ปัจจัยจูงใจในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของนักตรวจสอบภาษี กรมสรรพากร (ส่วนกลาง)

THE FACTER OF THE WORK MOTIVATION AND ORGANIZATIONAL ENGAGEMENT OF TAX AUDIT OFFICER AT THE REVENUE DEPARTMENT (CENTRAL)

นางสาวณฐินี พลสัมฤทธิ์
สาขาการบัญชี คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ผู้รับผิดชอบบทความ
NATINEE POLSUMRIT
E-mail: natinee.psl@gmail.com
Accounting of Business Administration Program in management,
Ramkhamhaeng University
Corresponding author

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีจุดประสงค์ 1. เพื่อศึกษาปัจจัยประชากรของกลุ่มตัวอย่าง 2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อปัจจัยจูงใจในการทำงานของกลุ่มตัวอย่าง 3. เพื่อศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของกลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ นักตรวจสอบภาษี กรมสรรพากร(ส่วนกลาง) จำนวน 250 คน มาจากการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง สำหรับการวิจัยครั้งนี้ โดยใช้หลักการของ Taro Yamane โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการ วิเคราะห์ ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) และความถี่ (Frequency) ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สำหรับการทดสอบสมมติฐาน เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ สถิติ Correlation ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการทดสอบสมมติฐาน ปัจจัยประชากรของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า นักตรวจสอบภาษี กรมสรรพากร(ส่วนกลาง) ที่มีเพศ อายุ อายุการทำงาน แตกต่างกันส่งผลต่อปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ด้านความรับผิดชอบในงานที่ทำ ด้านความสำเร็จในงานที่ทำ ด้านความก้าวหน้าในงานที่ทำ และด้านการยอมรับ มีผลทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์กรของ นักตรวจสอบภาษี กรมสรรพากร(ส่วนกลาง)

คำสำคัญ : ปัจจัยจูงใจในการทำงาน, ความผูกพันต่อองค์กร

Abstract

The objectives of this research were: 1.the demographic factors of the sample groups 2.the factors affecting the motivating factors of the samples 3. the relation between factor motivation and commitment of organization. The sample group of this research study was tax auditors of The Revenue Department (central). The total 250 people from the sample size determination and using the principle of Taro Yamane by questionnaire as a tool for data collection. Statistics for data analysis are percentage, frequency, mean and standard deviation for study relation of statistic correlation to analyze data.

The result of hypothesis testing demographic factors found that tax auditors of the Revenue Department (central) with different gender, age, and working age affect the motivation factor. In terms of responsibility, achievement, opportunities for advancement and recognition of work have a positive effect on the organization's engagement to tax auditors of The Revenue Department (central)

Keyword: motivation Factors; organization engagement

บทนำ

ความผูกพันของบุคลากรในองค์กร (Employee Engagement) มีส่วนสำคัญที่จะเป็นแรงในการขับเคลื่อนความมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อความสำเร็จภายในองค์กร ซึ่งความผูกพันของบุคลกากรในองค์กรในที่นี้ หมายถึงความรู้สึกของบุคลากรในองค์กรที่มีความรักและความผูกพันกับองค์กรที่ตนเองนั้นทำงานอยู่ ซึ่งมีงานวิจัยเป็นจำนวนมากที่พบว่า หากบุคลากรในองค์กรมีระดับความผูกพันมากเท่าไร ก็จะทำให้บุคลากรในองค์กรมีประสิทธิภาพในการทำงานมากขึ้นเท่านั้น นอกจากนี้ยังสามารถทำให้บุคลากรในองค์กรมีความสุขในการทำงานมากขึ้นอีกด้วย (สุรัสวดี สุวรรณเวช, 2553) จากที่กล่าวมาข้างต้นนี้หลายองค์กรจึงอยากที่จะสร้างให้บุคลกากรมีความผูกพันต่อองค์กรมากที่สุด

ความผูกพันในองค์การมีนัยยะสำคัญต่อความสำเร็จและเจริญก้าวหน้าขององค์กร เพราะทำให้องค์กรได้มาซึ่งพนักงานที่ทุ่มเทกำลังกาย กำลังใจ ตั้งใจและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานให้กับองค์กร ทำให้องค์กรได้รับประโยชน์มากมาย ทั้งด้านอัตราการขาดงาน อัตราการลาออกหรือเปลี่ยนงาน และการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร ก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยมีเนื้อโดยย่อดังนี้ ว่าถึงความหมายของคำว่า ความผูกพันต่อองค์การคือความรู้สึกที่ดีต่อองค์การมีความรักความภาคภูมิใจความเอาใจใส่ต่อ

องค์การรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งมีความเชื่อมั่นยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การเต็มใจและเสียสละความสุขส่วนตัวเพื่อเป้าหมายและต้องการที่จะดำรงไว้ซึ่งการเป็นสมาชิกขององค์การนั้นตลอดไป (อนุดิษฐ์ ฐานไชยกร 2562) ดังนั้นเรื่องความผูกพันของบุคลากรในองค์เป็นเรื่องที่องค์กรควรให้ความสำคัญเพราะจะส่งผลถึงความสำเร็จและความก้าวหน้าขององค์กร

กรมสรรพากร ซึ่งเป็นหน่วยงานของกระทรวงการคลัง กลุ่มงานภารกิจด้านรายได้ ซึ่งถือเป็นหนึ่งในหน่วยงานหลักของรัฐบาล โดยภารกิจของกรมสรรพากรคือ การจัดเก็บภาษีให้รัฐ มีการเสนอแนะ และรวมถึงการใช้นโยบายทางภาษีอากร เพื่อให้ได้มาซึ่งภาษีอากรตามเป้าหมายอย่างเป็นธรรมและทั่วถึง ซึ่งถือว่าเป็นกลไกของรัฐบาลในการที่จะพัฒนาเศรษฐกิจและเสริมสร้างสังคม

