

ความผูกพันองค์กรของข้าราชการกรมสรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร
Organizational Commitment of Civil Servant of Revenue Department in Bangkok

ปิ่นฤทัย สุภาชัยกิจ

สาขาวิชาการบัญชี คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ประเทศไทย

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ประเทศไทย

*ผู้รับผิดชอบบทความ

Pinruthai Supachaikit

Master of Business Administration Program in Accounting

Ramkhamhaeng University, Thailand

Master of Business Administration Program, Ramkhamhaeng University, Thailand

*Corresponding author: 6514060005@rumail.ru.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ระดับความผูกพันองค์กรโดยรวมและจำแนกตามปัจจัยประชากรศาสตร์ 2) ความสำคัญของปัจจัยสภาพแวดล้อมการทำงาน และปัจจัยจิตใจ 3) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสภาพแวดล้อมการทำงาน และปัจจัยจิตใจกับความผูกพันองค์กร ของข้าราชการกรมสรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรกลุ่มตัวอย่างคือ ข้าราชการพลเรือนสามัญที่อยู่ในสังกัดและปฏิบัติงานสำนักงานสรรพากรในเขตพื้นที่ กรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ค่าสูงสุด ค่าต่ำสุด ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบสมมติฐานนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 ใช้สถิติ Independent Sample Test (t-test), One way ANOVA และ Partial Correlation ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับความผูกพันองค์กรโดยรวมของข้าราชการกรมสรรพากรในระดับปฏิบัติงานไปจนถึงข้าราชการระดับทรงคุณวุฒิในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครโดยรวมอยู่ในระดับสูงที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 8.40 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.46 อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน อายุงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกัน ความผูกพันองค์กรแตกต่างกัน 2) ระดับความสำคัญของปัจจัยด้านคุณลักษณะเฉพาะของงานมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 8.71 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.21 อยู่ในระดับสูงมาก รองลงมาปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 8.69 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.13 อยู่ในระดับสูงมาก รองลงมาปัจจัยด้านองค์กรและการจัดการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 8.36 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.26 อยู่ในของระดับสูงมาก รองลงมาด้านการได้รับความยอมรับนับถือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 8.26 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.60 อยู่ในระดับสูงมาก รองลงมาปัจจัยด้านสภาพการทำงานมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 7.70 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.62 อยู่ในระดับสูง รองลงมาผลตอบแทนและสวัสดิการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 7.53 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.70 อยู่ในระดับสูง รองลงมาความก้าวหน้าในองค์กรมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 6.69 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 2.34 อยู่ในระดับค่อนข้างสูง ตามลำดับ 3) ปัจจัยด้านคุณลักษณะเฉพาะของงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันองค์กรในเชิงบวก อยู่ในระดับต่ำ ($r = .311$) ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์กับความผูกพันองค์กรในเชิงบวก อยู่ในระดับต่ำที่สุด ($r = .104$) ด้านองค์กรและการจัดการมีความสัมพันธ์กับความผูกพันองค์กรในเชิงบวก อยู่ในระดับต่ำที่สุด ($r = .110$) ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการมีความสัมพันธ์กับความผูกพันองค์กรในเชิงบวก อยู่ในระดับต่ำมาก ($r = .225$) ด้านการได้รับความยอมรับนับถือมีความสัมพันธ์กับความผูกพันองค์กรในเชิงบวก อยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ ($r = .477$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ปัจจัยด้านสภาพการทำงานและปัจจัยด้านความก้าวหน้าในองค์กรไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันองค์กร ข้อเสนอแนะคือ

กรมสรรพากรควรมีนโยบายจูงใจด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ และหาแนวทางแก้ไขปัญหางานล้นมือโดยการเพิ่มประสิทธิภาพให้กับผู้ปฏิบัติงาน

คำสำคัญ: ความผูกพันองค์กร; สภาพแวดล้อมการทำงาน; ปัจจัยจูงใจ

Abstract

The objectives of this research were to study 1) the overall level of organizational commitment and classified according to demographic factors. 2) the importance of working environment factors and motivation factors. 3) the correlation between working environment factors and motivation factors and organizational commitment of civil servant of Revenue Department in Bangkok. The sample population was 400 general civil servants who were under and have worked for the Revenue Department in Bangkok. This research used quantitative research. The tool used in this research was a questionnaire. The statistics used in data analysis include frequency, maximum, minimum, percentage, mean and standard deviation. The hypothesis was tested using Independent Sample Test (t-test), One-way ANOVA and Partial Correlation, significantly at .05 level. The results of the research found that 1) the overall level of organizational commitment of civil servant of Revenue Department in Bangkok was at the highest level (mean = 8.40 and S.V. = 1.46). Age, education level, work position level, working life and monthly income were different, the level of organizational commitment were different. 2) the importance of Intrinsic Aspects of the Jobs (mean = 8.71 and S.V. = 1.21), Relationships with co-workers and supervisors (mean = 8.69 and S.V. = 1.13), Company and Management (mean = 8.36 and S.V. = 1.26), Esteem Need (mean = 8.26 and S.V. = 1.60) were at very high level, followed by Working Conditions (mean = 7.70 and S.V. = 1.62) and Compensation and benefits (mean = 7.53 and S.V. = 1.70) were at high level, next Career Path (mean = 6.69 and S.V. = 2.34) was at a quite high level, respectively. 3) the correlation with Intrinsic Aspects of the Jobs ($r = .311$) and Relationships with co-workers and supervisors ($r = .104$) had a low positive effect, significantly at .05 level, Company and Management ($r = .110$) had the lowest positive effect, significantly at .05 level, Compensation and benefits ($r = .225$) had a very low positive effect, significantly at .05 level and Esteem Need ($r = .477$) had a quite low positive effect, significantly at .05 level. Working Conditions and Career Path did not affecting the level of organizational commitment of civil servant of Revenue Department in Bangkok. Suggestions: The Revenue Department should have an incentive policy regarding compensation and employee welfare and find solutions to the overwork problem by increasing the efficiency of civil servant of Revenue Department in Bangkok.

Keywords: organizational commitment; environment factors; motivation factors

1. บทนำ

ทรัพยากรมนุษย์ เป็นสิ่งที่ผู้บริหารองค์กรต่างให้ความสำคัญ เนื่องจากเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กร ซึ่งความผูกพันองค์กรเป็นประเด็นที่ได้รับความสนใจจากผู้บริหารองค์กรและนักวิชาการ เนื่องจากเป็นคุณสมบัติที่องค์กรปรารถนาให้เกิดขึ้นกับพนักงานภายในองค์กรของตน ผลการศึกษาทางจิตวิทยาอธิบายว่าความผูกพันองค์กรเป็นสิ่งที่นำไปสู่ความรู้สึกรับรู้ของบุคคลภายในองค์กร รวมทั้งส่งผลไปยังความรู้สึกมั่นคงในหน้าที่การงาน สเตียร์ (Steers, 1977 อ้างใน สิทธิศักดิ์ ฉันทวโร, 2561) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นสิ่งที่บุคคลรู้สึกว่าเป็นหนึ่งเดียวกับองค์กรหัวหน้าและเพื่อนร่วมงาน มีค่านิยมในทิศทางเดียวกันกับบุคคลอื่นๆ ในองค์กร ซึ่งบุคคลที่มีความผูกพันสูงจะมีพฤติกรรม 3 ประการ คือ มีความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าที่จะยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร มีความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากมายเพื่อประโยชน์ขององค์กร และมีความปรารถนาเป็นอย่างยิ่งที่จะรักษาไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกขององค์กร ความผูกพันองค์กรจะเกิดขึ้นได้นั้นต้องประกอบกับปัจจัยอื่น ที่ส่งผลให้เกิดความผูกพันองค์กร เช่น ด้านประชากรศาสตร์ซึ่งเป็นข้อมูลที่เกี่ยวกับตัวบุคคลไม่ว่าจะเป็น เพศ อายุ สถานะ การศึกษา ระดับตำแหน่งงาน อายุงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานและด้านปัจจัยจูงใจ เป็นต้น

กรมสรรพากร เป็นส่วนงานราชการระดับกรมสังกัดกระทรวงการคลัง มีหน้าที่ในการจัดเก็บภาษีจากฐานรายได้ และฐานการบริโภคภายในประเทศ ตามประมวลรัษฎากรและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นรายได้ให้รัฐบาล นำมาใช้พัฒนาประเทศ ได้แก่ ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ภาษีเงินได้นิติบุคคลภาษีเงินได้ปิโตรเลียม ภาษีมูลค่าเพิ่ม อากรแสตมป์ เป็นต้น ซึ่งผลการจัดเก็บรายได้รัฐบาลปีงบประมาณ 2566 (ตุลาคม 2565 – กันยายน 2566) ที่ผ่านมา รัฐบาลจัดเก็บรายได้สุทธิจำนวน 2,664,719 ล้านบาท สูงกว่าประมาณการตามเอกสารงบประมาณ 174,719 ล้านบาท หรือร้อยละ 7 และสูงกว่าช่วงเดียวกันของปีก่อนร้อยละ 5.3 โดยหน่วยงานที่จัดเก็บได้สูงกว่าประมาณการที่สำคัญ คือ กรมสรรพากร กรมศุลกากร และส่วนราชการอื่นซึ่งผลการจัดเก็บรายได้ทั้งหมดของปีงบประมาณ 2566 (ตุลาคม 2565 – กันยายน 2566) กรมสรรพากรจัดเก็บรายได้เข้าประเทศจำนวน 2,211,428 บาท คิดเป็นร้อยละ 69.15 เป็นหน่วยงานที่จัดเก็บรายได้เข้าประเทศได้มากที่สุด ข้าราชการกรมสรรพากรจึงมีความสำคัญอย่างยิ่งในการขับเคลื่อนแผนกลยุทธ์ของกรมสรรพากรให้บรรลุเป้าหมายในการจัดเก็บภาษีซึ่งในปัจจุบันกรมสรรพากรกำลังเผชิญกับปัญหาบุคลากรลาออกจากงานสูง (Turnover) ดังนั้น การที่จะรักษาพนักงานไว้กับองค์กรและสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพบรรลุเป้าหมายได้นั้นข้าราชการในกรมสรรพากรจึงจำเป็นต้องมีความผูกพันองค์กร

