะท้อนให้เห็นว่า มีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ จงรักภักดีต่อองค์การ ชื่นชมองค์การ ทุ่มเทกำลังใจในการทำงาน และมีความตั้งใจที่จะทำงานกับองค์การไปจนเกษียณอายุราชการ ทั้งนี้ ส่วนใหญ่ของกลุ่มตัวอย่างข้าราชการเจนเนอเรชั่นวายในกรมสรรพสามิตสังกัดส่วนกลาง เห็นว่า ความผูกพันต่อองค์การ หมายถึง ความรู้สึกของบุคลากรที่มีความรักต่อองค์การ (เปรียบองค์การเป็นเสมือนบ้านหลังที่ 2) มีความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน และมีความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคลากรทุกระดับในองค์การ

กลุ่มตัวอย่างข้าราชการในกรมสรรพสามิตสังกัดส่วนกลางส่วนใหญ่เห็นด้วยกับองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์การ (ตามกรอบแนวคิดการวิจัยนี้) ซึ่งได้แก่ การกล่าวถึงองค์การในทางที่ดี (Say) ความปรารถนาที่จะดำรงการเป็นสมาชิกองค์การ (Stay) และความทุ่มเทปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ (Strive) เนื่องจากมองว่าทั้ง 3 องค์ประกอบ มีความครอบคลุมในเรื่องความผูกพันต่อองค์การ และต่างเกี่ยวพันซึ่งกันและกัน อย่างไรก็ตาม ส่วนใหญ่ของกลุ่มตัวอย่างข้าราชการเจนเนอเรชั่นเอ็กซ์ในกรมสรรพสามิตสังกัดส่วนกลาง เห็นว่า ความปรารถนาที่จะดำรงการเป็นสมาชิกองค์การ (Stay) เป็นองค์ประกอบที่สะท้อนให้เห็นถึงความผูกพันต่อองค์การชัดเจนที่สุด เนื่องจากหากบุคลากรมีความพึงพอใจในงานและในสิ่งที่ยังต้องการจัดสรรให้ บุคลากรจะรู้สึกมั่นคงและไม่ปรารถนาที่จะเปลี่ยนที่ทำงานใหม่ แต่ในบางกรณี ความปรารถนาที่จะดำรงการเป็นสมาชิกองค์การ (Stay) อาจ

ไม่ได้สะท้อนถึงความพึงพอใจในงานและในสิ่งที่องค์การจัดสรรให้เสมอไป เนื่องจากแต่ละบุคคลมีความปรารถนาในแต่ละช่วงชีวิตที่แตกต่างกัน เช่น ความปรารถนาที่จะย้ายกลับภูมิลำเนาเดิม จึงโอนย้ายไปองค์การอื่น เป็นต้น อย่างไรก็ตาม ส่วนใหญ่ของกลุ่มตัวอย่างข้าราชการเจนเนอเรชั่นวายในกรมสรรพสามิตสังกัดส่วนกลาง เห็นว่า ความทุ่มเทปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ (Strive) เป็นองค์ประกอบที่สะท้อนให้เห็นถึงความผูกพันต่อองค์การชัดเจนที่สุด เนื่องจากเป็นสิ่งที่บุคลากรสามารถแสดงออกให้เห็นได้จากการทุ่มเทกำลังกายกำลังใจในการทำงาน ซึ่งโดยทั่วไป ข้าราชการในกรมสรรพสามิตสังกัดส่วนกลางก็จะมี ความพยายามในการปฏิบัติงาน มีความกระตือรือร้น และมีความรับผิดชอบสูงอยู่แล้ว แต่มีเพียงส่วนน้อยของข้าราชการในกรมสรรพสามิตสังกัดส่วนกลางที่ได้รับมอบหมายให้ทำงานในตำแหน่งที่ไม่สอดคล้องกับความถนัด ซึ่งส่งผลให้ไม่ได้ใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่ จึงอาจส่งผลให้ความทุ่มเทในการทำงานลดน้อยลงไป นอกจากนี้ กลุ่มตัวอย่างข้าราชการในกรมสรรพสามิตสังกัดส่วนกลางส่วนใหญ่ เห็นว่า การกล่าวถึงองค์การในทางที่ดี (Say) คือ การที่บุคลากรมีความภาคภูมิใจที่จะกล่าวกับผู้อื่นว่าตนทำงานในกรมสรรพสามิตสังกัดส่วนกลาง ดำเนินงานเกี่ยวข้องกับผลประโยชน์สาธารณะของประเทศ ซึ่งส่งผลกระทบต่อประชาชนในวงกว้าง และจะชี้แจงข้อเท็จจริงอยู่เสมอ เมื่อผู้อื่นกล่าวถึงองค์การในทางที่ผิด ทั้ง ๆ ที่ในบางกรณีการกล่าวถึงองค์การในทางที่ดี (Say) ก็อาจไม่สอดคล้องกับสภาพความเป็นจริง

ส่วนใหญ่ของกลุ่มตัวอย่างข้าราชการเจนเนอเรชั่นเอ็กซ์ในกรมสรรพสามิตสังกัดส่วนกลาง เห็นว่า การมีคุณภาพชีวิตที่ดี และการอยู่ในบรรยากาศภายในองค์การที่ดี เป็นปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การ เนื่องจากการทำงานเป็นทีม คอยช่วยเหลือซึ่งกันและกัน และการมีบรรยากาศในการทำงานที่ไม่ตึงเครียดเกินไปนัก จะส่งผลให้บุคลากรเกิดขวัญกำลังใจในการทำงาน และก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์การได้ต่อไป ซึ่งผู้บริหารในองค์การก็เป็นอีกปัจจัยสำคัญที่สามารถสนับสนุนให้เกิดสิ่งเหล่านี้ขึ้นได้ในองค์การ นอกจากนี้ ยังมีวัฒนธรรมองค์การเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การด้วยเช่นกัน เนื่องจากหากแนวปฏิบัติหรือค่านิยมที่องค์การยึดถือปฏิบัตินั้นสอดคล้องกับค่านิยมของบุคลากรในองค์การแล้ว จะส่งผลให้บุคลากรมีความสุขในการทำงานและก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์การได้ต่อไป ทั้งนี้ ส่วนใหญ่ของกลุ่มตัวอย่างข้าราชการเจนเนอเรชั่นวายในกรมสรรพสามิตสังกัดส่วนกลาง ก็มีความเห็นว่า ภาวะผู้นำ วัฒนธรรมองค์การ คุณภาพชีวิต และบรรยากาศในองค์การ เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การ โดยให้เหตุผลคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่างข้าราชการเจนเนอเรชั่นเอ็กซ์ในกรมสรรพสามิตสังกัดส่วนกลาง แต่มีความเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัจจัยด้านการบริหารองค์การ (ภาวะผู้นำ) ว่า องค์การที่ผู้บริหารมีความเป็นผู้นำที่ดี เป็นที่ยอมรับของผู้ใต้บังคับบัญชา ให้ความเป็นธรรมต่อผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างเท่าเทียม จะส่งผลให้บุคลากรเกิดความรักและผูกพันต่อองค์การ เนื่องจากรู้สึกสบายใจที่จะทำงานให้กับองค์การต่อไป อย่างไรก็ตาม กลุ่มตัวอย่างข้าราชการในกรมสรรพสามิตสังกัดส่วนกลางส่วนใหญ่มี

ความเห็นว่าการบริหารค่าตอบแทนอาจไม่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรเท่าใดนัก เนื่องจากข้าราชการที่เข้ามารับราชการย่อมเข้าใจตั้งแต่ก่อนเข้ามารับราชการแล้วว่าองค์การภาครัฐให้ค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงินไม่สูงเท่าองค์การภาคเอกชน (ทั้งนี้ การบริหารค่าตอบแทนเป็นไปตามระเบียบที่ ถูกกำหนดไว้อย่างชัดเจนจากสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (สำนักงาน ก.พ.))

ส่วนใหญ่ของกลุ่มตัวอย่างข้าราชการเงินเนอเรชั่นเอ็กซ์ในกรมสรรพสามิตสังกัดส่วนกลาง เห็นว่า รายละเอียดของงานที่มีความชัดเจน เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร เนื่องจากการดำเนินงานที่มีกฎระเบียบและข้อบังคับกำหนดไว้อย่างชัดเจน ส่งผลให้บุคลากรทราบถึงอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบในการดำเนินการเรื่องนั้น ๆ อย่างถูกต้องครบถ้วน ซึ่งก่อให้เกิดความสบายใจในการทำงาน ทั้งนี้ การให้ข้อมูลป้อนกลับก็เป็นอีกหนึ่งปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร เนื่องจากการปรึกษาหารือ (ในเรื่องงาน) อย่างสร้างสรรค์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา ส่งผลให้เกิดผลงานที่เป็นไปตามความคาดหวังของงาน และยังเป็น การเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาอีกด้วย นอกจากนี้ โอกาสในการปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นก็เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรด้วยเช่นกัน เนื่องจากการดำเนินงานในเรื่องหนึ่ง ๆ อาจต้องใช้ความรู้ความสามารถที่หลากหลายจากหลายฝ่ายงาน ซึ่งการพบปะพูดคุย การไต่ถามสารทุกข์สุกดิบระหว่างบุคลากร นอกจากจะช่วยให้การประสานงานราบรื่นยิ่งขึ้นแล้ว ยังเสริมสร้างความสัมพันธ์และความผูกพันที่ดีระหว่างบุคลากรอีกด้วย และในส่วนของความมีอิสระในการทำงาน ก็เป็นอีกหนึ่งปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรด้วยเช่นกัน เนื่องจากหากบุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ภายในอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบของตน โดยมีการแทรกแซงน้อย จะส่งผลให้บุคลากรสามารถใช้ศักยภาพในการทำงานได้อย่างเต็มที่ ซึ่งส่งผลให้เกิดพลังในการทำงานมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้ ส่วนใหญ่ของกลุ่มตัวอย่างข้าราชการเงินเนอเรชั่นเอ็กซ์ในกรมสรรพสามิตสังกัดส่วนกลาง ก็มีความเห็นว่า ความชัดเจน การให้ข้อมูลป้อนกลับ โอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น และความอิสระ เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร โดยให้เหตุผลคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่างข้าราชการเงินเนอเรชั่นเอ็กซ์ในกรมสรรพสามิตสังกัดส่วนกลาง อย่างไรก็ตาม กลุ่มตัวอย่างข้าราชการในกรมสรรพสามิตสังกัดส่วนกลางส่วนใหญ่มีความเห็นว่า งานที่มีความท้าทายอาจไม่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรเท่าใดนัก เนื่องจากการดำเนินงานในองค์การภาครัฐส่วนใหญ่มีกฎระเบียบและข้อบังคับกำหนดไว้อย่างชัดเจน จึงอาจมีความท้าทายในงานน้อยกว่าองค์การภาคเอกชน