จากเหตุผลที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาปัจจัยจูงใจในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของนักตรวจสอบภาษีภายในกรมสรรพากร (ส่วนกลาง) เพื่อนำผลการวิจัยครั้งนี้ใช้ในการเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์กรของนักตรวจสอบภาษี กรมสรรพากร (ส่วนกลาง) และหาแนวทางในการบริหารงานบุคคลภายในองค์กรต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยประชากรของกลุ่มตัวอย่างนักตรวจตรวจสอบภาษี กรมสรรพากร (ส่วนกลาง)

2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อปัจจัยจูงใจในการทำงานของนักตรวจสอบภาษี กรมสรรพากร (ส่วนกลาง)

3. เพื่อศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของนักตรวจสอบภาษี กรมสรรพากร(ส่วนกลาง)

สมมติฐานการวิจัย

สมมุติฐานที่ 1 ปัจจัยประชากรเรื่อง เพศ ระดับตำแหน่ง อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน อายุการทำงานที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อปัจจัยจูงใจในการทำงานของนักตรวจสอบภาษี กรมสรรพากร (ส่วนกลาง)แตกต่างกัน

สมมุติฐานที่ 2 ปัจจัยจูงใจในการทำงานมีผลทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์กรของนักตรวจสอบภาษี กรมสรรพากร(ส่วนกลาง)

ขอบเขตของงานวิจัย

1. ประชากรและตัวอย่าง นักตรวจสอบภาษีภายในกรมสรรพากร (ส่วนกลาง) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย จำนวน 250 คน

2. ด้านเนื้อหา คือ เป็นการศึกษาปัจจัยจูงใจในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของนักตรวจสอบภาษีภายในกรมสรรพากร (ส่วนกลาง) โดยมุ่งวิจัยกลุ่มตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยส่วนบุคคล ส่วนตัวแปรตามคือ ปัจจัยจูงใจในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กรของนักตรวจสอบภาษี กรมสรรพากร (ส่วนกลาง)

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1 ทำให้ทราบถึงปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อปัจจัยจูงใจในการทำงานของนักตรวจสอบภาษี กรมสรรพากร (ส่วนกลาง)

2.ทำให้ทราบถึงปัจจัยจูงใจในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของนักตรวจสอบภาษี กรมสรรพากร(ส่วนกลาง)

3. จากข้อ 2 และ ข้อ 3 ของผลการศึกษาในครั้งนี้สามารถนำไปประยุกต์เพื่อช่วยให้องค์กรสามารถหาแนวทางเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์กรของนักตรวจสอบภาษีได้ในอนาคต ซึ่งอาจช่วยลดปัญหาการสับเปลี่ยนงานหรือลาออกจากงานลงการทบทวนวรรณกรรม

กรอบแนวคิดในการวิจัย

1.ตัวแปรอิสระ

ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับตำแหน่ง ระดับการศึกษาสูงสุด รายได้เฉลี่ยต่อเดือน อายุการทำงาน

2.ตัวแปรตาม

ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) ประกอบด้วย ด้านลักษณะของงานที่ทำ ด้านความรับผิดชอบในงานที่ทำ ด้านความก้าวหน้าในงานที่ทำ ด้านความสำเร็จในงานที่ทำ ด้านการได้รับการยอมรับ

ความผูกพันต่อองค์กร ประกอบด้วย ความรู้สึกอยากรักษาไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกขององค์กร ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามเพื่อองค์กร

ทบทวนวรรณกรรม

ปัจจัยจูงใจในการงาน

แรงจูงใจ คือ ความรู้สึกเต็มใจของบุคลากรในองค์กรในการทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ และยังสามารถตอบสนองความต้องการของบุคลากรในองค์กรนั้นๆได้อีกด้วย และสามารถสรุปได้ว่าแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรในองค์กรเป็นสิ่งที่มีอิทธิพลต่อองค์กรอย่างมากที่จะเป็น

ตัวกำหนดทิศทาง รวมถึงการพยายามในการทำงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร ดังนั้นจะกล่าวว่าแรงจูงใจเป็นตัวกระตุ้นให้เกิดความคิดเริ่มต้น ที่สามารถควบคุมการกระทำในแต่ละบุคคลได้อีกด้วย วิรัช สงวนวงศ์วาน (2546) และแรงจูงใจคือปัจจัยสำคัญที่เกี่ยวข้องกับการแสดงออกทางพฤติกรรมของมนุษย์ ที่มนุษย์จะแสดงออกหรือกระทำเพื่อตอบสนองถึงความต้องการที่มีของตนเอง และโดยการกระทำนั้นแสดงออกมาอย่างมีทิศทาง เพื่อนำไปสู่การบรรลุวัตถุประสงค์ พูลสุข สังข์รุ่ง (2550)

ทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg (Two-Factor Theory)

ทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg เป็นทฤษฎีซึ่งกล่าวถึงสิ่งที่มีผลต่อการเกิดแรงจูงใจในการทำงาน โดยทฤษฎีนี้เป็นงานวิจัยของ Federick Herzberg โดยจะมีการแบ่งแรงจูงใจที่ส่งผลต่อบุคลากรในองค์กรว่าจะมีความอยากทำงานหรือไม่อยากทำงานออกเป็นเป็น 2 หมวดหมู่ คือ

- **ปัจจัยด้านแรงจูงใจ** (Motivation Factors) คือ ปัจจัยที่เกี่ยวกับงานที่ทำโดยตรง
- **ปัจจัยค้ำจุน** (Maintenance Factors) คือ ปัจจัยเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงานของบุคลากรภายในองค์กร

โดยปัจจัยด้านแรงจูงใจ (Motivation Factors) คือ ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง ประกอบด้วย ความก้าวหน้าในหน้าที่ การงาน ความรับผิดชอบ ความสำเร็จที่ จะได้รับ และการมีส่วนร่วมกับงานที่ทำ โดย Herzberg ระบุว่างานที่ขาดปัจจัยด้านแรงจูงใจไม่ได้ทำให้บุคลากรภายในองค์กรไม่ แรงจูงใจในการทำงานแต่อย่างใดเพียงแต่ว่างานที่มีปัจจัยด้านแรงจูงใจจะเป็นสิ่งที่จูงใจให้บุคลากรภายในองค์กรทำงานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพมากขึ้นเพื่อที่จะได้รับความสำเร็จและความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน เพื่อตอบสนองความต้องการเป็นที่ยอมรับ ความสำเร็จและความสำเร็จ

สำหรับปัจจัยค้ำจุน (Maintenance Factors) คือ ปัจจัยเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงานของบุคลากรภายในองค์กรซึ่งเป็นปัจจัยที่ไม่เกี่ยวกับงานโดยตรง โดยในบางครั้งอาจเห็นปัจจัยค้ำจุน (Maintenance Factor) ถูกเรียกว่า ปัจจัยด้านสุขอนามัย (Hygiene Factors)

1. **ปัจจัยจูงใจ หรือปัจจัยกระตุ้น** (Motivation Factors) เป็นปัจจัยที่กระตุ้นจูงใจที่มีประสิทธิภาพ อันจะทำให้บุคลากรภายในองค์กรใช้ความพยายามเพื่อได้ผลงาน ปัจจัยจูงใจจึงเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องสมพันธ์กับงานโดยตรงและสร้างความรู้สึกที่ดีกับงาน ประกอบด้วย

1.1 **ลักษณะของงานที่ทำ** (Work self) ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อลักษณะงาน เช่น งานที่ทำอยู่เป็นงานที่ท้าทายโดยต้องใช้ความรู้ความสามารถ รวมถึงประสบการณ์ในการทำงานประกอบกัน งานที่ทำเป็นงานที่มีคุณค่ามีความสำคัญต่อองค์กร งานที่ทำเป็นงานที่ไม่น่าเบื่อ ทันต่อเหตุการณ์ นอกจากนี้

ยังรวมถึง ปริมาณของงานที่ได้รับมีความเหมาะสมกับระยะเวลา ตำแหน่งโดยไม่มากเกินไปหรือน้อยเกินไป หากมีเงื่อนไขต่างๆเหล่านี้จะทำให้บุคลากรภายในองค์กรจะรู้สึกพอใจที่จะทำงานในลักษณะนี้

1.2 **ความรับผิดชอบในงานที่ทำ** (Responsibility) หมายถึง สามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายให้เสร็จได้อย่างถูกต้องและทันเวลา หรือ หากมีข้อผิดพลาดในงานที่ทำ สามารถยอมรับและนำข้อผิดพลาดนั้นมาปรับปรุงหรือแก้ไขเพื่อพัฒนางานในครั้งต่อไปได้ ผู้บังคับบัญชาสามารถมอบหมายงานให้โดยไม่ต้องมีการติดตามหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด นอกจากนี้ยังหมายถึง การมีสิทธิ์แสดงความคิดเห็นหรือตัดสินใจเกี่ยวกับงานที่ได้รับมอบหมายอีกด้วย

1.3 **ความก้าวหน้าในงานที่ทำ** (Advancement) ความพึงพอใจของบุคคลที่ได้รับการพิจารณาเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง หน้าที่ในการทำงาน ขึ้นเงินเดือนค่าจ้างให้สูงขึ้น อันจะเป็นสิ่งที่ช่วยส่งเสริมกระตุ้นให้บุคลากรภายในองค์กรตั้งใจทำงานให้มากยิ่งขึ้น

1.4 **ความสำเร็จในงานที่ทำ** (Achievement) การที่บุคคลภาคภูมิใจกับผลงานในงานที่ทำ รู้จักป้องกันหรือสามารถแก้ไขปัญหา และอุปสรรคในการทำงานได้อย่างทันเวลาและถูกต้อง นอกจากนี้ยังมีโอกาสได้รับการพิจารณาเลื่อนขั้น หรือเสนอชื่อเป็นบุคลากรภายในองค์กรดีเด่นในด้านต่าง ๆ และมีการได้รับการชื่นชม คำชมเชย การยกย่อง จากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานในการทำงานเสมอ จากผู้บังคับบัญชา ทำให้มีกำลังใจจะทำงานอื่นต่อไป

1.5 **การได้รับการยอมรับ** (Recognition) หมายถึง การที่ได้รับการยอมรับในความรู้ความสามารถจากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา การที่ไม่เคยได้รับคำตำหนิ ที่เกิดจากการผิดพลาดในงานที่ทำ ได้รับการมอบหมายให้เป็นตัวแทนเพื่อเข้าร่วมกิจกรรมหรือเหตุการณ์สำคัญต่างๆ และได้รับความไว้วางใจจากเพื่อนร่วมงานเพื่อปรึกษาทั้งเรื่องงานและเรื่องส่วนตัวทำให้บุคลากรภายในองค์กรนั้นเกิดความรู้สึกภาคภูมิใจ มีกำลังใจ มีผลในการกระตุ้นจูงใจให้ทำงานได้ดียิ่งขึ้น

2. **ปัจจัยค้ำจุน** หรืออาจเรียกได้ว่า ปัจจัยอนามัย (Hygiene Factors) เป็นปัจจัยที่เป็นข้อกำหนดให้บุคลากรไม่มีความพึงพอใจในงานที่ทำแต่ปัจจัยค้ำจุนนี้ ไม่ได้เป็นสิ่งจูงใจให้คนทำงานเพิ่มขึ้น ดังนั้น หากบุคลากรภายในองค์กรได้รับการตอบสนองความต้องการแล้วจะทำให้ไม่มีความ ไม่พึงพอใจในงาน ตรงกันข้ามในงานที่ทำ ถ้าหากบุคลากรภายในองค์กรไม่ได้รับการตอบสนองจากปัจจัยเหล่านี้ ย่อมทำให้เกิดความไม่พึงพอใจและไม่มีความสุขในการทำงานประกอบด้วย