จากเหตุผลดังกล่าวจึงทำให้ผู้วิจัยต้องการศึกษา ความผูกพันองค์กรของข้าราชการกรมสรรพากรตั้งแต่ระดับปฏิบัติงานไปจนถึงทรงคุณวุฒิ ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร โดยมีคำถามวิจัยว่า 1) ระดับความผูกพันองค์กรโดยรวมและจำแนกตามปัจจัยประชากรศาสตร์อยู่ในระดับใด 2) ความสำคัญของปัจจัยสภาพแวดล้อมการทำงานอยู่ในระดับใด 3) ปัจจัยจูงใจ และความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสภาพแวดล้อมการทำงานและปัจจัยจูงใจกับความผูกพันองค์กรของข้าราชการกรมสรรพากรอยู่ในระดับใด ซึ่งผลการศึกษานี้อาจจะสามารถเป็นแนวทางในการกำหนดแผนกลยุทธ์เพื่อสร้างความผูกพันองค์กรให้กับข้าราชการในสังกัด เพื่อรักษาบุคลากรที่มีคุณภาพให้คงอยู่กับกรมสรรพากรขับเคลื่อนนโยบายของกรมให้บรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ ลดการสูญเสียและป้องกันการลาออกในอนาคตของข้าราชการในกรมสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษา 1) ระดับความผูกพันองค์กรโดยรวมและจำแนกตามปัจจัยประชากรศาสตร์ 2) ความสำคัญของปัจจัยสภาพแวดล้อมการทำงาน และปัจจัยจูงใจ 3) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสภาพแวดล้อมการทำงานและปัจจัยจูงใจกับความผูกพันองค์กร

นิยามศัพท์เฉพาะ

ประชากรศาสตร์ยึดตามความหมายของ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2538) ประชากรศาสตร์ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพครอบครัว จำนวนสมาชิกในครอบครัว ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้ต่อเดือน ลักษณะงานประชากรศาสตร์เป็นลักษณะที่สำคัญ ลักษณะประชากรศาสตร์ที่ต่างกันจะมีลักษณะทางจิตวิทยาต่างกัน

ความผูกพันองค์กรตามความหมายของ สเตียร์ (Steers, 1977 อ้างใน สิทธิศักดิ์ ฉันทวโร, 2561) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นสิ่งที่บุคคลรู้สึกว่าเป็นหนึ่งเดียวกับองค์กรหัวหน้าและเพื่อนร่วมงาน มีค่านิยมในทิศทางเดียวกันกับบุคคลอื่นๆ ในองค์กร ซึ่งบุคคลที่มีความผูกพันสูงจะมีพฤติกรรม 3 ประการ คือ 1) มีความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าที่จะยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร 2) มีความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากมาเพื่อประโยชน์ขององค์กร และ 3) มีความปรารถนาเป็นอย่างยิ่งที่จะรักษาไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกขององค์กร

สภาพแวดล้อมการทำงานตามความหมายของ กิลเมอร์ (Gilmer, 1967 อ้างใน เสกสรรค์ ดุมแก้ว, 2565) หมายถึง องค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในสถานที่ทำงาน เช่น 1) ลักษณะงาน (Intrinsic Aspects of the job) 2) องค์กรและการจัดการ (Company and Management) 3) ความมั่นคงปลอดภัย (Security) 4) เพื่อนร่วมงานและการดำเนินการภายใน (Supervision) 5) สภาพการทำงาน (Working Condition) 6) ค่าจ้าง (Wages) 7) โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน (Opportunity for Advancement) 8) ลักษณะทางสังคมของงาน (Social Aspects of the Job) 9) การติดต่อสื่อสาร (Communication) 10) ผลตอบแทนที่ได้รับจากการทำงาน (Benefits) เป็นต้น

ปัจจัยจุใจยึดตามความหมายของ อับราฮัม มาสโลว์ (Abraham Maslow) เรียกว่า ทฤษฎีลำดับความต้องการ (Hierarchy of Need) เป็นการสนองตอบความต้องการจะจูงใจให้คนตั้งใจทำงาน หรืออาจกล่าวได้ว่าพฤติกรรมของบุคคลเป็นผลมาจากการได้รับการตอบสนองความต้องการ นั่นคือใช้ความต้องการของพนักงานเป็นเครื่องจูงใจให้ขยันทำงาน ความต้องการของมนุษย์มี 5 ชั้น คือ 1) ความต้องการด้านร่างกาย (Physiological Need) หรือการติดต่อสัมพันธ์ เป็นความต้องการด้านพื้นฐานของมนุษย์ ได้แก่ อาหาร ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม และยารักษาโรคการต้องการด้านนี้คนเราต้องการได้รับการตอบสนองก่อนด้านอื่น 2) ความต้องการความมั่นคง (Security Need) ความต้องการเกี่ยวกับความมั่นคงและความปลอดภัยของชีวิต เช่น ไม่มีโจรผู้ร้ายมารบกวน มีการมั่นคงในการประกอบอาชีพ ฯลฯ 3) ความต้องการด้านความรัก (Love Need) หรือการติดต่อสัมพันธ์ (Affiliation Need) เช่น ความอยากมีเพื่อน อยากเป็นที่ยอมรับของกลุ่ม อยากเป็นสมาชิกของกลุ่ม 4) ความต้องการการยกย่องนับถือ (Esteem Need) เป็นความต้องการที่เป็นความรู้สึกภายในเช่น อยากเรียนเก่ง อยากเล่นกีฬาเก่ง อยากได้รับการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น ฯลฯ เพื่อจะได้รับการยกย่องนับถือจากผู้อื่น 5) ความต้องการความสมบูรณ์ในชีวิต (Self – actualization) คือการต้องการบรรลุถึงสิ่งที่ตนสามารถจะเป็น คือประสบความสำเร็จสมบูรณ์ในชีวิต เป็นความต้องการที่เกิดจากความตระหนักของตนเอง ความต้องการระดับนี้ไม่เกี่ยวกับความสูงต่ำของตำแหน่งหน้าที่การงาน

ขอบเขตของการวิจัย

1) ขอบเขตของประชากรศาสตร์ประชากรที่ใช้ศึกษาครั้งนี้คือข้าราชการกรมสรรพากรในระดับปฏิบัติงานไปจนถึงข้าราชการระดับทรงคุณวุฒิในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำนวน 6,683 คน (ข้อมูลจากกรมสรรพากร ณ วันที่ 5 มิถุนายน 2567) 2) ระยะเวลาที่ศึกษา มีนาคม 2567 – กรกฎาคม พ.ศ. 2567 3) ตัวแปรที่ศึกษาประกอบด้วย ปัจจัยประชากรศาสตร์ (Personal Demographic) ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพระดับการศึกษาระดับตำแหน่งงาน อายุงาน และ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน (Work Environment) ได้แก่ ปัจจัยคุณลักษณะเฉพาะของงาน (Intrinsic Aspects of the Jobs) ปัจจัยด้านสภาพการทำงาน (Working Conditions) ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา (Relationships with co-workers and supervisors) และปัจจัยองค์กรและการจัดการ (Company and Management) ปัจจัยจูงใจ (Motivation) ได้แก่ ผลตอบแทนและสวัสดิการ (Compensation and benefits) ความก้าวหน้าในองค์กร (Career Path) และการได้รับความยอมรับนับถือ (Esteem Need) และปัจจัยด้านความผูกพันองค์กร (organizational commitment)

ได้แก่ด้านความเต็มใจและความพึงพอใจที่จะปฏิบัติงานเพื่อองค์กร (a willingness to exert considerable effort on behalf of the organization) และด้านความเชื่อมั่นและศรัทธาต่อองค์กร (Confidence and faith in the organization)