ส่วนใหญ่ของกลุ่มตัวอย่างข้าราชการเงินเนอเรชั่นเอ็กซ์ในกรมสรรพสามิตสังกัดส่วนกลาง เห็นว่า ความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่องาน และความผูกพันต่อคน ดังนั้น องค์การจึงควรเสริมสร้างให้เกิดความผูกพันต่องาน และความผูกพันต่อคนดังกล่าว เพื่อนำมาซึ่งความผูกพันต่อองค์กรได้ต่อไป ซึ่งผู้บริหารอาจสนับสนุนให้เกิดสิ่งเหล่านี้ขึ้นได้ในองค์การโดยการจัด



กิจกรรมที่เสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างสมาชิกในองค์กร ตลอดจนจัดให้มีการปรับทัศนคติ และแนวทางในการทำงานระหว่างข้าราชการต่างรุ่นอายุ เพื่อเป็นการเสริมสร้างความผูกพันต่อ องค์กรของข้าราชการเจนเนอเรชั่นเอ็กซ์ และข้าราชการเจนเนอเรชั่นวาย ในกรมสรรพสามิตสังกัด ส่วนกลาง ในขณะที่ส่วนใหญ่ของกลุ่มตัวอย่างข้าราชการเจนเนอเรชั่นวายในกรมสรรพสามิตสังกัด ส่วนกลาง เห็นว่า เพื่อเป็นการเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการเจนเนอเรชั่นเอ็กซ์ และข้าราชการเจนเนอเรชั่นวาย ในกรมสรรพสามิตสังกัดส่วนกลาง จึงควรมีการจัดสรรงานและ กระจายงานให้บุคลากรอย่างทั่วถึง เพื่อแก้ไขปัญหาการว่างงานแฝง และยังเป็น การสร้างสมดุล ระหว่างชีวิตและการทำงานอีกด้วย นอกจากนี้ ควรมอบหมายงานที่เหมาะสมกับความถนัด เพื่อให้ บุคลากรสามารถใช้ศักยภาพในการทำงานได้อย่างเต็มที่ ซึ่งส่งผลให้เกิดพลังในการทำงานมากยิ่งขึ้น

## 5.2 อภิปรายผลการวิจัย

การวิจัยเรื่องการเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการเจนเนอเรชั่นเอ็กซ์ และ ข้าราชการเจนเนอเรชั่นวาย กรณีศึกษา: กรมสรรพสามิตสังกัดส่วนกลาง สามารถอภิปรายผลการวิจัย ได้ 4 ส่วน ดังนี้

### ส่วนที่ 1 ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์

ส่วนใหญ่ของข้าราชการในกรมสรรพสามิตสังกัดส่วนกลาง เป็นเพศหญิง มีระดับการศึกษา สูงสุดในระดับปริญญาตรี มีรายได้ต่อเดือน 15,001-20,000 บาท มีประสบการณ์ในการทำงาน ณ กรม สรรพสามิต ไม่เกิน 5 ปี มีตำแหน่งงานประเภทวิชาการ และมีหน่วยงานที่สังกัด คือ สำนักตรวจสอบ ป้องกันและปราบปราม เนื่องจากกรมสรรพสามิตทำหน้าที่จัดเก็บภาษีสรรพสามิตจากประชาชน ผู้ประกอบการสินค้าและบริการ ซึ่งมีเหตุผลสมควรที่จะต้องรับภาระภาษีสูงกว่าปกติ นอกจากนี้ การ ดำเนินงานของกรมสรรพสามิตยังมีอิทธิพลอย่างยิ่งต่ออนาคตของประเทศ ดังเช่น นโยบายภาษีความ หวาน นโยบายรถยนต์คันแรก เป็นต้น ซึ่งเป็นนโยบายสาธารณะที่ส่งผลกระทบต่อประชาชนเป็นวงกว้าง จึงต้องให้ความสำคัญกับความละเอียดรอบคอบและความถูกต้องของเอกสารจำนวนมาก ส่วนใหญ่จึง เป็นเพศหญิงที่มีความละเอียดรอบคอบมากกว่า และต้องมีข้าราชการจำนวนมากในสำนักตรวจสอบ ป้องกันและปราบปราม เพื่อปราบปรามการกระทำผิดกฎหมายสรรพสามิต อีกทั้งต้องมีความรู้ ความสามารถที่หลากหลาย มีความสามารถในการวิเคราะห์จับประเด็น และปรับตัวกับความเป็นพล วัตรของงาน ส่วนใหญ่จึงมีตำแหน่งงานประเภทวิชาการ ระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรี รวมถึง การรับข้าราชการใหม่ที่มีทักษะความสามารถสอดคล้องกับยุคสมัยเพิ่มมากขึ้น ส่วนใหญ่จึงมี ประสบการณ์ในการทำงานไม่เกิน 5 ปี และมีรายได้ต่อเดือน 15,001-20,000 บาท

## ส่วนที่ 2 ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการบริหารองค์การ และปัจจัยด้านลักษณะงาน

1. ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการบริหารองค์การ พบว่า ระดับความคิดเห็นของข้าราชการในกรมสรรพสามิตสังกัดส่วนกลาง เกี่ยวกับปัจจัยด้านการบริหารองค์การในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน ซึ่งด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ วัฒนธรรมองค์การ แสดงให้เห็นว่ากรมสรรพสามิตมีแนวปฏิบัติหรือค่านิยมที่องค์การยึดถือปฏิบัติที่ค่อนข้างชัดเจน เป็นที่รับรู้ของบุคลากร บุคลากรยอมรับและปรับตัวตาม ทั้งในเรื่องของการกำหนดนโยบาย ยุทธศาสตร์ขององค์การ กระบวนการปฏิบัติงาน และการติดต่อสื่อสารในองค์การ

2. ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านลักษณะงาน พบว่า ระดับความคิดเห็นของข้าราชการในกรมสรรพสามิตสังกัดส่วนกลาง เกี่ยวกับปัจจัยด้านลักษณะงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน ซึ่งด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ความชัดเจน แสดงให้เห็นว่าบุคลากรให้ความสนใจและให้ความสำคัญกับลักษณะงานที่มีความชัดเจนในเรื่องของอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบ กฎระเบียบและข้อบังคับ และความคาดหวังของงาน

## ส่วนที่ 3 ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์การ

ระดับความคิดเห็นของข้าราชการในกรมสรรพสามิตสังกัดส่วนกลาง เกี่ยวกับองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์การในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน ซึ่งด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ความทุ่มเทปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ (Strive) แสดงให้เห็นว่าบุคลากรมีความห่วงใยในความอยู่รอดและทิศทางของหน่วยงาน จึงใช้ความพยายามในการปฏิบัติงานอย่างสุดความสามารถ รวมถึงให้ความช่วยเหลือ สนับสนุน และพัฒนาองค์การ เพื่อขับเคลื่อนองค์การให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้

## ส่วนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน

สามารถอภิปรายผลการทดสอบสมมติฐาน 4 ข้อ ดังนี้

1) ระดับความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการเงินเนอเรชั่นเอ็กซ์ในกรมสรรพสามิตสังกัดส่วนกลางอยู่ในระดับมาก และระดับความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการเงินเนอเรชั่นวายในกรมสรรพสามิตสังกัดส่วนกลางอยู่ในระดับปานกลาง

ผลการทดสอบสมมติฐาน คือ ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ 1 เนื่องจากพบว่า ระดับความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการเงินเนอเรชั่นเอ็กซ์ในกรมสรรพสามิตสังกัดส่วนกลางอยู่ในระดับมาก และระดับความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการเงินเนอเรชั่นวายในกรมสรรพสามิตสังกัดส่วนกลางอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่า ทั้งข้าราชการเงินเนอเรชั่นเอ็กซ์และข้าราชการเงินเนอเรชั่นวายในกรมสรรพสามิตสังกัดส่วนกลาง ต่างทุ่มเทปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ เพื่อขับเคลื่อนองค์การให้

บรรลุปเป้าหมายที่ตั้งไว้ โดยแสดงออกมาจากการกล่าวถึงองค์การในทางที่ดี (Say) ความปรารถนาที่จะดำรงการเป็นสมาชิกองค์การ (Stay) และความทุ่มเทปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ (Strive)

## 2) ระดับความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการเจนเนอเรชันเอ็กซ์ในกรมสรรพสามิตสังกัดส่วนกลางมากกว่าระดับความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการเจนเนอเรชันวายในกรมสรรพสามิตสังกัดส่วนกลาง

ผลการทดสอบสมมติฐาน คือ ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ 2 เนื่องจากพบว่า ระดับความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการเจนเนอเรชันเอ็กซ์ในกรมสรรพสามิตสังกัดส่วนกลางเท่ากับระดับความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการเจนเนอเรชันวายในกรมสรรพสามิตสังกัดส่วนกลาง แสดงให้เห็นว่าไม่เพียงแต่ข้าราชการเจนเนอเรชันเอ็กซ์ที่ทุ่มเทปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ แต่ข้าราชการเจนเนอเรชันวายก็ทุ่มเทปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ เพื่อขับเคลื่อนองค์การให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ด้วยเช่นกัน

## 3) ปัจจัยด้านการบริหารองค์การมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การ

ผลการทดสอบสมมติฐาน คือ เป็นไปตามสมมติฐานที่ 3 เนื่องจากพบว่า ปัจจัยด้านการบริหารองค์การมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีตัวแปรอิสระ 4 ตัว ที่มีอิทธิพลต่อตัวแปรตาม ได้แก่ ภาวะผู้นำ (มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 และค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเท่ากับ 0.211) วัฒนธรรมองค์การ (มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 และค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเท่ากับ 0.245) คุณภาพชีวิต (มีค่า Sig. เท่ากับ 0.001 และค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเท่ากับ 0.180) และบรรยากาศในองค์การ (มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 และค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเท่ากับ 0.249) แสดงให้เห็นว่า หากให้ความสำคัญกับการมีภาวะผู้นำ วัฒนธรรมองค์การ คุณภาพชีวิต และบรรยากาศในองค์การที่ดี (ซึ่งผู้บริหารในองค์การก็เป็นอีกหนึ่งปัจจัยสำคัญที่สามารถสนับสนุนให้เกิดสิ่งเหล่านี้ขึ้นได้ในองค์การ) แล้ว จะส่งผลให้บุคลากรเกิดความผูกพันต่อองค์การ

องค์การที่ผู้บริหารมีความเป็นผู้นำที่ดี เป็นที่ยอมรับของผู้ใต้บังคับบัญชา ให้ความเป็นธรรมต่อผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างเท่าเทียม จะส่งผลให้บุคลากรเกิดความรักและผูกพันต่อองค์การ เนื่องจากรู้สึกสบายใจที่จะทำงานให้กับองค์การต่อไป ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Greenberg (2004), The Institute for Employment Studies (2004), International Survey Research (2004), Hewitt Associates (2004), The Gallup Organization (2006) และ Hewitt Associates (2011)

หากแนวปฏิบัติหรือค่านิยมที่องค์การยึดถือปฏิบัตินั้นสอดคล้องกับค่านิยมของบุคลากรในองค์การแล้ว จะส่งผลให้บุคลากรมีความสุขในการทำงานและก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์การได้ต่อไป ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Gubman (2003), Greenberg (2004) และ Hewitt Associates (2011)