2.1 **นโยบายและการบริหารงาน** (Company Policy and Administration) หมายถึง นโยบายและวิธีการจัดการขององค์การที่มีผลต่อความเจริญเติบโตขององค์การและของตัวบุคลากรภายในองค์กร

2.2 **เงินเดือนและผลตอบแทน** (Salary) หมายถึง ค่าจ้าง เงินเดือนหรือค่าตอบแทนที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน ซึ่งพิจารณาได้จากความเหมาะสมหรือไม่เหมาะสมกับงานที่ทำ

2.3 **ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล** (Interpersonal Relation) หมายถึง ท่าที ความรู้สึกในการติดต่อสื่อสารกันที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้บังกับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน

2.4 **สภาพแวดล้อมในการทำงาน** (Working Condition) สภาพแวดล้อมต่าง ๆ เกี่ยวกับการทำงาน บรรยากาศ ทำเลที่ตั้งของที่ทำงาน วัสดุครุภัณฑ์อำนวยความสะดวกในการทำงาน

2.5 **ความมั่นคงในงาน** (Job Security) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงของความยั่งยืนของอาชีพ หรือความมั่นคงขององค์การ

2.6 **เทคนิคการควบคุมดูแล** (Technical Supervision) หมายถึง ความรู้ ความสามารถและวิธีการต่าง ๆ ที่ผู้บังคับบัญชาใช้ในการบริหารงานตลอดจนความเชี่ยวชาญในเทคนิควิทยาการใหม่ๆ ด้านองค์การและการจัดการ

ปัจจัยที่กล่าวมาข้างต้นนี้ ถ้าเมื่อใดปัจจัยจูงใจลดต่ำลงกว่าระดับที่ควรจะเป็นประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงานก็จะตกต่ำไปด้วย ในทางตรงกันข้ามถ้าเมื่อใดปัจจัยค้ำจุนลดต่ำลงกว่าระดับที่ควรจะเป็นหรือขาดไป ก็จะทำให้บุคลากรภายในองค์กรเกิดความไม่พอใจในการทำงานเกิดความเบื่อหน่าย ท้อถอยหมดกำลังใจในการทำงาน จนอาจเป็นสาเหตุทำให้บุคลากรภายในองค์กรต้องมีการโยกย้ายงาน หรือลาออกดังนั้น จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้บริหารจะต้องจัดหาปัจจัยควบคู่นี้ ขึ้นมาตอบสนองความต้องการของบุคลากรภายในองค์กร เพื่อเป็นการสร้างแรงจูงใจและขจัดความไม่พอใจของบุคลากรภายในองค์กรให้หมดไป อันทำให้บุคลากรภายในองค์กรในองค์การร่วมมือร่วมใจกันทำงานเพิ่มประสิทธิภาพให้กับองค์การได้มาก

จากการศึกษาทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg สามารถกล่าวได้ว่า ทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg เป็นทฤษฎีที่พยายามค้นหาว่า ความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคคลนั้น

ความผูกพันต่อองค์กร

Spector (1997) ได้ให้แนวคิดความผูกพันต่อองค์กร ไว้ 3 ประเภท คือ

1) ความผูกพันซึ่งต่อเนื่องมาจากบรรทัดฐานของสังคม (Normative Commitment) ถือว่าเป็นความจงรักภักดีต่อองค์กรอย่างหนึ่งโดยมีความตั้งใจเสียสละให้กับองค์กร ซึ่งเป็นผลจากบรรทัดฐาน

ขององค์กรและสังคม กล่าวคือ รู้สึกยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรเมื่อได้เข้าเป็นสมาชิกแล้ว เพราะถือว่าเป็นสิ่งที่ถูกและเหมาะสม หรือเป็นสิ่งที่ควรทำให้องค์กรของตนเองเป็นต้น

2)ความผูกพันที่ต่อเนื่อง (Continuance Commitment) หมายถึง การที่บุคคลมีแนวโน้มที่จะทำงานในองค์กรอย่างต่อเนื่อง

3) ความผูกพันทางอารมณ์ (Affective Commitment) เป้าหมายของปัจเจกบุคคลและเป้าหมายขององค์กรสอดคล้องกัน หมายถึง ความแรงกล้าของความต้องการที่บุคคลจะทำงานอย่างต่อเนื่องให้องค์กรเพราะเห็นด้วยหรือต้องการ เป็นส่วนหนึ่งและเกี่ยวกับองค์กร

สรุปได้ว่า ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ทัศนติหรือความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อองค์กร เช่น มีความจงรักภักดีต่อองค์กร ยอมรับเป้าหมาย ค่านิยม และวัฒนธรรมขององค์กรมีความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กร และทุ่มเทความรู้ความสามารถของตนอย่างเต็มที่ เพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย ตลอดจนมีความปรารถนาที่แน่วแน่อันจะตารงไว้ ซึ่งความเป็นสมาชิกขององค์กรนั้นต่อไป

แนวคิด Steers (1977)

Steers (1977) (อ้างถึงใน ศุลีพร จิตต์เที่ยง, 2554, หน้า 22) กล่าวว่า ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรเป็นความสัมพันธ์ที่เหนียวแน่นของสมาชิกในองค์กรและเป็นพฤติกรมที่สมาชิกในองค์กรมีค่านิยมที่กลมกลืนกับสมาชิกคนอื่น ๆ แสดงตนเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กรและเต็มใจที่จะอุทิศกำลังกายและกำลังใจเพื่อเข้าร่วมในกิจกรรมขององค์กร ซึ่งสามารถแสดงให้เห็นใน 3 รูปแบบ คือ