2. ทบทวนวรรณกรรม

1) ทฤษฎีประชากรศาสตร์ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2538) (อ้างถึงใน นิกร แดงรอด, 2560) กล่าวว่า ประชากรศาสตร์ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ครอบครัว จำนวนสมาชิกในครอบครัว ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน ประชากรศาสตร์เป็นลักษณะที่สำคัญ ลักษณะประชากรศาสตร์ที่ต่างกันจะมีลักษณะ ทางจิตวิทยาต่างกัน 2) ทฤษฎีความผูกพันองค์กร สเตียร์ (Steers, 1977 อ้างใน สิทธิศักดิ์ ฉันทวโร, 2561) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นสิ่งที่บุคคลรู้สึกว่าเป็นหนึ่งเดียวกับองค์กรหัวหน้าและเพื่อนร่วมงาน มีค่านิยมในทิศทางเดียวกันกับบุคคลอื่นๆ ในองค์กรซึ่งบุคคลที่มีความผูกพันสูงจะมีพฤติกรรม 3 ประการ คือ มีความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าที่จะยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร มีความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากมายเพื่อประโยชน์ขององค์กร และมีความปรารถนาเป็นอย่างยิ่งที่จะรักษาไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกขององค์กร 3) ทฤษฎีที่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน กิลเมอร์ (Gilmer, 1967 อ้างใน เสกสรรค์ดุมแก้ว, 2565) กล่าวว่าองค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในสถานที่ทำงาน เช่น 1) ลักษณะงาน (Intrinsic Aspects of the job) เป็นสิ่งที่ผู้ปฏิบัติงานได้ใช้ร่วมกับความรู้ ความสามารถ ศักยภาพ ในการทำงานของคนคนนั้น ซึ่งถ้าหากว่าลักษณะงานตรงกับความต้องการและความรู้ความสามารถของผู้ปฏิบัติงานก็จะเกิดความพึงพอใจในงานนั้น 2) องค์กรและการจัดการ (Company and Management) ได้แก่ความพอใจในชื่อเสียง แนวทางการดำเนินงานและการบริหารงานขององค์กร ตลอดจนสถานที่ทำงานขององค์กร 3) ความมั่นคงปลอดภัย (Security) คือ สภาพแวดล้อมในการทำงานที่เหมาะสม มีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่เพียงพอและอยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน และมีหลักปฏิบัติที่ช่วยป้องกันและเสริมความปลอดภัย 4) เพื่อนร่วมงานและการดำเนินการภายใน (Supervision) สายการบังคับบัญชาที่มีผลต่อการทำงานของใ้บังคับบัญชา และส่งผลโดยตรงต่อความพึงพอใจ 5) สภาพการทำงาน (Working Condition) คือ ลักษณะทางกายภาพในการทำงาน ได้แก่ แสง สี เสียง อุปกรณ์เครื่องมือต่างๆ ในการทำงาน ปริมาณและบรรยากาศในการทำงาน ตลอดจนสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน 6) ค่าจ้าง (Wages) เป็นสิ่งที่ใช้ในการต่อยอดไปสู่ความจำเป็นขั้นพื้นฐานของบุคคล ดังนั้น ทุกคนจึงคาดหวังที่จะได้รับค่าจ้างที่เหมาะสมและยุติธรรมตามงานที่ได้รับมอบหมาย 7) โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน (Opportunity for Advancement) เป็นสิ่งที่องค์กรสนับสนุนให้กับพนักงานในองค์กร โดยใช้การพิจารณาอย่างเป็นธรรมจากผลงานเพื่อเลื่อนขั้น ตำแหน่งงาน เงินเดือน การให้รางวัลรวมถึงการชมเชยพนักงานเมื่อปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมายที่วางไว้ 8) ลักษณะทางสังคมของงาน (Social Aspects of the Job) คือการที่พนักงานได้รับการยอมรับและเป็นส่วนหนึ่งของการทำงานในองค์กรที่สามารถทำงานเป็นทีมมีความสามัคคี รู้จักและรับผิดชอบในหน้าที่ของตนเองเพื่อพยายามให้ผลงานออกมาอย่างมีประสิทธิภาพ 9) การติดต่อสื่อสาร (Communication) สิ่งที่ทำให้รับรู้รับทราบถึงนโยบาย แผนงาน กระบวนการทำงาน ตลอดจนข่าวสารที่เกิดขึ้นภายในองค์กรเพื่อสนับสนุนในการทำงาน 10) ผลตอบแทนที่ได้รับจากการทำงาน (Benefits) คือ สิ่งที่พนักงานได้รับจากองค์กรเป็นสิทธิประโยชน์และสวัสดิการที่นอกเหนือไปจากค่าจ้างแรงงานที่ได้รับ เช่น โบนัส ค่ารักษาพยาบาล ประกันสุขภาพ ประกันชีวิต วันหยุดพักผ่อนประจำปี สิทธิในการลา เป็นต้น 4) ทฤษฎีการจูงใจตามแนวความคิดของมาสโลว์ (Abraham Maslow) เรียกว่า ทฤษฎีลำดับความต้องการ (Hierarchy of Need) เป็นทฤษฎีแรงจูงใจที่ได้รับการยอมรับและอ้างอิงกันอย่างกว้างขวางทุกวงการ การสนองตอบความต้องการจะจูงใจให้คนตั้งใจทำงาน หรืออาจกล่าวได้ว่า พฤติกรรมของบุคคลเป็นผลมาจากการได้รับการตอบสนองความต้องการ นั่นคือใช้ความต้องการของพนักงานเป็นเครื่องจูงใจให้ขยันทำงาน ความต้องการของมนุษย์มี 5 ชั้น คือ ความต้องการด้านร่างกาย (Physiological Need) ได้แก่ อาหาร ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม และยารักษาโรค ความต้องการความมั่นคง (Security Need) ความต้องการเกี่ยวกับความมั่นคงและความปลอดภัยของชีวิต เช่น ไม่มีโจรผู้ร้ายมารบกวน มีการมั่นคงในการประกอบอาชีพ ความต้องการด้านความรัก (Love Need) หรือการติดต่อด้านสัมพันธ์ (Affiliation Need) เช่น ความอยากมีเพื่อน อยากเป็นที่ยอมรับของกลุ่ม ความต้องการการยกย่องนับถือ (Esteem Need) เป็นความต้องการที่เป็นความรู้สึกภายใน เช่นอยากได้รับการเลื่อนขั้นเลื่อน

ตำแหน่งที่สูงขึ้น เพื่อจะได้รับการยกย่องนับถือจากผู้อื่น และความต้องการความสมหวังในชีวิต (Self – actualization) คือการต้องการบรรลุถึงสิ่งที่ตนสามารถจะเป็น คือประสบความสำเร็จสมบูรณ์ในชีวิต 5) งานวิจัยที่เกี่ยวข้องนิกร แดงรอด, 2560 ได้ทำการศึกษาวิจัยปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการสังกัดหน่วยงานราชการแห่งหนึ่ง พบว่า 1) ปัจจัยด้านสวัสดิการภายในได้แก่ ด้านค่าเสี่ยงภัยในการถวายอารักขา ด้านที่พักอาศัย และด้านรถรับ – ส่ง โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง 2) ปัจจัยด้านลักษณะงาน ได้แก่ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ และด้านการได้รับการยอมรับนับถือ โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง 3) ปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงาน ได้แก่ ด้านความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์กรด้านความรู้สึกรับผิดชอบได้ต่อองค์กร ด้านความน่าเชื่อถือและชื่อเสียงขององค์กร และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง และ 4.) ปัจจัยความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ ด้านจิตใจ ด้านความคงอยู่ ด้านบรรทัดฐาน และด้านพฤติกรรม โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ชัยยศ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการทำงาน รายได้แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ปัจจัยในการได้รับสวัสดิการภายในส่วนราชการ มีความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับสูงมากอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ปัจจัยด้านลักษณะงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับสูงมากอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 สิทธิศักดิ์ ฉันทวโร, 2561 ได้ทำการศึกษาวิจัยปัจจัยคงอยู่ในงานต่อความผูกพันต่อองค์กรของอุทการเรือพระจุลจอมเกล้า ผลการวิจัย พบว่า 1) ระดับความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับมาก และ 2) ระดับความคิดเห็นต่อการคงอยู่ในงานอยู่ในระดับมาก เมื่อศึกษาการคงอยู่ในงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของกำลังพลอุทการเรือพระจุลจอมเกล้า ด้วยการวิเคราะห์ถดถอย พบว่าคุณวิธีกำลังสองน้อยที่สุดแบบถ่วงน้ำหนัก พบว่า ค่าตอบแทน การสนับสนุนของหัวหน้า การอบรมและพัฒนา ความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน ความก้าวหน้าในงาน และการเดินทางทำงาน ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรนอกจากนี้เมื่อเปรียบเทียบกับความคิดเห็นของกำลังพล พบว่า กำลังพลที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ ประเภทของตำแหน่ง สถานภาพ สมรส ระยะทางจากที่พักถึงที่ทำงาน และอายุการทำงานกับองค์กรที่ต่างกันมีความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อองค์กรที่ต่างกัน เสกสรรค์ ดุมแก้ว, 2565 ได้ทำการศึกษาวิจัย ปัจจัยด้านภาวะผู้นำและสภาพแวดล้อมส่งผลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานกลุ่มบริษัททลีน ผลการศึกษา พบว่า 1) ปัจจัยด้านภาวะผู้นำส่งผลต่อความความผูกพันองค์กรของพนักงานกลุ่มบริษัททลีน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 2) ปัจจัยด้านแรงจูงใจส่งผลต่อความความผูกพันองค์กรของพนักงานกลุ่มบริษัททลีน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ 3) ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม ส่งผลต่อความความผูกพันองค์กรของพนักงานกลุ่มบริษัททลีนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานของการวิจัย

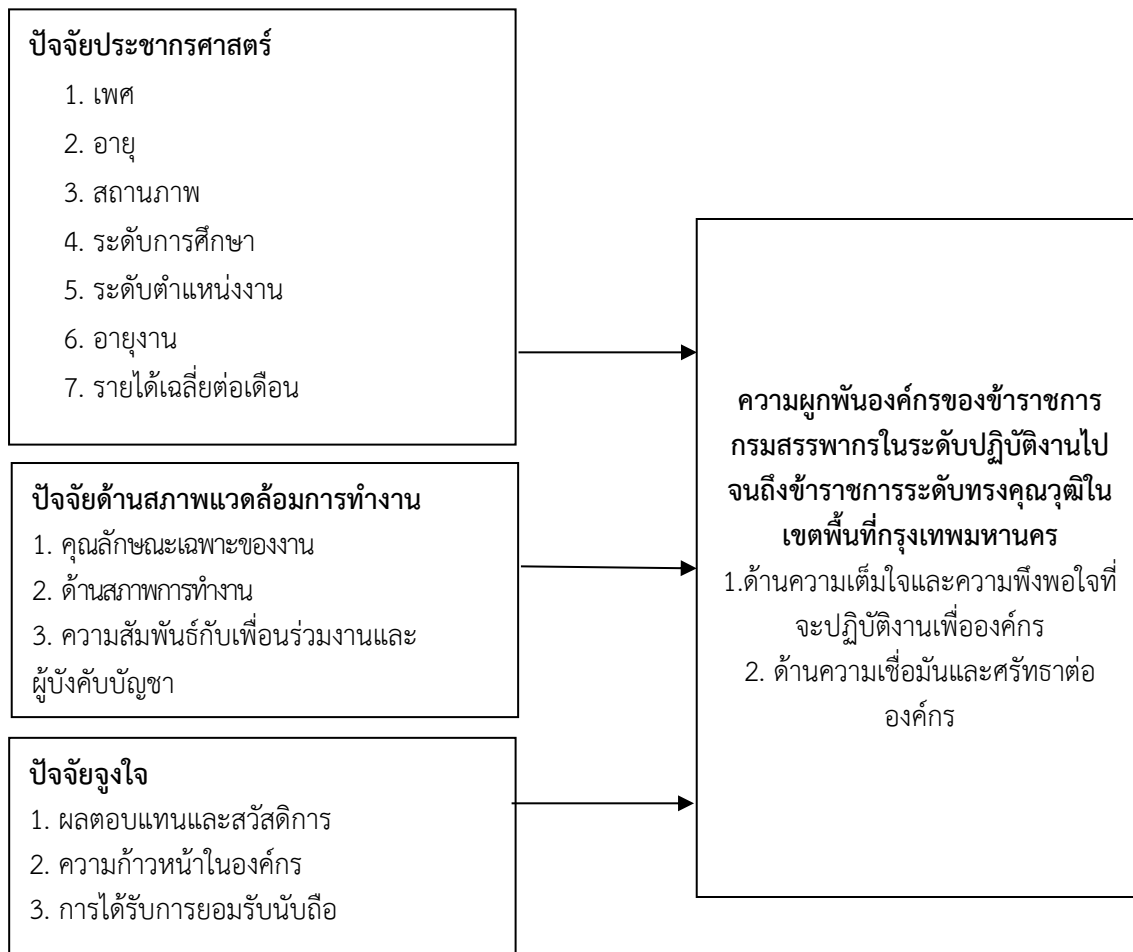
สมมติฐาน 1) เพศแตกต่างกัน ระดับความผูกพันองค์กรไม่แตกต่างกัน สมมติฐาน 2) อายุแตกต่างกัน ระดับความผูกพันองค์กรไม่แตกต่างกัน สมมติฐาน 3) สถานภาพแตกต่างกัน ระดับความผูกพันองค์กรไม่แตกต่างกัน สมมติฐาน 4) ระดับการศึกษาแตกต่างกัน ระดับความผูกพันองค์กรไม่แตกต่างกัน สมมติฐาน 5) ระดับตำแหน่งงานแตกต่างกัน ระดับความผูกพันองค์กรไม่แตกต่างกัน สมมติฐาน 6) อายุงานแตกต่างกัน ระดับความผูกพันองค์กรไม่แตกต่างกัน สมมติฐาน 7) รายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน ระดับความผูกพันองค์กรไม่แตกต่างกัน สมมติฐาน 8) ปัจจัยคุณลักษณะเฉพาะของงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันองค์กร สมมติฐาน 9) ปัจจัยด้านสภาพการทำงาน (Working Conditions) ไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันองค์กร สมมติฐาน 10) ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา (Relationships with co-workers and supervisors) ไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันองค์กร สมมติฐาน 11) ปัจจัยองค์กรและการจัดการ (Company and Management) ไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันองค์กร สมมติฐาน 12) ผลตอบแทนและสวัสดิการ (Compensation and benefits) ไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันองค์กร สมมติฐาน 13) ความก้าวหน้าในองค์กร (Career Path) ไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันองค์กร สมมติฐาน 14) การได้รับความยอมรับนับถือ (Esteem Need) ไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันองค์กร

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัยดังนี้

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



ระเบียบการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรในการวิจัย คือ ข้าราชการพลเรือนสามัญที่อยู่ในสังกัดและปฏิบัติงานสำนักงานสรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ปีงบประมาณ 2567 (ระดับปฏิบัติงาน – ระดับทรงคุณวุฒิ) จำนวน 6,683 คน ข้อมูลจากกรมสรรพากร ณ วันที่ 5 มิถุนายน 2567 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยทราบจำนวนประชากรที่มีอยู่จำกัดนับได้ (Finite Population) ใช้สูตรวิธีการคำนวณจากสูตรของ Yamane (Yamane, 1973) เป็นการสุ่มแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น (Non-Probability) โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) ช่วงระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ค่าความคลาดเคลื่อนไม่เกินร้อยละ 5 รายละเอียดการคำนวณการเลือกกลุ่มตัวอย่างขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่คำนวณได้ คือ 377.41 คน (ประมาณ 378 คน) และเพื่อป้องกันความผิดพลาดในการเก็บแบบสอบถามจึงกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้นจำนวน 400 คน

แบบจำลองประจักษ์ คือ $Y = f(X_1, X_2, X_3, X_4, X_5, X_6, X_7, X_8, X_9, X_{10}, X_{11}, X_{12}, X_{13}, X_{14})$ โดยกำหนดให้ Y = ร้อยละความผูกพันองค์กรของข้าราชการกรมสรรพากรในระดับปฏิบัติงานไปจนถึงข้าราชการระดับทรงคุณวุฒิในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ในด้านความเต็มใจและความพึงพอใจที่จะปฏิบัติงานเพื่อองค์กรและด้านความเชื่อมั่นและศรัทธาต่อองค์กร X_1 = เพศ X_2 = อายุ X_3 = สถานภาพ X_4 = ระดับการศึกษา X_5 = ระดับตำแหน่งงาน X_6 = อายุงาน X_7 = รายได้เฉลี่ย

ต่อเดือน X8 = ปัจจัยคุณลักษณะเฉพาะของงาน (Intrinsic Aspects of the Jobs) X9 = ปัจจัยด้านสภาพการทำงาน (Working Conditions) X10 = ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา (Relationships with co-workers and supervisors) X11 = ปัจจัยด้านองค์กรและการจัดการ (Company and Management) X12 = ผลตอบแทนและสวัสดิการ (Compensation and benefits) X13 = ความก้าวหน้าในองค์กร (Career Path) X14 = การได้รับความยอมรับนับถือ (Esteem Need)

เครื่องมือและวิธีการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถามอิเล็กทรอนิกส์เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลแล้วนำมาวิเคราะห์สถิติ การสร้างเครื่องมือในการวิจัยมีลำดับขั้นตอนดังนี้ 1) ศึกษาค้นคว้าทฤษฎี เอกสารทางวิชาการแนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการกำหนดวัตถุประสงค์การวิจัย ตัวแปรอิสระ ตัวแปรตาม สร้างกรอบแนวคิดในการวิจัย และสร้างแบบสอบถาม 2) นิยามศัพท์เฉพาะของตัวแปรอิสระและตัวแปรตามเพื่อให้ความหมายที่สามารถวัดผลได้อย่างชัดเจนและสร้างเป็นข้อคำถามที่มีความครอบคลุมเชิงเนื้อหาเพื่อให้สัมพันธ์กับนิยามศัพท์ของตัวแปรที่ใช้ในการดำเนินการวัดผล 3) จัดทำแบบประเมินความเที่ยงตรงของแบบสอบถามการวิจัย (IOC) โดยขอความกรุณาจากผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน เป็นผู้ประเมินความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 1.00 4) จัดทำแบบสอบถามออนไลน์ (Google Form) ตามร่างแบบสอบถามที่ได้รับการปรับปรุงแก้ไขและผ่านความเห็นชอบของอาจารย์ที่ปรึกษาแล้ว ไปทดลองกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 50 คน (Pilot Test) เพื่อทดสอบหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α -Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach, 1970) ค่า α ที่ได้จะแสดงถึงความคงที่ของแบบสอบถามโดยจะมีค่าระหว่าง $0 \leq \alpha \leq 1$ กำหนดให้ค่าความน่าเชื่อถือของค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α -Coefficient) จะต้องมากกว่าหรือเท่ากับ 0.7 โดยในการทดสอบ โดยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาคของแบบสอบถามได้เท่ากับ 0.791 สามารถนำแบบสอบถามไปเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่ม 5) นำแบบสอบถามออนไลน์ (Google Form) ที่ผ่านการทดสอบความเชื่อถือได้ (Reliability) ไปใช้เก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างจริงจำนวน 400 ชุด 6) หลังจากรวบรวมข้อมูลครบถ้วนแล้วจะนำข้อมูลที่ได้นำมาวิเคราะห์ผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยใช้ค่าสถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยเพื่อศึกษา 1) ระดับความผูกพันองค์กรโดยรวมและจำแนกตามปัจจัยประชากรศาสตร์ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน อายุงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนเป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) สำหรับการอธิบายข้อมูลด้านประชากรศาสตร์และข้อมูลด้านความผูกพันองค์กรโดยรวมของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้สถิติการแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าสูงสุด (Maximum) ค่าต่ำสุด (Minimum) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) 2) ความสำคัญของปัจจัยสภาพแวดล้อมการทำงานและปัจจัยจิตใจได้แก่ ปัจจัยคุณลักษณะเฉพาะของงาน สภาพการทำงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา องค์กรและการจัดการ ผลตอบแทนและสวัสดิการ ความก้าวหน้าในองค์กร และการได้รับความยอมรับนับถือ เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยใช้สถิติค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) 3) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสภาพแวดล้อมการทำงานและปัจจัยจิตใจกับความผูกพันองค์กรเป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) โดยใช้สถิติสหสัมพันธ์เชิงส่วน Partial Correlation ระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ .05 หรือที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ถ้า r มีค่าเข้าใกล้ 1 หมายถึง X และ Y สัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันอย่างมาก ถ้า r มีค่าเข้าใกล้ -1 หมายถึง X และ Y สัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามอย่างมาก และถ้า r มีค่าเข้าใกล้ 0 แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์กันน้อย (พรเพ็ญ เพชรสุขศิริ, 2548) และการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามตามการทดสอบสมมติฐานการวิจัย 1) ทดสอบประชากร 2 กลุ่ม ทดสอบ Means Difference: Independent Sample Test (t-test) Equal Variance Assumed หรือ Equal Variance not Assumed ในการทดสอบกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ .05 หรือที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 2) ทดสอบประชากรมากกว่า 2 กลุ่ม ทดสอบ Means Difference: One way ANOVA ในการทดสอบกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ .05 หรือที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 หากพบความแตกต่างให้ทำ Multiple Comparisons