นอกจากนี้ การทำงานเป็นทีม คอยช่วยเหลือซึ่งกันและกัน และการมีบรรยากาศในการทำงานที่ไม่ตึงเครียดเกินไปนัก จะส่งผลให้บุคลากรเกิดขวัญกำลังใจในการทำงานและก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรได้ต่อไป ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Perrin (2003), The Institute for Employment Studies (2004), International Survey Research (2004), Hewitt Associates (2004) และ Hewitt Associates (2011)

#### 4) ปัจจัยด้านลักษณะงานมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร

ผลการทดสอบสมมติฐาน คือ เป็นไปตามสมมติฐานที่ 4 เนื่องจากพบว่า ปัจจัยด้านลักษณะงานมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีตัวแปรอิสระ 4 ตัว ที่มีอิทธิพลต่อตัวแปรตาม ได้แก่ ความชัดเจน (มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 และค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเท่ากับ 0.352) การให้ข้อมูลป้อนกลับ (มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 และค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเท่ากับ 0.161) โอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น (มีค่า Sig. เท่ากับ 0.031 และค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเท่ากับ 0.114) และความอิสระ (มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 และค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเท่ากับ 0.165) แสดงให้เห็นว่า หากให้ความสำคัญกับความชัดเจน การให้ข้อมูลป้อนกลับ โอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น และความอิสระแล้ว จะส่งผลให้บุคลากรเกิดความผูกพันต่อองค์กร

การดำเนินงานที่มีกฎระเบียบและข้อบังคับกำหนดไว้อย่างชัดเจน ส่งผลให้บุคลากรทราบถึงอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบในการดำเนินการเรื่องนั้น ๆ อย่างถูกต้องครบถ้วน ซึ่งก่อให้เกิดความสบายใจในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Perrin (2003), Gubman (2003) และ Greenberg (2004)

การให้ข้อมูลป้อนกลับก็เป็นอีกหนึ่งปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร เนื่องจากการปรึกษาหารือ (ในเรื่องงาน) อย่างสร้างสรรค์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา ส่งผลให้เกิดผลงานที่เป็นไปตามความคาดหวังของงาน และยังเป็นการเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาอีกด้วย ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Perrin (2003) และ Greenberg (2004)

โอกาสในการปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นก็เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรด้วยเช่นกัน เนื่องจากการดำเนินงานในเรื่องหนึ่ง ๆ อาจต้องใช้ความรู้ความสามารถที่หลากหลายจากหลายฝ่าย งาน ซึ่งการพบปะพูดคุย การไต่ถามสารทุกข์สุกดิบระหว่างบุคลากร นอกจากจะช่วยให้การประสานงานราบรื่นยิ่งขึ้นแล้ว ยังเสริมสร้างความสัมพันธ์และความผูกพันที่ดีระหว่างบุคลากรอีกด้วย ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Burke (2003), Perrin (2003) และ Gubman (2003)

ความมีอิสระในการทำงาน ก็เป็นอีกหนึ่งปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรด้วยเช่นกัน เนื่องจากหากบุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ภายในอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบ

ของตน โดยมีการแทรกแซงน้อย จะส่งผลให้บุคลากรสามารถใช้ศักยภาพในการทำงานได้อย่างเต็มที่ ซึ่งส่งผลให้เกิดพลังในการทำงานมากยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Perrin (2003)

### 5.3 ข้อเสนอแนะ

แบ่งเป็น 3 ส่วน ได้แก่ ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย ข้อเสนอแนะเชิงการบริหารจัดการ และ ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยในอนาคต

#### ส่วนที่ 1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1) ผู้บริหารควรกำหนดนโยบายที่ส่งเสริมและสนับสนุนเรื่องวัฒนธรรมองค์การ คุณภาพชีวิต และบรรยากาศในองค์การ แล้วนำไปใช้อย่างจริงจังและค่อยเป็นค่อยไป

การส่งเสริมและจัดสรรสิ่งอำนวยความสะดวกและเครื่องมืออุปกรณ์ในการทำงานที่เพียงพอ การดูแลรักษาความปลอดภัยและสภาพแวดล้อมที่ดี การดูแลเอาใจใส่เรื่องสุขภาพร่างกายและจิตใจของบุคลากรมากยิ่งขึ้น รวมถึงการสร้างบรรยากาศในการทำงานที่ไม่ตึงเครียดเกินไปนัก จะส่งผลให้บุคลากรสามารถรักษาสมาคมดุลของชีวิตการทำงานและชีวิตครอบครัวได้ เกิดขวัญกำลังใจและความสุขใจในการทำงาน และก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์การได้ต่อไป

2) ผู้บริหารควรกำหนดนโยบายที่ส่งเสริมและสนับสนุนเรื่องความชัดเจนของงาน การให้ข้อมูลป้อนกลับ โอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น และความมีอิสระในการทำงาน และนำไปใช้อย่างจริงจัง

การประเมินผลการปฏิบัติงานในเชิงสร้างสรรค์และเชิงบวก โดยการใช้ทักษะการพูดจูงใจ และชักชวนให้บุคลากรเข้ามามีส่วนร่วม คล้อยตาม และปฏิบัติตามคำแนะนำ คำชี้แจง หรือผลการประเมิน รวมถึงแสดงผลการประเมินเชิงบวก และแนะนำวิธีการพัฒนาหรือปรับปรุงแก้ไขอย่างสร้างสรรค์ ก็จะทำให้เกิดประโยชน์ต่อทั้งบุคลากรในการพัฒนาปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานให้ดีขึ้น และผู้บริหารในการพัฒนาผลงานขององค์การให้ดีขึ้น นอกจากนี้ การจัดโครงการสนันทนาการและนันทนาการต่าง ๆ เช่น กิจกรรมงานเลี้ยงปีใหม่ กิจกรรมทำบุญตักบาตรร่วมกัน กิจกรรมทำบุญสถาปนาวันครบรอบ กิจกรรมกีฬา เป็นต้น รวมถึงการรับฟังความคิดเห็นของบุคลากร โดยมีผู้บริหารเป็นผู้กำหนดและผลักดันนโยบาย คอยสนับสนุนและส่งเสริมความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคลากรทุกระดับ และการพบปะพูดคุย การไต่ถามสารทุกข์สุกดิบระหว่างบุคลากรด้วยกันเอง ก็จะช่วยให้บุคลากรผ่อนคลาย มีความสุขและความผูกพันภายในใจ

## ส่วนที่ 2 ข้อเสนอแนะเชิงการบริหารจัดการ

- **ควรส่งเสริมและสนับสนุนเรื่องภาวะผู้นำ เพื่อเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการในกรมสรรพสามิตสังกัดส่วนกลาง (โดยเฉพาะข้าราชการเงินเนอเรชั่นเอ็กซ์)**

ผู้บริหารมีความเป็นผู้นำที่ดี เป็นที่ยอมรับของผู้ใต้บังคับบัญชา ให้ความเป็นธรรมต่อผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างเท่าเทียม มีการจัดสรรงานและกระจายงานให้บุคลากรอย่างทั่วถึง เพื่อแก้ไขปัญหาการว่างงานแฝง และยังเป็นการสร้างสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานอีกด้วย นอกจากนี้ ควรมอบหมายงานที่เหมาะสมกับความถนัด เพื่อให้บุคลากรสามารถใช้ศักยภาพในการทำงานได้อย่างเต็มที่ ซึ่งส่งผลให้เกิดพลังในการทำงาน เกิดความรักและผูกพันต่อองค์กรมากยิ่งขึ้น เนื่องจากรู้สึกสบายใจที่จะทำงานให้กับองค์กรต่อไป

## ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยในอนาคต

1) ควรมีการศึกษาตัวแปรอิสระอื่น ๆ ที่อาจมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรเพิ่มมากขึ้น เช่น ตัวแปรการวิเคราะห์สภาวะแวดล้อมภายนอกองค์กรตามตัวแบบ PESTEL Analysis (ได้แก่ ด้านการเมือง ด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคมและวัฒนธรรม ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านทรัพยากรธรรมชาติ และด้านกฎหมาย) เป็นต้น

2) ควรมีการศึกษาองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กรในองค์ประกอบอื่น ๆ นอกเหนือจากการกล่าวถึงองค์การในทางที่ดี (Say) ความปรารถนาที่จะดำรงการเป็นสมาชิกขององค์กร (Stay) และความทุ่มเทปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ (Strive) ที่มีความเหมาะสมกับบริบทขององค์กรที่ศึกษา เช่น หลักธรรมทางพระพุทธศาสนาอย่างหลักอิทธิบาท 4 (ได้แก่ ฉันทะ วิริยะ จิตตะ และวิมังสา) เป็นต้น

3) ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการเงินเนอเรชั่นเอ็กซ์และข้าราชการเงินเนอเรชั่นวายกับองค์การภาครัฐอื่นที่มีลักษณะการทำงานทั้งที่คล้ายคลึงและแตกต่างจากกรมสรรพสามิตสังกัดส่วนกลาง เพื่อให้ทราบถึงระดับความผูกพันต่อองค์กร รวมถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรที่ชัดเจนและมีความสอดคล้องกับบริบทมากยิ่งขึ้น ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์กรขององค์การภาครัฐไทยต่อไป

### ข้อจำกัดในการวิจัย

- จากที่มาและความสำคัญของปัญหาได้ระบุว่าจะระดับความผูกพันต่อองค์กรของเงินเนอเรชั่นก่อนหน้ามากกว่าระดับความผูกพันต่อองค์กรของเงินเนอเรชั่นหลัง ๆ แต่ผลการวิจัยพบว่าระดับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการเงินเนอเรชั่นเอ็กซ์ในกรมสรรพสามิตสังกัดส่วนกลาง เท่ากับระดับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการเงินเนอเรชั่นวายในกรมสรรพสามิตสังกัดส่วนกลาง ซึ่งอาจเกิดจากผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนใหญ่จากกลุ่มตัวอย่างข้าราชการเงิน

เนอเรชั่นวายที่มีความผูกพันต่อองค์การอยู่ในระดับมาก โดยไม่ค่อยได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างข้าราชการเจนเนอเรชั่นวายที่มีความผูกพันต่อองค์การอยู่ในระดับน้อยลงมา



ภาคผนวก ก  
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง การเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการเจนเนอเรชันเอ็กซ์ และข้าราชการเจนเนอเรชันวาย กรณีศึกษา: กรมสรรพสามิตสังกัดส่วนกลาง

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการศึกษาเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการเจนเนอเรชันเอ็กซ์ และข้าราชการเจนเนอเรชันวาย ในกรมสรรพสามิตสังกัดส่วนกลาง ซึ่งข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามนี้จะนำไปประมวลผลและนำเสนอในภาพรวมเพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในการวิจัยและงานทางวิชาการเท่านั้น ข้อมูลที่ได้จะถือเป็นความลับและไม่มีผลกระทบต่อการประเมินผลการปฏิบัติงานในองค์กรของท่านแต่อย่างใด จึงขอความกรุณาท่านโปรดตอบทุกข้อคำถามและตอบตามความเป็นจริงมากที่สุด ซึ่งข้อคำถามแบ่งออกเป็น 5 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 คำถามด้านประชากรศาสตร์