1. ความรู้สึกอยากรักษาไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกขององค์กร หมายถึง การแสดงออกถึงความรู้สึกจงรักภักดี ชื่อสัตย์ต่อองค์กร เป็นความต่อเนื่องในการปฏิบัติงานโดยไม่โยกย้ายเปลี่ยนแปลงที่ทำงาน พยายามที่จะรักษาสมาชิกภาพได้โดยไม่โยกย้ายไปไหน การที่รู้สึกอยากทำงานจนถึงเกษียณอายุราชการโดยไม่ออกก่อนเกษียณอายุราชการ หรือไม่เคยมีความคิดที่จะลาออกจากองค์กรที่ทำงานอยู่ จะแสดงให้เห็นถึงความไม่เต็มใจหรือปฏิเสธที่จะลาออกจากองค์กรหรือเปลี่ยนงาน นอกจากนี้ยังหมายถึง มีความรู้สึกว่าองค์กรของตัวเองดีกว่าองค์กรอื่น มีความภาคภูมิใจในองค์กรของตนเอง รวมถึงปัจจุบันมีความพึงพอใจในลักษณะงาน ผลตอบแทน และตำแหน่งหน้าที่ของตนเอง และการที่จะทำให้บุคลากรในองค์กรนำเอาความรู้ ความสามารถและทักษะมาใช้ในการทำงานทุ่มเทแรงกายและใจอย่างเต็มที่นั้นจะต้องเป็นไปด้วยความสมัครใจด้วยความรักและความผูกพันของบุคลากรที่มีต่อองค์กร ซึ่งความผูกพันของบุคลากรที่มีต่อองค์กรช่วยผลักดันให้บุคลากรเต็มใจอุทิศตนเองเพื่อการสร้างสรรค์ให้องค์กรเจริญก้าวหน้า มีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร และมีความปรารถนาที่จะทำงานในองค์กรต่อไป จากแนวคิด ทฤษฎีที่กล่าวมาแล้วนั้น เกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร
นั้นแล้ว

2. ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร หมายถึง การที่เป้าหมายขององค์กรและของบุคคล สามารถร่วมไปในทิศทางเดียวกันได้ หรือเกิดความสอดคล้องกัน มีการยอมรับที่จะทำตามกฎระเบียบ ข้อบังคับ รวมไปถึงหลักเกณฑ์ต่างๆขององค์กร เมื่อบุคคลพิจารณาแล้วเห็นว่าบรรทัดฐานและระบบค่านิยมขององค์กรเป็นสิ่งที่ยอมรับได้ บุคคลก็จะแสดงตนเองว่าเห็นด้วยกับจุดหมายปลายทางขององค์กร และตั้งใจที่จะยอมรับจุดหมายนั้น และ สามารถทำงานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร นอกจากนี้บุคคลจะประเมินองค์กรและรู้สึกต่อองค์กรในทางที่ดี รู้สึกยินดีและภาคภูมิใจกับการเป็นสมาชิกหรือเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร มีแนวโน้มที่จะมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กร เชื่อว่าองค์กรจะนำเขาไปสู่ความสำเร็จได้ และมองเห็นแนวทางที่จะทำให้องค์กรบรรลุถึงเป้าหมาย บุคคลจะรู้สึกว่าอยู่ในสภาวะที่มีโอกาส และสามารถประสบความสำเร็จในการทำงานได้

3. **ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามเพื่อองค์กร** หมายถึง การแสดงออกถึงความพยายามอย่างเต็มที่ เต็มใจ และตั้งใจที่จะอุทิศแรงกาย แรงใจ สติปัญญาในการทำงานเพื่อประโยชน์และความก้าวหน้าขององค์กร และสร้างสรรค์ให้องค์กรบรรลุเป้าหมายหรืออยู่ในสถานะที่ดี มีความมุ่งหวังว่างานที่ทำสำเร็จจะออกมาดีที่สุดทุกครั้ง ทุ่มเทกับงานทุกงานที่ได้รับมอบหมาย และทำงานสุดความสามารถทุกครั้งแม้ว่าอาจจะไม่ได้ส่งผลกับการเลื่อนตำแหน่งขององค์กร โดยที่คำนึงถึงผลประโยชน์ขององค์กรมากกว่าผลประโยชน์ส่วนตน นอกจากนี้ยังดำรงตนเป็นแบบอย่าง เพื่อรักษาชื่อเสียงและภาพลักษณ์ให้กับองค์กรมีการแสดงออกในรูปของพฤติกรรมความสม่ำเสมอ คงเส้นคงวาในการทำงาน ใช้ความพยายามอย่างมากเพื่อตอบสนอง หรือมุ่งสู่เป้าหมายขององค์กร ได้สะดวกขึ้น มีความคิดเสมอว่างาน คือ หนทางซึ่งตนสามารถทำประโยชน์และทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมายได้ แม้ว่าอาจจะไม่ได้รับค่าตอบแทนหรือค่าตอบแทนที่ได้รับไม่คุ้มค่า ก็มีความยินดีที่จะทำงานล่วงเวลาให้กับองค์กรจึงทำให้เขามีผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับที่ดีเหนือคนอื่น เมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นก็จะพยายามช่วยแก้ปัญหา

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบไม่ทดลอง (Experimental Design) และเก็บรวบรวมข้อมูลแบบไม่
ทดลอง ใช้เครื่องมือการวิจัยเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) แล้วทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีทางสถิติ

โดยมีการเก็บข้อมูลระหว่างเดือนกรกฎาคม - สิงหาคม 2565 ประชากรคือ นักตรวจสอบภาษี กรมสรรพากร (ส่วนกลาง) จำนวน 572 คน และมีการกำหนดกลุ่มตัวอย่าง สำหรับการวิจัยครั้งนี้ โดยใช้หลักการของ Taro Yamane ที่ความเชื่อมั่น 95% ความผิดพลาดไม่เกิน 5% ซึ่งได้ขนาดของ

กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 236 คน แต่เพื่อความเหมาะสมในการทำวิจัยผู้วิจัย ได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างเพิ่มเป็นจำนวน 250 คน และผู้วิจัยได้ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญหรือแบบสะดวก (Convenient Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย 3ส่วน ได้แก่ 1) แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล 2) แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจในการทำงาน 3)แบบสอบถามความเห็นเกี่ยวกับความผูกพันในองค์กร โดยในแบบสอบถามส่วนที่ 2 และ 3 เป็นคำถามลักษณะปลายปิด และประเมินค่าความคิดเห็น 5 ระดับ ตั้งแต่เห็นด้วยมากที่สุด (5 คะแนน) จนถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด (1 คะแนน)

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการนำข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถามมาตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้องก่อน จากนั้นนำไปลงข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ทำการวิเคราะห์ข้อมูล ซึ่งสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1.สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่

1.1 1การแจกแจงความถี่และร้อยละ (Percentage)

1.2 ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$)

1.3 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)

2.สถิติเชิงอนุมาน ได้แก่

2.1 การวิเคราะห์ t-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) เพื่ออธิบายความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระคือปัจจัยส่วนบุคคล ต่อตัวแปรตามคือปัจจัยจูงใจในการทำงานของนักตรวจสอบภาษี (ส่วนกลาง)

2.2 วิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) โดยการกำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติไว้ที่ $p < 0.05$ เพื่อทำนายหาปัจจัยจูงใจในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของนักตรวจสอบภาษี กรมสรรพากร (ส่วนกลาง)

ผลการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามการวิจัยเรื่องปัจจัยจูงใจในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของนักตรวจสอบภาษี กรมสรรพากร (ส่วนกลาง) สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังต่อไปนี้

1.ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 250 รายพบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีอายุระหว่าง 41-50 ปี ระดับชำนาญการ ระดับการศึกษาสูงสุดปริญญาตรี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 – 40,000 บาท อายุการทำงาน คือ 7-10 ปี

2.ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นต่อปัจจัยจูงใจในการทำงานพบว่าด้านลักษณะของงานที่ทำ ด้านความรับผิดชอบในงานที่ทำ ด้านความก้าวหน้าในงานที่ทำ ด้านความสำเร็จในงานที่ทำ ด้านการได้รับการยอมรับ อยู่ในระดับมาก

3.ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อองค์กรของนักตรวจสอบภายี กรมสรรพากร(ส่วนกลาง) พบว่าความรู้สึกอยากรักษาไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกขององค์กร ความเชื่อมั่น และการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร และความเต็มใจที่จะทุ่มเท ความพยายามเพื่อองค์กร อยู่ในระดับมาก

4.ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลส่งผลต่อปัจจัยจูงใจในการทำงานของนักตรวจสอบภายี กรมสรรพากร(ส่วนกลาง) พบว่าด้านเพศที่แตกต่างกันส่งผลต่อความคิดเห็นด้านความรับผิดชอบในงานที่ทำและด้านการรับที่แตกต่างกัน ด้านอายุและอายุการทำงานที่แตกต่างกันส่งผลต่อปัจจัยจูงใจการทำงานด้านความรับผิดชอบในงานที่ทำแตกต่างกัน ด้านระดับตำแหน่งที่แตกต่างกันส่งผลต่อปัจจัยจูงใจในการทำงาน ด้านความสำเร็จในงานและด้านการได้รับการยอมรับที่แตกต่างกัน

5.ผลการวิเคราะห์ปัจจัยจูงใจในการทำงานมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของนักตรวจสอบภายี กรมสรรพากร(ส่วนกลาง) พบว่า ปัจจัยจูงใจในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร มากที่สุดคือด้านความรับผิดชอบในงานที่ทำ รองลงมาคือด้านความสำเร็จในงานที่ทำ ด้านความก้าวหน้าในงานที่ทำและด้านการได้รับการยอมรับ ตามระดับ

อภิปรายผลศึกษา

ผลการวิจัยปัจจัยจูงใจในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของนักตรวจสอบภายี กรมสรรพากร (ส่วนกลาง)ครั้งนี้ ผู้วิจัยศึกษาจากกลุ่มประชากรจำนวน 250 คน ซึ่งส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีอายุระหว่าง 41-50 ปี ระดับชำนาญการ ระดับการศึกษาสูงสุดปริญญาตรี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 – 40,000 บาท อายุการทำงาน คือ 7-10 ปี

1.ผลการศึกษาพบว่า นักตรวจสอบภายีมีแรงจูงใจในการทำงาน ปัจจัยจูงใจในการทำงานทั้ง 5 ด้านอยู่ในระดับมาก ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า ปัจจัยจูงใจในการทำงานมีผลการศึกษาสอดคล้องกับ พัชรินทร์ กลายสุวรรณ (2560) ที่ศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไฮเวย์ จำกัด ผลการศึกษาพบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไฮเวย์ จำกัด มีแรงจูงใจ

ด้านปัจจัยจูงใจอยู่ในระดับมากทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้า ด้านความสำเร็จ ด้านการยอมรับนับถือที่อยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านลักษณะของงานที่ทำ มีระดับปัจจัยจูงใจในการทำงานมากและมีคะแนนมากที่สุด ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า งานที่นักตรวจสอบทำอยู่เป็นงานที่ต้องใช้ความรู้ความสามารถ รวมถึงประสบการณ์ในการทำงานประกอบกัน เป็นงานที่มีคุณค่ามีความสำคัญต่อองค์กร เป็นงานที่ไม่น่าเบื่อ ทันต่อเหตุการณ์ ปริมาณของงานที่ได้รับมีความเหมาะสมกับระยะเวลา ตำแหน่งโดยไม่มากเกินไปหรือน้อยเกินไป ซึ่งสอดคล้องกับ วรรณา อาวรณ์ (2556) ที่ศึกษาเรื่อง หัวข้อ แรงจูงใจในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรภายในองค์กรรัฐสภา ระดับปฏิบัติงาน สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร จากการศึกษาพบว่า ด้านลักษณะของงาน การปฏิบัติงานในตำแหน่งหน้าที่จำเป็นต้อง ใช้ความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ และประสบการณ์ประกอบกันอย่างมาก คิดว่าเป็นงานที่สำคัญและมีคุณค่าต่อสำนักงานฯ งานที่ปฏิบัติต้องใช้ความคิดริเริ่มที่ทันสมัยและทันต่อเหตุการณ์มาประยุกต์ใช้ ปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายมีความเหมาะสมไม่มากหรือน้อยจนเกินไป โดยมีระดับแรงจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับมาก

2.จากการศึกษาพบว่านักตรวจสอบภาษีมีความผูกพันต่อองค์กรระดับมาก ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่าความรู้สึกอยากรักษาไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกขององค์กร ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามเพื่อองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับ อนุรดี ฤทัยธรรม (2562) ที่ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ซัมมิทแหลมฉบัง โอโต บอดี้ เวิร์ค จำกัดโดยจากการศึกษาพบว่า พนักงานมีความปรารถนาที่จะอยู่เพื่อ ทำงานกับองค์กรต่อไปในระยะยาว พนักงานมีความรู้สึกผูกพันและมีความภาคภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กรแห่งนี้ แม้ว่าพนักงานจะมีโอกาสเปลี่ยนงานหรือโอนย้ายไปองค์กรอื่นมีรายได้ที่สูงกว่าแต่ก็ยังคงต้องการอยู่ในองค์กรนี้ต่อไป พนักงานทุ่มเทในการปฏิบัติงานเพื่อชื่อเสียงที่ดีขององค์กร พนักงานสามารถปฏิบัติงานอย่างสุดความสามารถเพื่อให้งานสำเร็จแม้จะไม่ได้รับค่าตอบแทนเป็นพิเศษ โดยมีระดับความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับมาก

3.ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของนักตรวจสอบภาษี กรมสรรพากร (ส่วนกลาง) พบว่า ความผูกพันต่อองค์การมีความสัมพันธ์กับปัจจัยจูงใจในการทำงาน โดยมีความสัมพันธ์เชิงบวก ความผูกพันธ์ต่อองค์กรอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับ อนุรดี ฤทัยธรรม (2562) ที่ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ซัมมิทแหลมฉบัง โอโต บอดี้ เวิร์ค จำกัดโดยจากการศึกษาพบว่า มีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ปัจจัยด้านลักษณะงานที่ทำไม่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่างานที่นักตรวจสอบทำอยู่เป็นงานที่ต้องใช้ความรู้ความสามารถรวมถึงประสบการณ์ในการทำงานประกอบกัน เป็นงานที่มีคุณค่ามีความสำคัญต่อองค์กร เป็นงานที่ไม่น่าเบื่อ ทันต่อเหตุการณ์ ปริมาณของงานที่ได้รับมีความเหมาะสมกับระยะเวลา ตำแหน่งโดยไม่มากเกินไปหรือน้อยเกินไป ซึ่งสอดคล้องกับ อนุรดี ฤทัยธรรม (2562) ที่ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ซัมมิทแหลมฉบัง โอโต บอดี้ เวิร์ค จำกัด จากการศึกษาพบว่าด้านลักษณะงาน ไม่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ซัมมิทแหลมฉบัง โอโต บอดี้ เวิร์ค จำกัด เนื่องจาก ลักษณะของงานจะสะท้อนถึงบทบาทและความรับผิดชอบของแต่ละคน ซึ่งงานในแต่ละงาน บริษัทจะมีการพิจารณาถึงคุณสมบัติและการความสามารถของผู้ปฏิบัติงานเป็นหลักอยู่แล้ว จึงไม่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Mohda et al. (2016) ได้ศึกษาเรื่อง สภาพแวดล้อมการทำงานมีผลต่อความผูกพันของพนักงานในบริษัท โทรคมนาคม พบว่า องค์กรมีการออกแบบลักษณะงานให้มีความเหมาะสมกับผู้ปฏิบัติงาน มีมาตฐานที่ในการควบคุมการทำงาน ทำให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานตามงานที่ได้รับมอบหมายได้ดี่ ซึ่งไม่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร

ข้อเสนอแนะที่ได้จากงานวิจัย

ข้อเสนอแนะจากงานวิจัย

จากผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยจูงใจในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของนักตรวจสอบภายี กรมสรรพากร (ส่วนกลาง) คือ ความรับผิดชอบในงานที่ทำ ด้านความสำเร็จในงานที่ทำ ด้านความก้าวหน้าในงานที่ทำและด้านการได้รับการยอมรับ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้ ดังนี้

1.ผู้บังคับบัญชาควรมอบหมายงานให้กับผู้ปฏิบัติงานโดยต้องอาศัยความเหมาะสมของปริมาณงานและระยะเวลาของงานให้เหมาะสมกัน นอกจากนี้หากผู้ปฏิบัติมีความผิดพลาดในงานผู้บังคับบัญชาควรให้โอกาสผู้ปฏิบัติงานปรับปรุงหรือแก้ไขในงานที่ตัวเองรับผิดชอบเพื่อเป็นโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานพัฒนางานที่ตนรับผิดชอบให้ดียิ่งขึ้นและผู้บังคับบัญชาควรไว้วางใจให้พื้นที่แสดงความสามารถต่อผู้ปฏิบัติงานโดยอาจไม่ต้องควบคุมอย่างใกล้ชิดเพื่อลดความกดดันของผู้ปฏิบัติงานและให้สิทธิแสดงความคิดเห็นและตัดสินใจเกี่ยวกับงาน เนื่องจากผู้ปฏิบัติจะได้สามารถแสดงศักยภาพได้อย่างเต็มที่

2.หากผู้ปฏิบัติงานทำผลงานได้เป็นอย่างดีผู้บังคับบัญชาควรให้คำชมเชย ยกย่อง ชื่นชมหรือจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมความภาคภูมิใจให้กับผู้ปฏิบัติงานเช่น มีการจัดงานมอบรางวัลแก่ผู้ปฏิบัติ