ผลการวิจัย

ข้อค้นพบตามวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาข้อ 1) ระดับความผูกพันองค์กรโดยรวมของข้าราชการกรมสรรพากรในระดับปฏิบัติงานไปจนถึงข้าราชการระดับทรงคุณวุฒิในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครโดยรวมอยู่ในระดับสูงมาก มีค่าเฉลี่ย (Mean) 8.40 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน S.V. 1.46 และจำแนกตามปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ด้านเพศนั้น โดยกลุ่มเพศชาย มีค่าเฉลี่ย (Mean) 8.40 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน S.V. 1.26 อยู่ในระดับสูงมาก รองลงมากลุ่มเพศหญิง มีค่าเฉลี่ย (Mean) 8.39 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน S.V. 1.56 อยู่ในระดับสูงมาก ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ด้านอายุ โดยกลุ่มอายุไม่เกิน 49 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ย (Mean) 8.91 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน S.V. 0.71 อยู่ในระดับสูงมาก รองลงมากลุ่มอายุ 30 – 39 ปี มีค่าเฉลี่ย (Mean) 8.38 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน S.V. 1.48 อยู่ในระดับสูงมาก รองลงมากลุ่มอายุไม่เกิน 30 ปี มีค่าเฉลี่ย (Mean) 8.35 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน S.V. 1.45 อยู่ในระดับสูงมาก รองลงมากลุ่มอายุ 40-49 ปี มีค่าเฉลี่ย (Mean) 8.34 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน S.V. 1.60 อยู่ในระดับสูงมาก ตามลำดับ ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ด้านสถานภาพ โดยกลุ่มหย่าร้างมีค่าเฉลี่ย (Mean) 9.05 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน S.V. 0.76 อยู่ในระดับสูงที่สุด รองลงมากลุ่มหม้าย มีค่าเฉลี่ย (Mean) 8.58 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน S.V. 1.44 อยู่ในระดับสูงมาก รองลงมากลุ่มโสด มีค่าเฉลี่ย (Mean) 8.38 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน S.V. 1.59 อยู่ในระดับสูงมาก รองลงมากลุ่มสมรส มีค่าเฉลี่ย (Mean) 8.34 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน S.V. 1.00 อยู่ในระดับสูงมาก ตามลำดับ ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ด้านการศึกษาโดยกลุ่มระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ย (Mean) 9.08 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน S.V. 1.16 อยู่ในระดับสูงที่สุด รองลงมากลุ่มระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีมีค่าเฉลี่ย (Mean) 8.40 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน S.V. 1.35 อยู่ในระดับสูงมาก รองลงมากลุ่มระดับการศึกษาปริญญาตรีมีค่าเฉลี่ย (Mean) 8.32 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน S.V. 1.52 อยู่ในระดับสูงมาก ตามลำดับ ประชากรศาสตร์ด้านระดับตำแหน่งงาน โดยกลุ่มตำแหน่งงานระดับเชี่ยวชาญมีค่าเฉลี่ย (Mean) ร้อยละ 8.92 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน S.V. เท่ากับ 1.17 อยู่ในระดับสูงมาก รองลงมากลุ่มตำแหน่งงานระดับชำนาญการพิเศษ มีค่าเฉลี่ย (Mean) 8.79 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน S.V. 0.72 อยู่ในระดับสูงมาก รองลงมากลุ่ม ตำแหน่งงานระดับชำนาญการ มีค่าเฉลี่ย (Mean) 8.75 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน S.V. 1.31 อยู่ในระดับสูงมาก รองลงมากลุ่มตำแหน่งงานระดับปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ย (Mean) 8.62 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน S.V. 1.34 อยู่ในระดับสูงมาก รองลงมากลุ่มตำแหน่งงานระดับชำนาญงาน มีค่าเฉลี่ย (Mean) 8.51 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน S.V. 1.12 อยู่ในระดับสูงมาก รองลงมา กลุ่มตำแหน่งงานระดับปฏิบัติการมีค่าเฉลี่ย (Mean) 8.02 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน S.V. 1.66 อยู่ในระดับสูงมาก ตามลำดับ ปัจจัยด้านปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ด้านอายุงาน โดยกลุ่มอายุงาน 14 – 18 ปี มีค่าเฉลี่ย (Mean) 8.83 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน S.V. 0.50 อยู่ในระดับสูงมาก รองลงมากลุ่มอายุงาน 4 – 8 ปี มีค่าเฉลี่ย (Mean) 8.63 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน S.V. 1.31 อยู่ในระดับสูงมาก รองลงมากลุ่มอายุงานมากกว่า 18 ปี มีค่าเฉลี่ย (Mean) 8.22 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน S.V. 1.42 อยู่ในระดับสูงมาก รองลงมากลุ่มอายุงานน้อยกว่า 4 ปี มีค่าเฉลี่ย (Mean) 7.92 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน S.V. 1.81 อยู่ในระดับสูง ตามลำดับ ปัจจัยด้านปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยกลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001 – 30,000 บาท มีค่าเฉลี่ย (Mean) 8.81 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน S.V. 0.85 อยู่ในระดับสูงมาก รองลงมากลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 40,000 บาท ขึ้นไปมีค่าเฉลี่ย (Mean) 8.77 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน S.V. 0.86 อยู่ในระดับสูงมาก รองลงมากลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 – 35,000 บาท มีค่าเฉลี่ย (Mean) 8.63 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน S.V. 1.61 อยู่ในระดับสูงมาก รองลงมากลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 20,000 บาท มีค่าเฉลี่ย (Mean) 8.14 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน S.V. เท่ากับ 1.62 อยู่ในระดับสูงมาก รองลงมากลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,000 – 25,000 บาท มีค่าเฉลี่ย (Mean) 8.02 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน S.V. 2.05 อยู่ในระดับสูงมาก ตามลำดับ สรุปได้ว่าปัจจัยด้านประชากรศาสตร์กลุ่มระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ย (Mean) 9.08 ซึ่งสูงกว่ากลุ่มอื่น และปัจจัยด้านประชากรศาสตร์กลุ่มอายุงานน้อยกว่า 4 ปี มีค่าเฉลี่ย (Mean) 7.92 ซึ่งน้อยกว่ากลุ่มอื่น