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านการบริหารองค์การ

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านลักษณะงาน

ส่วนที่ 4 คำถามเกี่ยวกับองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กร

ส่วนที่ 5 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความกรุณาจากท่าน และขอขอบคุณในความอนุเคราะห์ที่ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการวิจัยมา ณ โอกาสนี้

นางสาวกัญทิรา ประทุมมา

นิสิตหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



### ส่วนที่ 1 คำถามด้านประชากรศาสตร์

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / ลงใน ( ) หน้าข้อความที่ตรงกับข้อมูลความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ

( ) ชาย            ( ) หญิง            ( ) อื่น ๆ

2. รุ่นอายุ

( ) เจนเนอเรชันเอ็กซ์ (เกิดปี พ.ศ. 2504-2520)

( ) เจนเนอเรชันวาย (เกิดปี พ.ศ. 2521-2540)

3. ระดับการศึกษา

( ) ต่ำกว่าปริญญาตรี    ( ) ปริญญาตรี    ( ) ปริญญาโท    ( ) ปริญญาเอก

4. รายได้ต่อเดือน

( ) ไม่เกิน 15,000 บาท    ( ) 15,001-20,000 บาท

( ) 20,001-25,000 บาท    ( ) 25,001-30,000 บาท

( ) 30,001-35,000 บาท    ( ) มากกว่า 35,000 บาท

5. ประสบการณ์ในการทำงาน ณ กรมสรรพสามิต (เศษของปี ถ้าเกิน 6 เดือน ให้นับเป็น 1 ปี)

( ) ไม่เกิน 5 ปี            ( ) 6-10 ปี            ( ) 11-15 ปี

( ) 16-20 ปี            ( ) 21-25 ปี            ( ) มากกว่า 25 ปี

6. ตำแหน่งงาน

( ) ประเภทบริหาร            ( ) ประเภทอำนวยการ

( ) ประเภทวิชาการ            ( ) ประเภททั่วไป

7. หน่วยงานที่สังกัด

( ) กลุ่มตรวจสอบภายใน            ( ) กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

( ) กลุ่มพัฒนาและตรวจสอบทางเทคนิค            ( ) กลุ่มวิเคราะห์สินค้าและของกลาง

( ) สำนักกฎหมาย            ( ) สำนักบริหารการคลังและรายได้

( ) สำนักงานเลขานุการกรม            ( ) สำนักตรวจสอบ ป้องกันและปราบปราม

( ) สำนักบริหารทรัพยากรบุคคล            ( ) สำนักแผนภาษี

( ) สำนักมาตรฐานและพัฒนากิจการเก็บภาษี 1            ( ) สำนักมาตรฐานและพัฒนากิจการเก็บภาษี 2

( ) ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ            ( ) กองกำกับและตรวจสอบภาษีสรรพสามิต

( ) กองกำกับและพัฒนามาตรฐานราคาภาษีสรรพสามิต

## ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านการบริหารองค์การ

คำชี้แจง โปรดพิจารณาข้อความและทำเครื่องหมาย / ลงในช่องข้อความที่ตรงกับข้อมูลระดับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงช่องเดียว โดยมีเกณฑ์ในการเทียบคะแนน 5 ระดับ ดังนี้

เห็นด้วยมากที่สุด	เกณฑ์ในการเทียบคะแนนเท่ากับ	5 คะแนน
เห็นด้วยมาก	เกณฑ์ในการเทียบคะแนนเท่ากับ	4 คะแนน
เห็นด้วยปานกลาง	เกณฑ์ในการเทียบคะแนนเท่ากับ	3 คะแนน
เห็นด้วยน้อย	เกณฑ์ในการเทียบคะแนนเท่ากับ	2 คะแนน
เห็นด้วยน้อยที่สุด	เกณฑ์ในการเทียบคะแนนเท่ากับ	1 คะแนน

ปัจจัยด้านการบริหารองค์การ	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยมากที่สุด (5)	เห็นด้วยมาก (4)	เห็นด้วยปานกลาง (3)	เห็นด้วยน้อย (2)	เห็นด้วยน้อยที่สุด (1)
<b>ภาวะผู้นำ</b>					
1. ผู้บริหารในองค์การของท่านมีความเป็นผู้นำ และมีวิสัยทัศน์ที่กว้างไกล สามารถพัฒนาองค์การไปในทิศทางที่ดีขึ้นได้					
2. ผู้บริหารในองค์การของท่านเป็นผู้รักษามาตรฐานทางจริยธรรม และเป็นที่ยอมรับของผู้ใต้บังคับบัญชา					
3. ผู้บริหารในองค์การของท่านให้ความสำคัญกับผู้ใต้บังคับบัญชา รับฟังความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชา และให้คำแนะนำในการปฏิบัติงานแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างสร้างสรรค์					
<b>วัฒนธรรมองค์การ</b>					
1. องค์การของท่านมีการกำหนดนโยบาย หรือยุทธศาสตร์ขององค์การที่ชัดเจน					
2. องค์การของท่านมีการกำหนด					

ปัจจัยด้านการบริหารองค์การ	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย มากที่สุด (5)	เห็นด้วย มาก (4)	เห็นด้วย ปานกลาง (3)	เห็นด้วย น้อย (2)	เห็นด้วย น้อยที่สุด (1)
มาตรฐาน และกระบวนการในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน					
3. องค์การของท่านมีการแจ้งข้อมูลข่าวสาร และความเคลื่อนไหวขององค์การอย่างสม่ำเสมอ					
<b>การบริหารค่าตอบแทน</b>					
1. องค์การของท่านมีระบบการให้ค่าตอบแทนที่เหมาะสม					
2. องค์การของท่านมีแนวทางการพิจารณาในการปรับค่าตอบแทนตามผลงานอย่างยุติธรรม					
3. องค์การของท่านมีการจัดสวัสดิการที่เหมาะสม					
<b>คุณภาพชีวิต</b>					
1. องค์การของท่านสนับสนุนบุคลากรให้มีความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงาน และชีวิตส่วนตัว					
2. องค์การของท่านให้ความสำคัญและดูแลเอาใจใส่ด้านสุขภาพของบุคลากรอย่างสม่ำเสมอ					
3. องค์การของท่านให้ความสำคัญและส่งเสริมเรื่องสัมพันธ์ภาพที่ดีระหว่างบุคลากรในองค์การ					
<b>บรรยากาศในองค์การ</b>					
1. องค์การของท่านให้ความสำคัญและดูแลเรื่องสภาวะแวดล้อมที่ดีของ					

ปัจจัยด้านการบริหารองค์การ	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยมากที่สุด (5)	เห็นด้วยมาก (4)	เห็นด้วยปานกลาง (3)	เห็นด้วยน้อย (2)	เห็นด้วยน้อยที่สุด (1)
สถานที่ทำงาน เช่น ความสะดวกสบาย เป็นต้น					
2. องค์การของท่านให้ความสำคัญเรื่องความปลอดภัยในสถานที่ทำงานอย่างเหมาะสม					
3. องค์การของท่านจัดสรรเครื่องมือและอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานได้อย่างเพียงพอและเหมาะสม					

### ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านลักษณะงาน

**คำชี้แจง** โปรดพิจารณาข้อความและทำเครื่องหมาย / ลงในช่องข้อความที่ตรงกับข้อมูลระดับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงช่องเดียว โดยมีเกณฑ์ในการเทียบคะแนน 5 ระดับ ดังนี้

เห็นด้วยมากที่สุด	เกณฑ์ในการเทียบคะแนนเท่ากับ	5 คะแนน
เห็นด้วยมาก	เกณฑ์ในการเทียบคะแนนเท่ากับ	4 คะแนน
เห็นด้วยปานกลาง	เกณฑ์ในการเทียบคะแนนเท่ากับ	3 คะแนน
เห็นด้วยน้อย	เกณฑ์ในการเทียบคะแนนเท่ากับ	2 คะแนน
เห็นด้วยน้อยที่สุด	เกณฑ์ในการเทียบคะแนนเท่ากับ	1 คะแนน

ปัจจัยด้านลักษณะงาน	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยมากที่สุด (5)	เห็นด้วยมาก (4)	เห็นด้วยปานกลาง (3)	เห็นด้วยน้อย (2)	เห็นด้วยน้อยที่สุด (1)
<b>ความชัดเจน</b>					
1. งานของท่านมีการกำหนดอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบในงานที่ชัดเจน					
2. งานของท่านมีการดำเนินงาน					

ปัจจัยด้านลักษณะงาน	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยมากที่สุด (5)	เห็นด้วยมาก (4)	เห็นด้วยปานกลาง (3)	เห็นด้วยน้อย (2)	เห็นด้วยน้อยที่สุด (1)
สอดคล้อง หรือมีการกำหนดข้อปฏิบัติตามกฎระเบียบและข้อบังคับในงานที่ชัดเจน					
3. งานของท่านมีการกำหนดความคาดหวังของงานที่ชัดเจน					
<b>ความท้าทาย</b>					
1. งานของท่านเป็นงานที่ต้องใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์อยู่เสมอ					
2. งานของท่านกระตุ้นให้ต้องใช้ความพยายามในการปฏิบัติงานอยู่เสมอ					
3. งานของท่านเป็นงานที่ต้องใช้ความรู้ความสามารถที่มีอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงาน					
<b>การให้ข้อมูลป้อนกลับ</b>					
1. ผู้บังคับบัญชาในองค์กรของท่านมีการปรึกษาหารือกับท่านในการปฏิบัติงานอยู่เสมอ					
2. องค์กรของท่านมีการประเมินผลการปฏิบัติงาน และแจ้งผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ					
3. องค์กรของท่านเปิดโอกาสให้ท่านมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการประเมิน					
<b>โอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น</b>					
1. งานของท่านเป็นงานที่เปิดโอกาส					

ปัจจัยด้านลักษณะงาน	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยมากที่สุด (5)	เห็นด้วยมาก (4)	เห็นด้วยปานกลาง (3)	เห็นด้วยน้อย (2)	เห็นด้วยน้อยที่สุด (1)
ในการเข้าร่วมปฏิบัติงานในสังคม และปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นอยู่เสมอ					
2. งานของท่านเป็นงานที่ต้องทำร่วมกับผู้อื่น (ผู้บังคับบัญชา/เพื่อนร่วมงาน/ผู้ใต้บังคับบัญชา) อยู่เสมอ					
3. งานของท่านเป็นงานที่เปิดโอกาสในการแลกเปลี่ยนความรู้ ความคิดเห็น และทัศนคติกับผู้อื่น (ผู้บังคับบัญชา/เพื่อนร่วมงาน/ผู้ใต้บังคับบัญชา/บุคคลภายนอก) อยู่เสมอ					
<b>ความอิสระ</b>					
1. งานของท่านเป็นงานที่สามารถใช้ความรู้ และความสามารถได้อย่างเต็มที่ภายใต้อำนาจหน้าที่ของตน					
2. งานของท่านเป็นงานที่สามารถพิจารณา และตัดสินใจได้อย่างเต็มที่ภายใต้อำนาจหน้าที่ของตน					
3. งานของท่านเป็นงานที่สามารถปฏิบัติได้อย่างเต็มที่ภายใต้อำนาจหน้าที่ของตน					