งานที่ทำผลงานได้เป็นอย่างดี นอกจากนี้ผู้บังคับบัญชาควรมีการสนับสนุนผู้ปฏิบัติงานในการเลื่อนขั้นอย่างเป็นธรรมเพื่อเสริมสร้างกำลังใจต่อผู้ปฏิบัติงานให้มีความต้องการที่จะปฏิบัติงานให้ประสบผลสำเร็จ

3.องค์กรควรจัดให้มีการฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างให้ผู้ปฏิบัติงานมีทักษะในสายงานที่ตนรับผิดชอบในการทำงานที่เพิ่มขึ้น นอกจากนี้ควรสนับสนุนให้ผู้ปฏิบัติงานมีความต้องการอยากศึกษาต่อ เช่นการมอบทุนการศึกษา หรือการนำวุฒิการศึกษามาใช้ในการปรับฐานเงินเดือนขึ้นไป และองค์กรควรเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานมีโอกาสได้ย้ายสายงานเพื่อเพิ่มโอกาสในการก้าวหน้าในการทำงานของผู้ปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี

4.ผู้บังคับบัญชาควรไว้วางใจผู้ปฏิบัติงานโดยมอบหมายให้เป็นตัวแทนเพื่อเข้าร่วมกิจกรรมหรือเหตุการณ์สำคัญต่างๆ และควรจัดกิจกรรมเพื่อเปิดโอกาสให้ผู้ร่วมงานได้มีการสานสัมพันธ์อันดีแก่เพื่อนร่วมงานเพื่อลดความขัดแย้งและเพิ่มความเข้าใจแก่กันและกัน เช่น การจัดงานเลี้ยงสังสรรค์ เป็นต้น

ข้อเสนอแนะวิจัยครั้งต่อไป

1. การวิจัยในครั้งนี้ทำการศึกษากลุ่มตัวอย่างนักตรวจสอบภาษี กรมสรรพากรในการปฏิบัติการส่วนกลางเท่านั้น ซึ่งเป็นกลุ่มเฉพาะที่ยังไม่ครอบคุมนักตรวจสอบภาษี กรมสรรพากร ที่ปฏิบัติงานอยู่ในส่วนภูมิภาค อีกทั้งการศึกษาในครั้งนี้เป็นการศึกษากลุ่มตัวอย่างของบุคคลภายในกรมสรรพากร ซึ่งจะผลการศึกษาครั้งนี้จะเป็นความคิดเห็นของนักตรวจสอบภาษี กรมสรรพากร (ส่วนกลาง) เท่านั้น หากมีการพัฒนางานวิจัยครั้งหน้าผู้วิจัยควรขยายขอบเขตกลุ่มตัวอย่างที่ครอบคลุมนักตรวจสอบภาษีทั้ง ส่วนกลางและส่วนภูมิภาต หรือเลือกใช้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นบุคคลภายนอกเพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความหลากหลายและเป็นข้อมูลที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

2. ควรมีการเพิ่มตัวแปรอิสระปัจจัยจูงใจให้มีด้านอื่น ๆ ที่สามารถให้ผลการศึกษาที่หลอกพลายและครอบคลุมในทุก ๆ เรื่อง เช่น ปัจจัยค้ำจุน ด้านค่าตอบแทน สภาพแวดล้อมในการทำงาน และนโยบายขององค์กร เป็นต้น

3. ควรมีการศึกษาวิจัยในเรื่องอื่นที่เกี่ยวข้องกับงานทรัพยากรบุคคลเพิ่มเติม เช่น ความคิดเห็นต่อความสุขในการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษีกรมสรรพากร เนื่องจากทรัพยากรที่สำคัญที่สุดขององค์กรคือบุคลากรหรือผู้ปฏิบัติงานนั้นทั้งองค์กร ดังนั้นการศึกษาวิจัยในเรื่องอื่นจะทำให้องค์กรมีความเข้าใจในตัวบุคคลมากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

Herzberg, Frederick and others. (1959). The Motivation to work. New York: John Wiley and Sons.

Mohda, I., Shaha, M., & Zallan, S. (2016). How Work Environment affects the Employee Engagement in a Telecommunication Company International Conference on Business and Economics, 3, 418-424.

Spector, P. E. (1997). Job satisfaction. Thonsand oaks: Sage.

Steers, R. M. (1977, March). Antecedents and outcome of organizational commitment. Administrative Science Quarterly, 22 (1), pp. 46 -75.

กรมสรรพากร. (2563). รายงานประจำปี 2563. กรุงเทพมหานคร: ผู้แต่ง

พัชรินทร์ กลายสุรรรณ. (2560). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไฮวย์ กัง. งานนิพนธ์การศึกษาตามหลักสูตร รัฐประสาสนศาสตรมหาบัณฑิต กลุ่มวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน,มหาวิทยาลัยบูรพา.

พูลสุข สังข์รุ่ง. (2550). มนุษยสัมพันธ์ในองค์การ (พิมพ์ครั้งที่ 10). กรุงเทพมหานคร: บี เค อินเตอร์ ปริ้นท์

วรรณา อาวรณ์. (2556). แรงจูงใจในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการรัฐสภา ระดับปฏิบัติงาน สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร. หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, คณะศิลปะศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก.

วิรัช สงวนวงศ์วาน. (2554). การจัดการและพฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพมหานคร: เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อินโดไชน่า.

สุรัสวดี สุวรรณเวช. (2549). ความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน. วารสารการบริหารสำหรับนักบริหารงานบุคคลมืออาชีพ, 27(3), 30-31.

อนุดิษฐ์ ฐานไชยกร. (2562). ความผูกพันในองค์การ. มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย. 4(1), 35-38.

อนุรดี ฤทัยธรรม. (2562). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ซัมมิทแหลมฉบัง โอโต บอดี้ เวิร์ค จำกัด. ปริญญานิพนธ์หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