ข้อค้นพบตามวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาข้อ 2) ระดับความสำคัญของปัจจัยสภาพแวดล้อมการทำงาน และปัจจัยจิตใจ จำแนกตามปัจจัยสนับสนุน 7 ด้าน พบว่าปัจจัยด้านคุณลักษณะเฉพาะของงาน (Intrinsic Aspects of the Jobs) มีค่าเฉลี่ย (Mean) 8.71 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน S.V. 1.21 อยู่ในระดับสูงมาก รองลงมาปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา (Relationships with co-workers and supervisors) มีค่าเฉลี่ย (Mean) 8.69 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน S.V. 1.13 อยู่ในระดับสูงมาก รองลงมาปัจจัยด้านองค์กรและการจัดการ (Company and Management) มีค่าเฉลี่ย (Mean) 8.36 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน S.V. เท่ากับ 1.26 อยู่ในของระดับสูงมาก รองลงมาด้านการได้รับความยอมรับนับถือ (Esteem Need) มีค่าเฉลี่ย (Mean) 8.26 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน S.V. 1.60 อยู่ในระดับสูงมาก รองลงมาปัจจัยด้านสภาพการทำงาน (Working Conditions) มีค่าเฉลี่ย (Mean) 7.70 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน S.V. 1.62 อยู่ในระดับสูง รองลงมาผลตอบแทนและสวัสดิการ (Compensation and benefits) มีค่าเฉลี่ย (Mean) 7.53 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน S.V. 1.70 อยู่ในระดับสูง รองลงมาความก้าวหน้าในองค์กร (Career Path) มีค่าเฉลี่ย (Mean) 6.69 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน S.V. 2.34 อยู่ในระดับค่อนข้างสูงตามลำดับ ข้อค้นพบตามวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาข้อ 3) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสภาพแวดล้อมการทำงานและปัจจัยจิตใจกับความผูกพันองค์กร ของข้าราชการกรมสรรพากรในระดับปฏิบัติงานไปจนถึงข้าราชการระดับทรงคุณวุฒิในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ปัจจัยด้านคุณลักษณะเฉพาะของงาน (Intrinsic Aspects of the Jobs) พบว่า ส่งผลในเชิงบวกอยู่ในระดับต่ำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ปัจจัยด้านสภาพการทำงาน (Working Conditions) พบว่าส่งผลในเชิงบวกไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 หรือด้านสภาพการทำงาน (Working Conditions) ไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันองค์กรโดยรวมของข้าราชการกรมสรรพากรในระดับปฏิบัติงานไปจนถึงข้าราชการระดับทรงคุณวุฒิในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา (Relationships with co-workers and supervisors) พบว่าส่งผลในเชิงบวกอยู่ในระดับต่ำที่สุดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ด้านองค์กรและการจัดการ (Company and Management) พบว่า ส่งผลในเชิงบวกอยู่ในระดับต่ำที่สุดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ (Compensation and benefits) ส่งผลในเชิงบวกอยู่ในระดับต่ำมากอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ปัจจัยด้านความก้าวหน้าในองค์กร (Career Path) พบว่า ส่งผลในเชิงลบไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และด้านความก้าวหน้าในองค์กร (Career Path) ไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันองค์กรโดยรวมของข้าราชการกรมสรรพากรในระดับปฏิบัติงานไปจนถึงข้าราชการระดับทรงคุณวุฒิในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ด้านการได้รับความยอมรับนับถือ (Esteem Need) ส่งผลในเชิงบวกอยู่ในระดับค่อนข้างต่ำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ข้อค้นพบตามสมมติฐานข้อ 1) พบว่า เพศแตกต่างกันความผูกพันองค์กรโดยรวมของข้าราชการกรมสรรพากรในระดับปฏิบัติงานไปจนถึงข้าราชการระดับทรงคุณวุฒิในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครไม่แตกต่างกัน ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 2) พบว่า อายุแตกต่างกันความผูกพันองค์กรโดยรวมของข้าราชการกรมสรรพากรในระดับปฏิบัติงานไปจนถึงข้าราชการระดับทรงคุณวุฒิในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 3) พบว่า สถานภาพแตกต่างกันความผูกพันองค์กรโดยรวมของข้าราชการกรมสรรพากรในระดับปฏิบัติงานไปจนถึงข้าราชการระดับทรงคุณวุฒิในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครไม่แตกต่างกัน ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 4) พบว่า ระดับการศึกษาแตกต่างกัน ความผูกพันองค์กรโดยรวมของข้าราชการกรมสรรพากรในระดับปฏิบัติงานไปจนถึงข้าราชการระดับทรงคุณวุฒิในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 5) พบว่า ระดับตำแหน่งงานแตกต่างกัน ความผูกพันองค์กรโดยรวมของข้าราชการกรมสรรพากรในระดับปฏิบัติงานไปจนถึงข้าราชการระดับทรงคุณวุฒิในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 6) พบว่า อายุงานแตกต่างกัน ความผูกพันองค์กรโดยรวมของข้าราชการกรมสรรพากรในระดับปฏิบัติงานไปจนถึงข้าราชการระดับทรงคุณวุฒิในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 7) พบว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน ความผูกพันองค์กรโดยรวมของข้าราชการกรมสรรพากรในระดับปฏิบัติงานไปจนถึง

ข้าราชการระดับทรงคุณวุฒิในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 8) พบว่า ปัจจัยคุณลักษณะเฉพาะของงาน (Intrinsic Aspects of the Jobs) มีความสัมพันธ์กับความผูกพันองค์กรโดยรวมของข้าราชการกรมสรรพากรในระดับปฏิบัติงานไปจนถึงข้าราชการระดับทรงคุณวุฒิในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 9) พบว่า ปัจจัยด้านสภาพการทำงาน (Working Conditions) ไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันองค์กรโดยรวมของข้าราชการกรมสรรพากรในระดับปฏิบัติงานไปจนถึงข้าราชการระดับทรงคุณวุฒิในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครที่นัยสำคัญทางสถิติ.05 10) พบว่า ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา (Relationships with co-workers and supervisors) มีความสัมพันธ์กับความผูกพันองค์กรโดยรวมของข้าราชการกรมสรรพากรในระดับปฏิบัติงานไปจนถึงข้าราชการระดับทรงคุณวุฒิในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 11) พบว่า ปัจจัยด้านองค์กรและการจัดการ (Company and Management) มีความสัมพันธ์กับความผูกพันองค์กรโดยรวมของข้าราชการกรมสรรพากรระดับปฏิบัติงานไปจนถึงข้าราชการระดับทรงคุณวุฒิในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 12) พบว่า ปัจจัยด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ (Compensation and benefits) มีความสัมพันธ์กับความผูกพันองค์กรโดยรวมของข้าราชการกรมสรรพากรในระดับปฏิบัติงานไปจนถึงข้าราชการระดับทรงคุณวุฒิในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 13) พบว่า ปัจจัยด้านความก้าวหน้าในองค์กร (Career Path) ไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันองค์กรโดยรวมของข้าราชการกรมสรรพากรในระดับปฏิบัติงานไปจนถึงข้าราชการระดับทรงคุณวุฒิในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 14) พบว่า ปัจจัยด้านการได้รับความยอมรับนับถือ (Esteem Need) มีความสัมพันธ์กับความผูกพันองค์กรโดยรวมของข้าราชการกรมสรรพากรในระดับปฏิบัติงานไปจนถึงข้าราชการระดับทรงคุณวุฒิในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อภิปรายผลข้อค้นพบตามวัตถุประสงค์

อภิปรายผลข้อค้นพบตามวัตถุประสงค์ พบว่า ระดับความผูกพันองค์กรโดยรวมของข้าราชการกรมสรรพากรในระดับปฏิบัติงานไปจนถึงข้าราชการระดับทรงคุณวุฒิในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครโดยรวมอยู่ในระดับสูงมาก มีค่าเฉลี่ย (Mean) 8.40 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน S.V. 1.46 โดยจำแนกตามปัจจัยด้านประชากรศาสตร์นั้น ด้านเพศ ข้าราชการกรมสรรพากรทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความผูกพันองค์กรไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ นิกร แตรอด (2560) ซึ่งได้ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการ สังกัด หน่วยงานราชการแห่งหนึ่ง กล่าวว่า เพศที่แตกต่างกันมีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมแตกต่างกัน ด้านอายุ กลุ่มอายุ 49 ปีขึ้นไป จะมีความผูกพันองค์กรมากกว่ากลุ่มอายุน้อยกว่า ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ช่วงอายุดังกล่าวจะอยู่ในกลุ่มของข้าราชการอาวุโสและมีชั้นยศที่สูงซึ่งมีความรับผิดชอบในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายมากกว่าช่วงอายุอื่นซึ่งหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายอาจมีความสำคัญและเป็นเกียรติกับหน้าที่การทำงานที่ปฏิบัติอยู่ เป็นช่วงที่มีความมั่นคง จึงทำให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าในช่วงอายุอื่น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นิสิตศักดิ์ ฉันทวโร ได้ศึกษาปัจจัยการคงอยู่ในงานต่อความผูกพันองค์กรของอุทการเรือพระจุลจอมเกล้า (2561) กล่าวว่า ระดับการศึกษาต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน ด้านสถานภาพแตกต่างกันความผูกพันองค์กรโดยรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการวิจัยของนิกร แตรอด (2560) ซึ่งได้ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการสังกัด หน่วยงานราชการแห่งหนึ่ง กล่าวว่า สถานภาพที่แตกต่างกันมีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมไม่แตกต่างกัน ด้านการศึกษา ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีมีความผูกพันองค์กรมากกว่ากลุ่มระดับการศึกษาปริญญาตรีและกลุ่มระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า กลุ่มข้าราชการที่มีระดับการศึกษาที่ต่ำกว่าปริญญาตรีส่วนใหญ่จะเป็นข้าราชการระดับปฏิบัติงาน และระดับชำนาญงานลักษณะงานส่วนใหญ่จะอยู่ในขอบเขตที่จำกัด เช่น งานธุรการ งานบริหาร งานเอกสาร งานพัสดุ เป็นส่วนงานที่คอยสนับสนุนส่วนงานหลัก งานที่รับผิดชอบจึงมีความกดดันน้อยกว่ากลุ่มที่มีระดับการศึกษาที่สูงกว่าซึ่งจะเป็นข้าราชการระดับปฏิบัติการขึ้นไปอยู่ในตำแหน่งที่ต้องรับผิดชอบและ