#### ส่วนที่ 4 คำถามเกี่ยวกับองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กร

**คำชี้แจง** โปรดพิจารณาข้อความและทำเครื่องหมาย / ลงในช่องข้อความที่ตรงกับข้อมูลระดับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงช่องเดียว โดยมีเกณฑ์ในการเทียบคะแนน 5 ระดับ ดังนี้

เห็นด้วยมากที่สุด	เกณฑ์ในการเทียบคะแนนเท่ากับ	5 คะแนน
เห็นด้วยมาก	เกณฑ์ในการเทียบคะแนนเท่ากับ	4 คะแนน
เห็นด้วยปานกลาง	เกณฑ์ในการเทียบคะแนนเท่ากับ	3 คะแนน
เห็นด้วยน้อย	เกณฑ์ในการเทียบคะแนนเท่ากับ	2 คะแนน
เห็นด้วยน้อยที่สุด	เกณฑ์ในการเทียบคะแนนเท่ากับ	1 คะแนน

องค์ประกอบ ของความผูกพันต่อองค์กร	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย มากที่สุด (5)	เห็นด้วย มาก (4)	เห็นด้วย ปานกลาง (3)	เห็นด้วย น้อย (2)	เห็นด้วย น้อยที่สุด (1)
<b>การกล่าวถึงองค์กรในทางที่ดี (Say)</b>					
1. ท่านกล่าวถึงองค์การของท่าน ในทางที่ดีอยู่เสมอ เมื่อสนทนากับ ผู้อื่น					
2. ท่านมีความภาคภูมิใจและยินดีอยู่ เสมอ เมื่อผู้อื่นกล่าวถึงองค์การของ ท่านในทางที่ดี					
3. ท่านจะชี้แจงข้อเท็จจริงอยู่เสมอ เมื่อผู้อื่นกล่าวถึงองค์การของท่าน ในทางที่ผิด					
<b>ความปรารถนาที่จะดำรงการเป็นสมาชิกองค์กร (Stay)</b>					
1. ท่านมีความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่ง กับองค์กร					
2. ท่านคิดว่าการตัดสินใจเข้ามา ทำงานในองค์กรแห่งนี้เป็นการ ตัดสินใจที่ถูกต้องแล้ว					
3. ท่านคิดว่าจะปฏิบัติงานในองค์กร แห่งนี้ไปตลอดชีวิตการทำงาน					

องค์ประกอบ ของความผูกพันต่อองค์กร	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย มากที่สุด (5)	เห็นด้วย มาก (4)	เห็นด้วย ปานกลาง (3)	เห็นด้วย น้อย (2)	เห็นด้วย น้อยที่สุด (1)
<b>ความทุ่มเทปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ (Strive)</b>					
1. ท่านใช้ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ เพื่อขับเคลื่อนองค์กรให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้					
2. ท่านยินดีให้ความช่วยเหลือและสนับสนุนองค์กรในทุกด้าน แม้ว่าท่านจะมีภาระงานที่มากกว่าเดิม					
3. ท่านมักแสวงหาแนวทางในการพัฒนาองค์กรให้ดีขึ้นอยู่เสมอ					

#### ส่วนที่ 5 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

1. ท่านมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางในการเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์กรของท่านหรือไม่ อย่างไร

.....  
 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
 CHULALONGKORN UNIVERSITY  
 .....

2. ท่านมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัจจัยด้านการบริหารองค์กร และปัจจัยด้านลักษณะงาน หรือปัจจัยอื่น ๆ ที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของท่านหรือไม่ อย่างไร

.....  
 .....

\*\*\*\*\*ขอขอบพระคุณอย่างสูง\*\*\*\*\*

หากมีข้อสงสัยประการใด สามารถสอบถามเพิ่มเติมได้ที่

หมายเลขโทรศัพท์: 081-375-3277, E-mail: Xin\_Phanthira@hotmail.com



**ภาคผนวก ข**  
**แบบสัมภาษณ์เพื่อการวิจัย**

**เรื่อง การเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการเจนเนอเรชั่นเอ็กซ์ และข้าราชการเจนเนอเรชั่นวาย กรณีศึกษา: กรมสรรพสามิตสังกัดส่วนกลาง**

**คำชี้แจง**

แบบสัมภาษณ์นี้มีวัตถุประสงค์เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการศึกษาเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการเจนเนอเรชั่นเอ็กซ์ และข้าราชการเจนเนอเรชั่นวาย ในกรมสรรพสามิตสังกัดส่วนกลาง ซึ่งข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์นี้จะนำไปวิเคราะห์เพื่อหาข้อค้นพบและนำเสนอในภาพรวมเพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในการวิจัยและงานทางวิชาการเท่านั้น ข้อมูลที่ได้จะถือเป็นความลับและไม่มีผลกระทบต่อการประเมินผลการปฏิบัติงานในองค์การของท่านแต่อย่างใด จึงขอความกรุณาท่านโปรดตอบทุกข้อคำถามและตอบตามความเป็นจริงมากที่สุด ซึ่งแบบสัมภาษณ์แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ความผูกพันต่อองค์การ

ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การ

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความกรุณาจากท่าน และขอขอบคุณในความอนุเคราะห์ที่ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการวิจัยมา ณ โอกาสนี้

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
CHULALONGKORN UNIVERSITY

นางสาวกัญทิรา ประทุมมา

นิสิตหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

### ส่วนที่ 1 ความผูกพันต่อองค์กร

1. ท่านคิดว่าความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรในองค์กรของท่านหมายถึงอะไร
2. ท่านเห็นด้วยหรือไม่ อย่างไร กับองค์ประกอบดังต่อไปนี้ที่เป็นองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กร (ตามกรอบแนวคิดการวิจัยนี้)

- 2.1 การกล่าวถึงองค์กรในทางที่ดี (Say)
- 2.2 ความปรารถนาที่จะดำรงการเป็นสมาชิกองค์กร (Stay)
- 2.3 ความทุ่มเทปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ (Strive)

### ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร

1. ท่านคิดว่าปัจจัย (ด้านการบริหารองค์กร) ดังต่อไปนี้ มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรหรือไม่ อย่างไร

- 1.1 ภาวะผู้นำ
- 1.2 วัฒนธรรมองค์กร
- 1.3 การบริหารค่าตอบแทน
- 1.4 คุณภาพชีวิต
- 1.5 บรรยากาศในองค์กร

2. ท่านคิดว่าปัจจัย (ด้านลักษณะงาน) ดังต่อไปนี้ มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรหรือไม่ อย่างไร

- 2.1 ความชัดเจน
- 2.2 ความท้าทาย
- 2.3 การให้ข้อมูลป้อนกลับ
- 2.4 โอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น
- 2.5 ความอิสระ

### ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

.....

.....

\*\*\*\*\*ขอขอบพระคุณอย่างสูง\*\*\*\*\*

หากมีข้อสงสัยประการใด สามารถสอบถามเพิ่มเติมได้ที่

หมายเลขโทรศัพท์: 081-375-3277, E-mail: Xin\_Phanthira@hotmail.com

## ภาคผนวก ค

## การวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability)

การวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) โดยนำไปทดลองแจก (Try-out) กับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นข้าราชการของกรมสรรพสามิต จำนวน 30 คน แล้ววัดความสอดคล้องภายใน หรือหาค่าครอนบักอัลฟา ซึ่งได้ค่าความเชื่อมั่นหรือสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในภาพรวมเท่ากับ 0.944 ซึ่งแต่ละด้านมีรายละเอียดดังนี้ ด้านการบริหารองค์การเท่ากับ 0.854 ด้านลักษณะงานเท่ากับ 0.887 และด้านความผูกพันต่อองค์การเท่ากับ 0.927 โดยมีรายละเอียดดังนี้

## 1. การวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) ในภาพรวม



## Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ปัจจัยด้านการบริหาร องค์การ (ภาวะผู้นำ1)	147.266667	233.582	.431	.943
ปัจจัยด้านการบริหาร องค์การ (ภาวะผู้นำ2)	147.300000	232.562	.503	.943
ปัจจัยด้านการบริหาร องค์การ (ภาวะผู้นำ3)	147.200000	233.614	.434	.943
ปัจจัยด้านการบริหาร องค์การ (วัฒนธรรมองค์การ 1)	147.266667	232.616	.525	.942
ปัจจัยด้านการบริหาร องค์การ (วัฒนธรรมองค์การ 2)	147.366667	230.654	.557	.942
ปัจจัยด้านการบริหาร องค์การ (วัฒนธรรมองค์การ 3)	147.366667	233.275	.518	.942

## Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ปัจจัยด้านการบริหาร องค์การ (การบริหาร ค่าตอบแทน1)	147.800000	226.097	.588	.942
ปัจจัยด้านการบริหาร องค์การ (การบริหาร ค่าตอบแทน2)	147.833333	231.868	.371	.944
ปัจจัยด้านการบริหาร องค์การ (การบริหาร ค่าตอบแทน3)	147.666667	227.954	.619	.942
ปัจจัยด้านการบริหาร องค์การ (คุณภาพชีวิต1)	147.700000	234.010	.375	.944
ปัจจัยด้านการบริหาร องค์การ (คุณภาพชีวิต2)	147.666667	232.575	.527	.942
ปัจจัยด้านการบริหาร องค์การ (คุณภาพชีวิต3)	147.800000	232.441	.413	.943
ปัจจัยด้านการบริหาร องค์การ (บรรยากาศใน องค์การ1)	147.466667	236.257	.309	.944
ปัจจัยด้านการบริหาร องค์การ (บรรยากาศใน องค์การ2)	147.333333	231.540	.583	.942
ปัจจัยด้านการบริหาร องค์การ (บรรยากาศใน องค์การ3)	147.300000	234.217	.383	.943

## Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ปัจจัยด้านลักษณะงาน (ความชัดเจน1)	147.433333	231.564	.521	.942
ปัจจัยด้านลักษณะงาน (ความชัดเจน2)	147.333333	234.299	.483	.943
ปัจจัยด้านลักษณะงาน (ความชัดเจน3)	147.266667	230.961	.562	.942
ปัจจัยด้านลักษณะงาน (ความท้าทาย1)	147.633333	232.516	.538	.942
ปัจจัยด้านลักษณะงาน (ความท้าทาย2)	147.466667	233.430	.388	.943
ปัจจัยด้านลักษณะงาน (ความท้าทาย3)	147.233333	231.771	.503	.943
ปัจจัยด้านลักษณะงาน (การ ให้ข้อมูลป้อนกลับ1)	147.533333	226.257	.733	.941
ปัจจัยด้านลักษณะงาน (การ ให้ข้อมูลป้อนกลับ2)	147.633333	234.033	.381	.943
ปัจจัยด้านลักษณะงาน (การ ให้ข้อมูลป้อนกลับ3)	147.766667	229.633	.416	.944
ปัจจัยด้านลักษณะงาน (โอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น1)	147.366667	230.516	.676	.941
ปัจจัยด้านลักษณะงาน (โอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น2)	147.266667	231.720	.574	.942
ปัจจัยด้านลักษณะงาน (โอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น3)	147.533333	229.913	.562	.942

## Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ปัจจัยด้านลักษณะงาน (ความอิสระ1)	147.333333	225.747	.768	.940
ปัจจัยด้านลักษณะงาน (ความอิสระ2)	147.566667	234.806	.330	.944
ปัจจัยด้านลักษณะงาน (ความอิสระ3)	147.400000	227.214	.704	.941
องค์ประกอบของความ ผูกพันต่อองค์การ (การ กล่าวถึงองค์การในทางที่ดี (Say)1)	147.366667	229.413	.672	.941
องค์ประกอบของความ ผูกพันต่อองค์การ (การ กล่าวถึงองค์การในทางที่ดี (Say)2)	147.366667	228.378	.622	.942
องค์ประกอบของความ ผูกพันต่อองค์การ (การ กล่าวถึงองค์การในทางที่ดี (Say)3)	147.300000	231.390	.699	.941
องค์ประกอบของความ ผูกพันต่อองค์การ (ความ ปรารถนาที่จะดำรงการเป็น สมาชิกองค์การ (Stay)1)	147.400000	225.697	.727	.941

## Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
องค์ประกอบของความ ผูกพันต่อองค์การ (ความ ปรารถนาที่จะดำรงการเป็น สมาชิกองค์การ (Stay)2)	147.133333	226.878	.643	.941
องค์ประกอบของความ ผูกพันต่อองค์การ (ความ ปรารถนาที่จะดำรงการเป็น สมาชิกองค์การ (Stay)3)	147.400000	228.179	.519	.943
องค์ประกอบของความ ผูกพันต่อองค์การ (ความ ทุ่มเทปฏิบัติงานอย่างเต็ม ความสามารถ (Strive)1)	147.000000	229.379	.661	.941
องค์ประกอบของความ ผูกพันต่อองค์การ (ความ ทุ่มเทปฏิบัติงานอย่างเต็ม ความสามารถ (Strive)2)	147.166667	227.523	.671	.941
องค์ประกอบของความ ผูกพันต่อองค์การ (ความ ทุ่มเทปฏิบัติงานอย่างเต็ม ความสามารถ (Strive)3)	147.166667	230.075	.595	.942

## Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.944	39

## 2. การวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของปัจจัยด้านการบริหารองค์การ

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ปัจจัยด้านการบริหาร องค์การ (ภาวะผู้นำ1)	53.133333	33.637	.372	.852
ปัจจัยด้านการบริหาร องค์การ (ภาวะผู้นำ2)	53.166667	33.109	.466	.847
ปัจจัยด้านการบริหาร องค์การ (ภาวะผู้นำ3)	53.066667	32.547	.528	.844
ปัจจัยด้านการบริหาร องค์การ (วัฒนธรรม องค์การ1)	53.133333	33.430	.445	.848
ปัจจัยด้านการบริหาร องค์การ (วัฒนธรรม องค์การ2)	53.233333	31.289	.673	.836
ปัจจัยด้านการบริหาร องค์การ (วัฒนธรรม องค์การ3)	53.233333	33.013	.540	.844
ปัจจัยด้านการบริหาร องค์การ (การบริหาร ค่าตอบแทน1)	53.666667	29.540	.677	.834
ปัจจัยด้านการบริหาร องค์การ (การบริหาร ค่าตอบแทน2)	53.700000	30.907	.525	.844
ปัจจัยด้านการบริหาร องค์การ (การบริหาร ค่าตอบแทน3)	53.533333	30.740	.666	.835



## Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ปัจจัยด้านการบริหาร องค์การ (คุณภาพชีวิต1)	53.566667	33.633	.335	.854
ปัจจัยด้านการบริหาร องค์การ (คุณภาพชีวิต2)	53.533333	33.844	.384	.851
ปัจจัยด้านการบริหาร องค์การ (คุณภาพชีวิต3)	53.666667	31.747	.528	.843
ปัจจัยด้านการบริหาร องค์การ (บรรยากาศใน องค์การ1)	53.333333	34.575	.260	.857
ปัจจัยด้านการบริหาร องค์การ (บรรยากาศใน องค์การ2)	53.200000	32.303	.614	.840
ปัจจัยด้านการบริหาร องค์การ (บรรยากาศใน องค์การ3)	53.166667	33.799	.333	.854

## Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.854	15

### 3. การวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของปัจจัยด้านลักษณะงาน

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ปัจจัยด้านลักษณะงาน (ความชัดเจน1)	53.866667	37.982	.562	.880
ปัจจัยด้านลักษณะงาน (ความชัดเจน2)	53.766667	38.668	.606	.879
ปัจจัยด้านลักษณะงาน (ความชัดเจน3)	53.700000	37.459	.643	.876
ปัจจัยด้านลักษณะงาน (ความท้าทาย1)	54.066667	38.271	.604	.878
ปัจจัยด้านลักษณะงาน (ความท้าทาย2)	53.900000	37.334	.578	.879
ปัจจัยด้านลักษณะงาน (ความท้าทาย3)	53.666667	38.230	.522	.881
ปัจจัยด้านลักษณะงาน (การ ให้ข้อมูลป้อนกลับ1)	53.966667	37.757	.546	.880
ปัจจัยด้านลักษณะงาน (การ ให้ข้อมูลป้อนกลับ2)	54.066667	39.513	.352	.888
ปัจจัยด้านลักษณะงาน (การ ให้ข้อมูลป้อนกลับ3)	54.200000	37.683	.380	.892
ปัจจัยด้านลักษณะงาน (โอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น1)	53.800000	37.890	.688	.876
ปัจจัยด้านลักษณะงาน (โอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น2)	53.700000	38.976	.497	.882
ปัจจัยด้านลักษณะงาน (โอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น3)	53.966667	37.206	.612	.877

## Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ปัจจัยด้านลักษณะงาน (ความอิสระ1)	53.766667	35.771	.801	.869
ปัจจัยด้านลักษณะงาน (ความอิสระ2)	54.000000	39.103	.380	.887
ปัจจัยด้านลักษณะงาน (ความอิสระ3)	53.833333	36.764	.683	.874

## Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.887	15

## 4. การวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ขององค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กร

## Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
องค์ประกอบของความ ผูกพันต่อองค์กร (การ กล่าวถึงองค์กรในทางที่ดี (Say)1)	32.466667	21.706	.705	.920

## Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
องค์ประกอบของความ ผูกพันต่อองค์การ (การ กล่าวถึงองค์การในทางที่ดี (Say)2)	32.466667	20.740	.747	.917
องค์ประกอบของความ ผูกพันต่อองค์การ (การ กล่าวถึงองค์การในทางที่ดี (Say)3)	32.400000	22.317	.750	.919
องค์ประกอบของความ ผูกพันต่อองค์การ (ความ ปรารถนาที่จะดำรงการเป็น สมาชิกองค์การ (Stay)1)	32.500000	20.741	.723	.919
องค์ประกอบของความ ผูกพันต่อองค์การ (ความ ปรารถนาที่จะดำรงการเป็น สมาชิกองค์การ (Stay)2)	32.233333	19.978	.807	.913
องค์ประกอบของความ ผูกพันต่อองค์การ (ความ ปรารถนาที่จะดำรงการเป็น สมาชิกองค์การ (Stay)3)	32.500000	20.121	.682	.924
องค์ประกอบของความ ผูกพันต่อองค์การ (ความ ทุ่มเทปฏิบัติงานอย่างเต็ม ความสามารถ (Strive)1)	32.100000	21.886	.658	.923

## Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
องค์ประกอบของความ ผูกพันต่อองค์กร (ความ ทุ่มเทปฏิบัติงานอย่างเต็ม ความสามารถ (Strive)2)	32.266667	20.340	.826	.912
องค์ประกอบของความ ผูกพันต่อองค์กร (ความ ทุ่มเทปฏิบัติงานอย่างเต็ม ความสามารถ (Strive)3)	32.266667	21.030	.772	.916

## Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.927	9

### ภาคผนวก ง

#### การตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถาม (The Index of Item Objective Congruence: IOC)

การตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถาม (The Index of Item Objective Congruence: IOC) ให้อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ตรวจสอบความถูกต้องและความเหมาะสมของเนื้อหาในเบื้องต้น แล้วจึงจัดทำแบบตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถามเพื่อให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่านตรวจสอบ ซึ่งได้ค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถามในภาพรวมเท่ากับ 0.90 ซึ่งแต่ละด้านมีรายละเอียดดังนี้ ด้านประชากรศาสตร์เท่ากับ 0.91 ด้านการบริหารองค์การเท่ากับ 0.87 ด้านลักษณะงานเท่ากับ 0.80 ด้านความผูกพันต่อองค์การเท่ากับ 0.93 และความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเท่ากับ 1.00 โดยได้ปรับแก้คำถาม (ตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ) ที่มีค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาน้อยกว่า 0.50 จำนวน 7 ข้อ โดยมีรายละเอียดดังนี้

เกณฑ์การประเมินความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถาม (The Index of Item Objective Congruence: IOC) คือ

ให้คะแนนเท่ากับ +1 หมายถึง แน่ใจว่าข้อความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของงานวิจัย

ให้คะแนนเท่ากับ 0 หมายถึง ไม่แน่ใจว่าข้อความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของงานวิจัย

ให้คะแนนเท่ากับ -1 หมายถึง แน่ใจว่าข้อความไม่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของงานวิจัย

$$\text{มีสูตรในการคำนวณ คือ } IOC = \frac{\sum R}{N}$$

โดยที่ IOC คือ ค่าดัชนีความสอดคล้อง

R คือ คะแนนจากผู้เชี่ยวชาญแต่ละท่าน

$\sum R$  คือ ผลรวมของคะแนนจากผู้เชี่ยวชาญทุกท่าน

N คือ จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

หากค่า  $IOC \geq 0.50$  หมายถึง ยอมรับหรือสามารถนำไปใช้ได้

## 1. การตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถาม (IOC) ในภาพรวม

ตารางที่ 29 ผลการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถาม (IOC) ในภาพรวม

ปัจจัย	IOC	การแปลผล
1. ด้านประชากรศาสตร์	0.91	ใช้ได้
2. ด้านการบริหารองค์การ	0.87	ใช้ได้
3. ด้านลักษณะงาน	0.80	ใช้ได้
4. ด้านความผูกพันต่อองค์การ	0.93	ใช้ได้
5. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	1.00	ใช้ได้
<b>ค่าเฉลี่ย</b>	<b>0.90</b>	<b>ใช้ได้</b>

## 2. การตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (IOC) ของปัจจัยด้านประชากรศาสตร์

ตารางที่ 30 ผลการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (IOC) ของปัจจัยด้านประชากรศาสตร์