อยู่ในตำแหน่งงานที่มีความยากและกดดัน เช่นนักตรวจสอบภาษี นักวิชาการภาษี เป็นต้น จึงทำให้ข้าราชการกลุ่มที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีมีความผูกพันองค์กรที่มากกว่ากลุ่มระดับการศึกษาปริญญาตรีและมากกว่ากลุ่มระดับการศึกษาสูงปริญญาตรี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของนิลธิศักดิ์ ฉันทวโร ได้ศึกษาปัจจัยการคงอยู่ในงานต่อความผูกพันองค์กรของอุทหารเรือพระจุลจอมเกล้า (2561) กล่าวว่า ระดับการศึกษาต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน ด้านระดับตำแหน่งงาน โดยกลุ่มตำแหน่งงานระดับเชี่ยวชาญมีความผูกพันองค์กรอยู่ในระดับสูงมากกว่ากลุ่มระดับตำแหน่งงานอื่น ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า กลุ่มตำแหน่งงานระดับเชี่ยวชาญจะอยู่ในกลุ่มของข้าราชการอาวุโสและมีชั้นยศที่สูงซึ่งมีความรับผิดชอบในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายมากกว่าช่วงอายุอื่นซึ่งหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายอาจมีความสำคัญและเป็นเกียรติกับหน้าที่การงานที่ปฏิบัติอยู่ และกลุ่มตำแหน่งงานระดับปฏิบัติการเป็นกลุ่มที่มีความผูกพันองค์กรน้อยกว่ากลุ่มระดับตำแหน่งงานอื่น ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า เป็นช่วงที่เริ่มเข้ามาปฏิบัติงานตำแหน่งหรือค่าตอบแทนที่ได้รับต่างๆ อาจไม่สูงมากนัก และเนื่องจากกลุ่มตำแหน่งงานระดับปฏิบัติการบรรจุเข้ามาด้วยวุฒิการศึกษาที่สูงกว่ากลุ่มตำแหน่งงานระดับชำนาญงานและปฏิบัติงาน ขอบเขตหน้าที่งานที่รับผิดชอบและความกดดันจึงมากกว่าซึ่งกลุ่มตำแหน่งงานดังกล่าวอยู่ในช่วงที่มีการเปลี่ยนแปลงได้ง่าย จึงทำให้กลุ่มตำแหน่งงานระดับปฏิบัติการมีความผูกพันองค์กรน้อยกว่ากลุ่มตำแหน่งงานระดับอื่น ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการวิจัยของนิกร แตรอด (2560) ซึ่งได้ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการสังกัด หน่วยงานราชการแห่งหนึ่งกล่าวว่า ชั้นยศที่แตกต่างกันมีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมไม่แตกต่างกัน ด้านอายุงาน โดยกลุ่มอายุงาน 14 – 18 อยู่ในระดับสูงมาก ซึ่งมีความผูกพันองค์กรมากกว่ากลุ่มอายุงานอื่นและอายุงานน้อยกว่า 4 ปี อยู่ในระดับสูง มีความผูกพันองค์กรน้อยกว่ากลุ่มอายุงานอื่น เนื่องจากข้าราชการที่มีอายุการทำงานที่นาน ตำแหน่งและค่าตอบแทนก็จะสูง ความรับผิดชอบและการได้รับความไว้วางใจก็จะสูงด้วยเช่นกัน ส่วนข้าราชการที่มีอายุงานน้อยกว่า 4 ปี เป็นข้าราชการที่เพิ่งเข้ามาปฏิบัติงานตำแหน่งและค่าตอบแทนที่ได้รับอาจไม่สูงมากนัก และอยู่ในช่วงที่มีการเปลี่ยนแปลงได้ สามารถสอบเปลี่ยนหน่วยงานได้ง่าย จึงทำให้มีความผูกพันองค์กรที่น้อยกว่าข้าราชการที่มีอายุงานที่มากกว่า ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นิลธิศักดิ์ ฉันทวโร ได้ศึกษาปัจจัยการคงอยู่ในงานต่อความผูกพันองค์กรของอุทหารเรือพระจุลจอมเกล้า (2561) กล่าวว่า อายุงานต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยกลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001 – 30,000 บาท อยู่ในระดับสูงมาก เป็นกลุ่มที่มีความผูกพันองค์กรมากที่สุดเนื่องจากรายได้เฉลี่ยต่อเดือนดังกล่าวส่วนใหญ่จะอยู่ในช่วงชำนาญการหรือหรือชำนาญการพิเศษ เป็นช่วงที่มีความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงานรองลงมากลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 40,000 บาทขึ้นไป อยู่ในระดับสูงมาก รองลงมากลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 – 35,000 บาท อยู่ในระดับสูงมาก รองลงมา กลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 20,000 บาท อยู่ในระดับสูงมาก รองลงมากลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,000 – 25,000 บาท อยู่ในระดับสูงมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นิกร แตรอด (2560) ซึ่งได้ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการ สังกัด หน่วยงานราชการแห่งหนึ่ง กล่าวว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน ความผูกพันองค์กรโดยรวมของข้าราชการแตกต่างกัน ระดับความสำคัญของปัจจัยสภาพแวดล้อมการทำงาน และปัจจัยจิตใจ จำแนกตามปัจจัยสนับสนุน 7 ด้าน พบว่า ปัจจัยด้านคุณลักษณะเฉพาะของงาน (Intrinsic Aspects of the Jobs) อยู่ในระดับสูงมาก และมีความสัมพันธ์กับความผูกพันองค์กรในเชิงบวก อยู่ในระดับต่ำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ถ้าลักษณะงานที่ทำอยู่ตรงตามความรู้ความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน และส่งเสริมความคิดริเริ่มเป็นงานที่ทำท้าทายทำให้เกิดความเปลี่ยนแปลง เป็นงานที่สามารถพัฒนาทักษะความรู้ เป็นงานบริการสาธารณะ ทำให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกมีคุณค่า มีความภาคภูมิใจ มีศักดิ์ศรี และได้รับการยอมรับนับถือ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ รมิตา ประวัติ (2564) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรโรงพยาบาลสมเด็จพระบรมราชเทวี ณ ศรีราชา พบว่า ปัจจัยลักษณะงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร พบว่า คุณลักษณะของงานมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร รองลงมาปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา (Relationships with co-workers and supervisors) อยู่ในระดับสูงมาก และมี

ความสัมพันธ์กับความผูกพันองค์กรในเชิงบวก อยู่ในระดับต่ำที่สุดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ลักษณะการทำงานขององค์กรเน้นการทำงานเป็นทีม หัวหน้าให้คำปรึกษาชี้แนะในการทำงาน เพื่อนร่วมงานให้ความช่วยเหลือกัน เนื่องจากการทำงานเป็นทีมต้องอาศัยความร่วมมือกันทำให้มีการปฏิสัมพันธ์ระหว่างกัน มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลมากขึ้น ทั้งในเรื่องข้อมูลของงานและวิธีการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับผลงานวิจัยของนิกร แตรรอด (2560) ซึ่งได้ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการสังกัด หน่วยงานราชการแห่งหนึ่ง กล่าวว่า ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร รองลงมาปัจจัยด้านองค์กรและการจัดการ (Company and Management) อยู่ในระดับสูงมาก และมีความสัมพันธ์กับความผูกพันองค์กรในเชิงบวก อยู่ในระดับต่ำที่สุดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ภาพลักษณ์และชื่อเสียงขององค์กรเป็นที่ยอมรับของสังคมอีกทั้งนโยบายขององค์กรและเป้าหมายขององค์กรมีความชัดเจน เข้าใจง่ายนำไปปฏิบัติได้ การทำงานในแต่ละขั้นตอนจะมีระเบียบและแนวปฏิบัติกำหนดไว้อย่างชัดเจน มีการแบ่งสายงานกันอย่างเป็นระบบทำให้ง่ายต่อการปฏิบัติ สอดคล้องกับงานวิจัยของ เสกสรร ดุมแก้ว (2565) ซึ่งได้ศึกษาปัจจัยด้านภาวะผู้นำ แรงจูงใจ และสภาพแวดล้อม ส่งผลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงาน กลุ่มบริษัทนทลีน กล่าวว่า ปัจจัยด้านองค์กรและการจัดการส่งผลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานกลุ่มบริษัท นทลีน รองลงมาด้านการได้รับความยอมรับนับถือ (Esteem Need) อยู่ในระดับสูงมาก และมีความสัมพันธ์กับความผูกพันองค์กรในเชิงบวก อยู่ในระดับค่อนข้างต่ำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า อาชีพข้าราชการเป็นอาชีพที่ได้รับการยอมรับนับถือจากสังคมตั้งแต่อดีตพ่อแม่อยากให้บุตรหลานได้เข้ารับราชการเนื่องจากมีความคิดว่าข้าราชการเป็นงานที่มั่นคง และได้รับความภาคภูมิใจจากญาติพี่น้อง ทำให้ตนเองมีความรู้ภูมิใจและเป็นเกียรติ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นิกร แตรรอด (2560) ซึ่งได้ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการสังกัด หน่วยงานราชการแห่งหนึ่ง กล่าวว่าปัจจัยด้านการได้รับการยอมรับนับถือมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 รองลงมาปัจจัยด้านสภาพการทำงาน (Working Conditions) อยู่ในระดับสูง และมีความสัมพันธ์กับความผูกพันองค์กรในเชิงบวกไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 หรือสภาพแวดล้อมในการทำงานไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันองค์กร ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการวิจัยของ ศาริณี นิติธรรม (2566) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยภายในองค์กรที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร พบว่า สภาพแวดล้อมในการทำงานส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร รองลงมาผลตอบแทนและสวัสดิการ (Compensation and benefits) อยู่ในระดับสูง และมีความสัมพันธ์กับความผูกพันองค์กรในเชิงบวก อยู่ในระดับต่ำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ผลตอบแทนและสวัสดิการต่างๆ มีความจำเป็นกับข้าราชการ กรมสรรพากรในระดับปฏิบัติงานไปจนถึงข้าราชการระดับทรงคุณวุฒิในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร เนื่องจากข้าราชการ ส่วนใหญ่มีภูมิลำเนาอยู่ต่างจังหวัดเมื่อเข้ามาปฏิบัติงานในกรุงเทพมหานครค่าครองชีพต่างๆ ย่อมสูงขึ้นไม่ว่าจะเป็นค่าที่พักอาศัย ค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ซึ่งค่าตอบแทนและสวัสดิการต่างๆ ส่งผลให้ชีวิตความเป็นอยู่ของข้าราชการดีขึ้นส่งผลต่อขวัญกำลังใจของผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสุกัญญา จันทรมณี (2557) ซึ่งได้ศึกษา แรงจูงใจและสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ฮานา เซมิคอนดักเตอร์ (อยุธยา) จำกัด กล่าวว่า สภาพแวดล้อมในการทำงานด้านสวัสดิการและประโยชน์อื่นๆ มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูงกับความผูกพันต่อองค์กร รองลงมาความก้าวหน้าในองค์กร (Career Path) อยู่ในระดับค่อนข้างสูง ส่งผลในเชิงลบไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 หรือความก้าวหน้าในองค์กรไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของสุกัญญา จันทรมณี (2557) ซึ่งได้ศึกษา แรงจูงใจและสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ฮานา เซมิคอนดักเตอร์ (อยุธยา) จำกัด กล่าวว่า สภาพแวดล้อมในการทำงานด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูงกับความผูกพันต่อองค์กร

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งนี้ 1) ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ จากผลการวิจัย พบว่าข้าราชการกรมสรรพากรในระดับปฏิบัติงานไปจนถึงข้าราชการระดับทรงคุณวุฒิในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ด้านอายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน อายุงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันทำให้มีความผูกพันองค์กรโดยรวมแตกต่างกัน ซึ่งความผูกพันองค์กรที่แตกต่างกันส่วนใหญ่เกิดในกลุ่มของข้าราชการที่อายุงานไม่เกิน 4 ปี อายุ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ในช่วงของระดับตำแหน่งปฏิบัติการ ซึ่งมีความผูกพันองค์กรที่น้อยกว่ากลุ่มอื่น ดังนั้น ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน หน่วยงานจึงควรให้ความสำคัญโดยการเสนอแนะหน่วยงานที่เกี่ยวข้องปรับปรุงระเบียบ กำหนดหลักเกณฑ์ในการเพิ่มสิทธิด้านสวัสดิการให้กับข้าราชการ เช่น สามารถเบิกค่าเช่าบ้านได้ในกรณีที่บรรจุกครั้งแรกต่างภูมิลำเนาหรือในเขตที่ค่าครองชีพสูง และประเมินการเลื่อนขั้นเงินเดือนด้วยความเป็นธรรมจากผลการปฏิบัติงานจริง ด้านการศึกษา หน่วยงานควรให้ความสำคัญโดยการสนับสนุนด้านทุนการศึกษาในระดับต่างๆ เพื่อเปิดโอกาสให้ข้าราชการในหน่วยงานมีระดับการศึกษาที่สูงขึ้น เพื่อนำความรู้ความสามารถมาพัฒนาองค์กร และลดความเหลื่อมล้ำด้านความแตกต่างทางประชากรศาสตร์ ทั้งนี้เพื่อเป็นขวัญและกำลังใจให้กับข้าราชการกรมสรรพากร

2) ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน จากผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยด้านคุณลักษณะเฉพาะของงาน (Intrinsic Aspects of the Jobs) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงมาก ส่งผลในเชิงบวก และมีความสัมพันธ์กับความผูกพันองค์กรโดยรวมของข้าราชการกรมสรรพากรในระดับปฏิบัติงานไปจนถึงข้าราชการระดับทรงคุณวุฒิในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ดังนั้น หน่วยงานควรพิจารณาเกี่ยวกับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับลักษณะเฉพาะของงานโดยตรง ไม่ว่าจะเป็นด้านลักษณะของงานต้องตรงตามความรู้ความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน ด้านปริมาณงานที่เหมาะสม หาแนวทางแก้ไขปัญหางานล้นมือโดยการเพิ่มประสิทธิภาพให้กับผู้ปฏิบัติงาน ผ่านการฝึกอบรมข้าราชการใหม่ ข้าราชการที่เข้าบรรจุใหม่ทุกคนต้องผ่านการฝึกอบรมเกี่ยวกับกระบวนการและขั้นตอนการทำงานทั้งหมดก่อนเริ่มปฏิบัติงาน เพื่อจะได้นำไปปฏิบัติได้จริง และเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานให้กับองค์กร

3) ด้านปัจจัยจูงใจ ผลการวิจัยพบว่า ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ (Compensation and benefits) มีผลต่อความผูกพันองค์กรโดยรวมของข้าราชการกรมสรรพากรในระดับปฏิบัติงานไปจนถึงข้าราชการระดับทรงคุณวุฒิในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ดังนั้น หน่วยงานจึงควรให้ความสำคัญในเรื่องผลตอบแทนและสวัสดิการต่างๆ เพื่อเป็นการจูงใจให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานในองค์กรนี้ได้ตลอดไปอย่างมั่นคง องค์กรควรมีการทำนโยบาย ที่ สามารถปฏิบัติได้จริงและอยู่บนพื้นฐานแห่งความถูกต้องเหมาะสม มีความยุติธรรม เชื่อมั่นในเกณฑ์การประเมินได้ และตรงตามมาตรฐานที่องค์กรกำหนด ตามประสบการณ์หรือความสามารถที่มากขึ้นด้วย พิจารณาค่าตำแหน่งให้กับตำแหน่งงานที่มีความพิเศษที่ต้องใช้ความสามารถเฉพาะด้านและเสี่ยงภัย เช่น ตำแหน่งนักตรวจสอบภาษีซึ่งเป็นตำแหน่งหลักขององค์กรและขาดแคลน เพื่อเป็นขวัญและกำลังใจให้กับข้าราชการในหน่วยงาน ปัจจัยเหล่านี้จะส่งผลต่อความผูกพันในองค์กรของบุคลากรให้เพิ่มมากขึ้น ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป 1) ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยใช้วิธีเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามออนไลน์ และทำการวิเคราะห์ข้อมูลการใช้สถิติด้วยการใช้โปรแกรม สำเร็จรูปในการวิเคราะห์ที่มีข้อคำถามไม่เปิดกว้างมากพอให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้เลือกคำตอบ ซึ่งอาจทำให้ได้ข้อมูลที่ศึกษาไม่ครบถ้วน โดยในการวิจัยครั้งต่อไปจึงควรศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ ด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก เพื่อให้ได้คำตอบที่เป็นประโยชน์มากขึ้น และเชิงลึกมากขึ้น 2) หากต้องการ ศึกษาวิจัยครั้งถัดไปอาจเพิ่มตัวแปรอิสระที่อาจจะส่งผลหรือมีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันองค์กรของข้าราชการกรมสรรพากร เช่น ปัจจัยส่วนบุคคลที่จำเป็น อื่นๆ 3) หากต้องการ ศึกษาวิจัยครั้งถัดไป สามารถเปลี่ยน วิธีการสุ่มตัวอย่างได้ เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นตัวแทนที่ดีของประชากรที่ต้องการศึกษาอย่างแท้จริง

เอกสารอ้างอิง

- กัลยา วาณิชยปัญญา. (2555). การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล (พิมพ์ครั้งที่ 20). ศูนย์หนังสือแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. กรุงเทพฯ: บริษัทธรรมสาร จำกัด.
- กระทรวงการคลัง (2566) ผลการจัดเก็บรายได้รัฐบาลสุทธิ ปีงบประมาณ 2566 (ตุลาคม 2565 – กันยายน 2566). สืบค้นจาก <https://www.mof.go.th/th/view/attachment/file/3139303631/ข่าวแถลงกระทรวงการคลังฉบับที่%20126-2566%20%28ผลการจัดเก็บรายได้รัฐบาลสุทธิปีงบประมาณ%202566%29.pdf>
- กรมสรรพากร. (2567). เกี่ยวกับกรมสรรพากร. สืบค้นจาก <https://www.rd.go.th/327.html>
- กรมสรรพากร. (2567) จำนวนข้าราชการกรมสรรพากรในระดับปฏิบัติงานไปจนถึงข้าราชการระดับทรงคุณวุฒิในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร
- นิกร แตรรอด. (2560). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการสังกัดหน่วยงานราชการแห่งหนึ่ง สารนิพนธ์ บธ.ม.(การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
สืบค้นจาก http://thesis.swu.ac.th/swuthesis/Man/Nikorn_T.pdf
- พรเพ็ญ เพชรสุขศิริ. (2548). การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการบริหาร ฉบับปรับปรุงใหม่. สำนักพิมพ์ เสมาธรรม.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2538). ทฤษฎีด้านประชากรศาสตร์. กรุงเทพฯ: พัฒนาการศึกษ.
- Making Connections for Strategic Advantage. (2nd ed.). New York: John Wiley & son, Inc.
- รศ.สมคิด บางโม. (2562). ทฤษฎีแรงจูงใจ. องค์การและการจัดการ Organization and Management สำนักพิมพ์ กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น
- สิทธิศักดิ์ ฉันทวโร. (2561). ปัจจัยคงอยู่ในงานต่อความผูกพันต่อองค์กรของอุทการเรือพระจุลจอมเกล้า
สืบค้นจาก <https://libdcms.nida.ac.th/thesis6/2561/b204536e.pdf>
- เสกสรรค์ ดุมแก้ว. (2565). ปัจจัยด้านภาวะผู้นำและสภาพแวดล้อมส่งผลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานกลุ่มบริษัททลีน บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
สืบค้นจาก http://dspace.bu.ac.th/bitstream/123456789/5056/1/seksan_dumk.pdf
- Hanna, N. & Wozniak, R. (2001). Consumer Behavior: An Applied Approach. Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.
- Yamane, T. (1973). Statistics: An Introductory Analysis (3rd Ed). New York: Harper and Row Publications.