ข้อคำถาม	ผลการตรวจสอบ ของผู้เชี่ยวชาญ ท่านที่			ΣR	IOC	การแปลผล
	1	2	3			
1. เพศ	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
2. รุ่นอายุ	+1	0	+1	2	0.67	ใช้ได้
3. ระดับการศึกษา	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
4. รายได้ต่อเดือน	+1	0	+1	2	0.67	ใช้ได้
5. ประสบการณ์ในการทำงาน ณ กรม สรรพสามิต	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
6. ตำแหน่งงาน	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
7. หน่วยงานที่สังกัด	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
<b>ค่าเฉลี่ย</b>					<b>0.91</b>	<b>ใช้ได้</b>

### 3. การตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (IOC) ของปัจจัยด้านการบริหารองค์การ

ตารางที่ 31 ผลการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (IOC) ของปัจจัยด้านการบริหารองค์การ

ข้อความ	ผลการตรวจสอบ ของผู้เชี่ยวชาญ ท่านที่			ΣR	IOC	การแปลผล
	1	2	3			
<b>ภาวะผู้นำ</b>						
1. ผู้บริหารในองค์การของท่านมีความเป็นผู้นำ และมีวิสัยทัศน์ที่กว้างไกล สามารถพัฒนาองค์การไปในทิศทางที่ดีขึ้นได้	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
2. ผู้บริหารในองค์การของท่านเป็นผู้รักษามาตรฐานทางจริยธรรม และเป็นที่ยอมรับของผู้ใต้บังคับบัญชา	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
3. ผู้บริหารในองค์การของท่านให้ความสำคัญกับผู้ใต้บังคับบัญชา รับฟังความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชา และให้คำแนะนำในการปฏิบัติงานแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างสร้างสรรค์	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
<b>วัฒนธรรมองค์การ</b>						
1. องค์การของท่านมีการกำหนดนโยบาย หรือยุทธศาสตร์ขององค์การที่ชัดเจน	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
2. องค์การของท่านมีการกำหนดมาตรฐาน และกระบวนการในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
3. องค์การของท่านมีการแจ้งข้อมูลข่าวสาร และความเคลื่อนไหวขององค์การอย่างสม่ำเสมอ	+1	0	+1	2	0.67	ใช้ได้
<b>การบริหารค่าตอบแทน</b>						



ข้อคำถาม	ผลการตรวจสอบ ของผู้เชี่ยวชาญ ท่านที่			ΣR	IOC	การแปลผล
	1	2	3			
1. องค์กรของท่านมีการให้ค่าตอบแทนที่เหมาะสม	+1	-1	+1	1	0.33	ใช้ไม่ได้ ควรแก้ไข
2. องค์กรของท่านมีการพิจารณาในการปรับค่าตอบแทนอย่างยุติธรรม	+1	-1	+1	1	0.33	ใช้ไม่ได้ ควรแก้ไข
3. องค์กรของท่านมีการจัดสวัสดิการที่เหมาะสม	+1	0	+1	2	0.67	ใช้ได้
<b>คุณภาพชีวิต</b>						
1. องค์กรของท่านสนับสนุนบุคลากรให้มีความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
2. องค์กรของท่านให้ความสำคัญ และดูแลเอาใจใส่ด้านสุขภาพของบุคลากรอย่างสม่ำเสมอ	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
3. องค์กรของท่านให้ความสำคัญ และส่งเสริมเรื่องสัมพันธ์ภาพที่ดีระหว่างบุคลากรในองค์กร	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
<b>บรรยากาศในองค์กร</b>						
1. องค์กรของท่านให้ความสำคัญ และดูแลเรื่องสภาวะแวดล้อมที่ดีของสถานที่ทำงาน เช่น ความสะอาด ความสวยงาม เป็นต้น	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
2. องค์กรของท่านให้ความสำคัญเรื่องความปลอดภัยในสถานที่ทำงานอย่างเหมาะสม	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
3. องค์กรของท่านจัดสรรเครื่องมือและอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานได้อย่างเพียงพอและเหมาะสม	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้

ข้อคำถาม	ผลการตรวจสอบ ของผู้เชี่ยวชาญ ท่านที่			ΣR	IOC	การแปลผล
	1	2	3			
<b>ค่าเฉลี่ย</b>					0.87	ใช้ได้

ตารางที่ 32 ข้อคำถามปัจจัยด้านการบริหารองค์การที่มีการแก้ไข

ข้อ คำถาม ที่	ข้อคำถามเดิม	ข้อคำถามใหม่ (ที่แก้ไขแล้ว)	หมายเหตุ
<b>การบริหารค่าตอบแทน</b>			
1	องค์การของท่านมีการให้ ค่าตอบแทนที่เหมาะสม	องค์การของท่านมีระบบการให้ ค่าตอบแทนที่เหมาะสม	แก้ไขตามคำแนะนำของ ผู้เชี่ยวชาญท่านที่ 2
2	องค์การของท่านมีการ พิจารณาในการปรับ ค่าตอบแทนอย่างยุติธรรม	องค์การของท่านมีแนวทางการ พิจารณาในการปรับ ค่าตอบแทนตามผลงานอย่าง ยุติธรรม	แก้ไขตามคำแนะนำของ ผู้เชี่ยวชาญท่านที่ 2

#### 4. การตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (IOC) ของปัจจัยด้านลักษณะงาน

ตารางที่ 33 ผลการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (IOC) ของปัจจัยด้านลักษณะงาน

ข้อคำถาม	ผลการตรวจสอบ ของผู้เชี่ยวชาญ ท่านที่			ΣR	IOC	การแปลผล
	1	2	3			
<b>ความชัดเจน</b>						
1. งานของท่านมีการกำหนดอำนาจ หน้าที่ความรับผิดชอบในงานที่ชัดเจน	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
2. งานของท่านมีการกำหนดกฎระเบียบ และข้อบังคับในงานที่ชัดเจน	+1	-1	+1	1	0.33	ใช้ไม่ได้ ควรแก้ไข
3. งานของท่านมีการกำหนดความ	0	+1	+1	2	0.67	ใช้ได้

ข้อคำถาม	ผลการตรวจสอบ ของผู้เชี่ยวชาญ ท่านที่			ΣR	IOC	การแปลผล
	1	2	3			
คาดหวังของงานที่ชัดเจน						
<b>ความท้าทาย</b>						
1. งานของท่านเป็นงานที่ต้องใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์อยู่เสมอ	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
2. งานของท่านกระตุ้นให้ต้องใช้ความพยายามในการปฏิบัติงานอยู่เสมอ	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
3. งานของท่านเป็นงานที่ต้องใช้ความรู้ความสามารถที่มีอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงาน	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
<b>การให้ข้อมูลป้อนกลับ</b>						
1. ผู้บังคับบัญชาในองค์กรของท่านมีการปรึกษาหารือกับท่านในการปฏิบัติงานอยู่เสมอ	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
2. องค์กรของท่านมีการประเมินผลการปฏิบัติงาน และแจ้งผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
3. องค์กรของท่านเปิดโอกาสให้ท่านมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการประเมิน	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
<b>โอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น</b>						
1. งานของท่านเป็นงานที่เปิดโอกาสในการเข้าสังคมและปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นอยู่เสมอ	0	-1	0	-1	-0.33	ใช้ไม่ได้ ควรแก้ไข
2. งานของท่านเป็นงานที่ต้องทำร่วมกับผู้อื่นอยู่เสมอ	0	+1	+1	2	0.67	ใช้ได้
3. งานของท่านเป็นงานที่เปิดโอกาสใน	0	+1	+1	2	0.67	ใช้ได้

ข้อความ	ผลการตรวจสอบ ของผู้เชี่ยวชาญ ท่านที่			ΣR	IOC	การแปลผล
	1	2	3			
การแลกเปลี่ยนความรู้ ความคิดเห็น และทัศนคติกับผู้อื่นอยู่เสมอ						
<b>ความอิสระ</b>						
1. งานของท่านเป็นงานที่สามารถใช้ ความรู้ และความสามารถได้อย่างเต็มที่ ภายใต้อำนาจหน้าที่ของตน	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
2. งานของท่านเป็นงานที่สามารถ พิจารณา และตัดสินใจได้อย่างเต็มที่ ภายใต้อำนาจหน้าที่ของตน	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
3. งานของท่านเป็นงานที่สามารถปฏิบัติ ได้อย่างเต็มที่ภายใต้อำนาจหน้าที่ของ ตน	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
<b>ค่าเฉลี่ย</b>					<b>0.80</b>	<b>ใช้ได้</b>

ตารางที่ 34 ข้อคำถามปัจจัยด้านลักษณะงานที่มีการแก้ไข

ข้อ คำถาม ที่	ข้อความเดิม	ข้อความใหม่ (ที่แก้ไขแล้ว)	หมายเหตุ
<b>ความชัดเจน</b>			
2	งานของท่านมีการกำหนด กฎระเบียบและข้อบังคับใน งานที่ชัดเจน	งานของท่านมีการดำเนินงาน สอดคล้อง หรือมีการกำหนด ข้อปฏิบัติตามกฎระเบียบและ ข้อบังคับในงานที่ชัดเจน	แก้ไขตามคำแนะนำของ ผู้เชี่ยวชาญท่านที่ 2
<b>โอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น</b>			
1	งานของท่านเป็นงานที่เปิด โอกาสในการเข้าสังคมและ	งานของท่านเป็นงานที่เปิด โอกาสในการเข้าร่วม	แก้ไขตามคำแนะนำของ ผู้เชี่ยวชาญท่านที่ 2

ข้อ คำถาม ที่	ข้อคำถามเดิม	ข้อคำถามใหม่ (ที่แก้ไขแล้ว)	หมายเหตุ
	ปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นอยู่เสมอ	ปฏิบัติงานในสังคมและ ปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นอยู่เสมอ	
2	งานของท่านเป็นงานที่ต้อง ทำร่วมกับผู้อื่นอยู่เสมอ	งานของท่านเป็นงานที่ต้องทำ ร่วมกับผู้อื่น (ผู้บังคับบัญชา/ เพื่อนร่วมงาน/ ผู้ใต้บังคับบัญชา) อยู่เสมอ	แก้ไขตามคำแนะนำของ ผู้เชี่ยวชาญท่านที่ 1
3	งานของท่านเป็นงานที่เปิด โอกาสในการแลกเปลี่ยน ความรู้ ความคิดเห็น และ ทัศนคติกับผู้อื่นอยู่เสมอ	งานของท่านเป็นงานที่เปิด โอกาสในการแลกเปลี่ยน ความรู้ ความคิดเห็น และ ทัศนคติกับผู้อื่น (ผู้บังคับบัญชา/เพื่อน ร่วมงาน/ผู้ใต้บังคับบัญชา/ บุคคลภายนอก) อยู่เสมอ	แก้ไขตามคำแนะนำของ ผู้เชี่ยวชาญท่านที่ 1

5. การตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (IOC) ขององค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กร  
ตารางที่ 35 ผลการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (IOC) ขององค์ประกอบของความผูกพันต่อ  
องค์กร

ข้อคำถาม	ผลการตรวจสอบ ของผู้เชี่ยวชาญ ท่านที่			ΣR	IOC	การแปลผล
	1	2	3			
<b>การกล่าวถึงองค์การในทางที่ดี (Say)</b>						
1. ท่านกล่าวถึงองค์การของท่านในทาง ที่ดีอยู่เสมอ เมื่อสนทนากับผู้อื่น	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
2. ท่านมีความภาคภูมิใจและยินดีอยู่ เสมอ เมื่อผู้อื่นกล่าวถึงองค์การของท่าน ในทางที่ดี	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้

ข้อความคำถาม	ผลการตรวจสอบ ของผู้เชี่ยวชาญ ท่านที่			ΣR	IOC	การแปลผล
	1	2	3			
3. ท่านจะอธิบายชี้แจงอยู่เสมอ เมื่อ ผู้อื่นกล่าวถึงองค์การของท่านในทางที่ ผิด	+1	-1	+1	1	0.33	ใช้ไม่ได้ ควรแก้ไข
<b>ความปรารถนาที่จะดำรงการเป็นสมาชิกองค์การ (Stay)</b>						
1. ท่านมีความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งกับ องค์การ	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
2. ท่านคิดว่าการตัดสินใจเข้ามาทำงาน ในองค์การแห่งนี้เป็นการตัดสินใจที่ ถูกต้องแล้ว	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
3. ท่านคิดว่าจะปฏิบัติงานในองค์การ แห่งนี้ไปตลอดชีวิตการทำงาน	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
<b>ความทุ่มเทปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ (Strive)</b>						
1. ท่านใช้ความรู้ความสามารถในการ ปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ เพื่อขับเคลื่อน องค์การให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
2. ท่านยินดีให้ความช่วยเหลือและ สนับสนุนองค์การในทุกด้าน แม้ว่าท่าน จะมีภาระงานที่มากกว่าเดิม	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
3. ท่านมักแสวงหาแนวทางในการ พัฒนาองค์การให้ดีขึ้นอยู่เสมอ	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
<b>ค่าเฉลี่ย</b>					<b>0.93</b>	<b>ใช้ได้</b>

ตารางที่ 36 ข้อคำถามองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์การที่มีการแก้ไข

ข้อ คำถาม ที่	ข้อความเดิม	ข้อความใหม่ (ที่แก้ไขแล้ว)	หมายเหตุ

การกล่าวถึงองค์การในทางที่ดี (Say)			
3	ท่านจะอธิบายชี้แจงอยู่เสมอเมื่อผู้อื่นกล่าวถึงองค์การของท่านในทางที่ผิด	ท่านจะชี้แจงข้อเท็จจริงอยู่เสมอ เมื่อผู้อื่นกล่าวถึงองค์การของท่านในทางที่ผิด	แก้ไขตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญท่านที่ 2

#### 6. การตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (IOC) ของความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ตารางที่ 37 ผลการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (IOC) ของความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ข้อความ	ผลการตรวจสอบ ของผู้เชี่ยวชาญ ท่านที่			ΣR	IOC	การแปลผล
	1	2	3			
1. ท่านมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางในการเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์การของท่านหรือไม่อย่างไร	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
2. ท่านมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัจจัยด้านการบริหารองค์การและปัจจัยด้านลักษณะงาน หรือปัจจัยอื่น ๆ ที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การของท่านหรือไม่ อย่างไร	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
<b>ค่าเฉลี่ย</b>					<b>1.00</b>	<b>ใช้ได้</b>

## บรรณานุกรม

- Burke. (2003). *Employee Engagement Drives Customer Engagement & Business Success*. Ohio: Burke Incorporated.
- Development Dimensions International Inc. (2009). *Employee Engagement: The Key to Realizing Competitive Advantage*. United States: DDI World.
- Gallup Consulting. (2010). *State of the American Workplace Employee Engagement Insights for U.S. Business Leaders*. Washington, D.C.: Gallup.
- Greenberg. (2004). *CRM at the Speed of Light: Social CRM Strategies, Tools, and Techniques for Engaging your Customers*. New York: McGraw-Hill.
- Gubman, E. L. (2003). *The Talent Solution: Aligning Strategy and People to Achieve Extraordinary Results*. New York: McGraw-Hill.
- Hannay M. and C. Fretwell. (2010). The higher education Workplace: meeting the needs of multiple generations. *Higher Education Journal*, 1-12.
- Hewitt Associates. (2004). *Best Employers in Canada*. Kingston: Corporatephilosopher.
- Hewitt Associates. (2011). *2014 Trends in Global Employee Engagement*. Kingston: Aon Hewitt.
- International Survey Research. (2004). *Employee Engagement in Context*. London: CIPD.
- Lok and Crawford. (2004). The effect of organizational culture and leadership style on job satisfaction and organizational commitment: A cross-national comparison. *Journal of Management Development*, 321-338.
- Mello J. A. (2011). South-Western: Cengage Learning. *Strategic of Human Resource*, 3.
- Perrin, T. (2003). *Understanding What Drives Employee Engagement*. United States: Tower Perrin.
- The Gallup Organization. (2006). *Q12 Meta-Analysis*. Washington, D.C: Gallup.
- The Institute for Employment Studies. (2004). *The Drivers of Employee Engagement*. Great Britain: Institute for Employment Studies.
- Williams, K. C., & Page, R. A., . (2011). Marketing to the generations. *Journal of Behavioral Studies in Business*, 1.



- กรกมล ศรีวัฒน์. (2563). This is my Generation. This is our Generation. เข้าใจวัยที่แตกต่าง เพราะเราเติบโตจากโลกที่ต่างกัน. Retrieved from <https://thepotential.org/social-issues/generation-gap/>
- กรมสรรพสามิต. (2563). ประวัติกรมสรรพสามิต. Retrieved from [https://www.excise.go.th/excise2017/ABOUT\\_US/HISTORY/index.htm](https://www.excise.go.th/excise2017/ABOUT_US/HISTORY/index.htm)
- กานต์พิชชา เก่งการช่าง. (2556). เจนเนอเรชั่นวัยกับความท้าทายใหม่ในการบริหารทรัพยากรบุคคล. วารสารสังคมศาสตร์และศิลปศาสตร์, 15-27.
- จินดา หลวงตา. (2553). ความสุขในการปฏิบัติงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในธุรกิจโรงแรม: กรณีศึกษาโรงแรมในเครือบริษัทแห่งหนึ่ง เขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยบูรพา, สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ คณะการจัดการและการท่องเที่ยว.
- ฉัฐจุฑา นกจันทร์. (2554). การเปรียบเทียบแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรเจเนอเรชันเอ็กซ์ แล บุคลากรเจเนอเรชั่นวาย: ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ, สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์.
- ชัยวัฒน์ โรจน์สุรภิตติ. (2561). การพัฒนากรอบแนวคิดความสามารถในการสื่อสารเชิงอารมณ์ของบุคลากรต่างรุ่นในองค์กรไทย. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะนิเทศศาสตร์.
- ชานนท์ ศิริธร. (2554). การเปิดรับสื่อและการยอมรับนวัตกรรมของผู้บริโภคเจเนอเรชันเอ็กซ์และเจเนอเรชั่นวาย. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะนิเทศศาสตร์.
- ชูชัย สมितिไกร. (2557). จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ณัฐรา ผุดผ่อง. (2556). ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรกับคุณภาพชีวิตการทำงานและกลุ่มเจเนอเรชันของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจ.
- ณัฐญา มานะกิจ. (2554). ความผูกพันต่อองค์กรของกลุ่มคนวัยทำงาน 3 รุ่น: กรณีศึกษาข้าราชการครูในโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นครปฐม เขต 1. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจ.

- ณัฐนรี ตันติชูวงศ์. (2559). ความผูกพันต่อองค์กรของนักบริหารการเปลี่ยนแปลงรุ่นใหม่. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์.
- ทับขวัญ หอมจำปา. (2558). เมื่อ Gen Y ครองตลาดแรงงาน...บริษัทต้องปรับตัวอย่างไร. Retrieved from <https://www.scbeic.com/th/detail/product/472>
- ทัศนีย์ ศรีกิตติศักดิ์. (2554). เจเนอเรชันในองค์กร บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ และปัจจัยจูงใจในการทำงาน: กรณีศึกษาพนักงานบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง. (การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะศิลปศาสตร์.
- ธรรมรัตน์ อยู่พรต. (2556). ค่านิยมในการทำงานที่ส่งผลต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของเจเนอเรชันต่าง ๆ. วารสารบริหารธุรกิจ, 40-62.
- นภัส จิตต์ธีรภาพ. (2554). ปัจจัยส่วนบุคคล ความสุขในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน: กรณีศึกษาโรงงานอุตสาหกรรมผลิตอาหารแห่งหนึ่ง. (การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะศิลปศาสตร์.
- นารินทร์ เอี่ยมตั้งพาณิชย์. (2555). ทูตทางจิตวิทยาเชิงบวก ความผูกพันต่อองค์กร และความตั้งใจที่จะลาออกของบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจกระทรวงการคลัง. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะศิลปศาสตร์.
- ปรีชญา แม่นมินทร์. (2558). ค่านิยมและการใช้สื่อของเจเนอเรชันเบบี้บูมเมอร์ เอ็กซ์และวายไทย. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, สาขาวิชานิเทศศาสตร์ คณะนิเทศศาสตร์.
- พลอยบุษรา บุญญาพิทักษ์. (2558). คุณภาพชีวิตการทำงานกับการรักษาความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรต่างวัย: กรณีศึกษาบุคลากรในสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์.
- พัชรภา ตันติชูเวช. (2560). เจเนอเรชันแอลฟา : เจเนอเรชันใหม่ในสังคมไทยศตวรรษที่ 21. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พิชิต เทพวรรณ. (2554). การจัดการทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- วิทยา ชีวรุโณทัย. (2555). รักและผูกพัน เจเนอเรชัน แซด = *Generation Z with Love & Care*. กรุงเทพฯ: ฐานบุ๊คส์.
- วิภา อัครวงศ์เสถียร. (2555). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของ *Generation Y*. (การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี.

- ศรุต กาญจนหิรัญ. (2555). ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง คุณภาพชีวิตในการทำงาน กับความผูกพันต่อองค์กร: กรณีศึกษาพนักงานรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่งในประเทศไทย. (การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะศิลปศาสตร์.
- สุภางค์ จันทวานิช. (2561). วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อนันต์ มณีรัตน์. (2559). ความผูกพันในองค์กร: ศึกษากรณี สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์.
- อาริญา เสงฆ์ทรัพย์ศิริ. (2558). ความผูกพันต่อองค์กร บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบและความสุขในการทำงานของพยาบาล โดยมีพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเป็นตัวแปรสื่อ: กรณีศึกษาโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐแห่งหนึ่ง. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะศิลปศาสตร์.
- อิสระ เทพอารักษ์. (2554). ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางจริยธรรม ความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กร: กรณีศึกษาพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะศิลปศาสตร์.



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
**CHULALONGKORN UNIVERSITY**

## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	นางสาว ภัณฑิรา ประทุมมา
วัน เดือน ปี เกิด	21 กันยายน 2532
สถานที่เกิด	กรุงเทพมหานคร
วุฒิการศึกษา	พ.ศ. 2555 ปริญญาเศรษฐศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ พ.ศ. 2559 ปริญญานิติศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
CHULALONGKORN UNIVERSITY