

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันในองค์กรของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 1  
 FACTORS AFFECTING ORGANIZATIONAL COMMITMENT OF GOVERNMENT OFFICIALS THE  
 BANGKOK AREA REVENUE OFFICE 1

อรวรรณ นาคศรีพรหม  
 สาขาวิชาการบัญชีคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง  
 ผู้รับผิดชอบบทความ

Orawan Naksriprom  
 E-mail: [6314154084@rumail.ru.ac.th](mailto:6314154084@rumail.ru.ac.th)  
 Faculty of Business Administration Program in Accounting  
 Ramkhamhaeng University  
 Corresponding author

### บทคัดย่อ

การศึกษาวจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการทำงาน ตำแหน่งงาน และรายได้ต่อเดือนที่ส่งผลต่อความผูกพันในองค์กรของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 1 (2) เพื่อศึกษาปัจจัยปัจจัยประกอบด้วย ด้านลักษณะงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งการงานที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันในองค์กรของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 1 (3) เพื่อศึกษาปัจจัยปัจจัยประกอบด้วย ด้านนโยบาย และการบริหารงาน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันในองค์กรของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 1 เป็นการวิจัยแบบไม่ทดลอง (Non-Experimental Design) กลุ่มตัวอย่างในการศึกษา คือ ข้าราชการที่ปฏิบัติงาน ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 1 มีขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 114 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ได้แก่ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติการทดสอบแบบ t - test สถิติความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) หากพบความแตกต่างจะนำไปสู่การเปรียบเทียบเป็นรายคู่โดยใช้วิธี LSD และสถิติการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการศึกษาพบว่า ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง โดยมีช่วงอายุต่ำกว่า 31 ปี มีสถานภาพโสด อยู่ในระดับการศึกษาปริญญาตรี มีระยะเวลาการทำงานระหว่าง 3 – 5 ปี มีตำแหน่งงานระดับปฏิบัติการ และมีช่วงรายได้ต่อเดือนตั้งแต่ 15,001 – 25,000 บาท ซึ่งข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 1 มีความผูกพันในองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ปัจจัยปัจจัย ด้านการได้รับความยอมรับนับถือมีค่าเฉลี่ยสูงสุดและปัจจัยปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานมีค่าเฉลี่ยสูงสุด

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 1 ที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ สถานภาพ ตำแหน่งงาน ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความผูกพันในองค์กรของข้าราชการต่างกันที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 นอกจากนี้ ปัจจัยปัจจัย ด้านการได้รับความยอมรับนับถือ มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันในองค์กรของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 1 และปัจจัยปัจจัย ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันในองค์กรข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 1 ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

**คำสำคัญ :** ความผูกพัน; ปัจจัยปัจจัย; ปัจจัยปัจจัย

## Abstract

The objectives of this study were (1) to study personal factors such as sex, age, marriage status, degree of study, period of employment, Job title and income that affected to Organizational commitment of Government Officials the Bangkok Area Revenue Office 1. (2) to study motivation factors such as motivation include work itself, recognition and advancement affecting the relationship of Organizational commitment of Government Officials the Bangkok Area Revenue Office 1 (3) to study motivation factors such as maintenance include company policy and administration, compensation and benefits, working condition and interpersonal peers affecting the relationship of Organizational commitment of Government Officials the Bangkok Area Revenue Office 1. The sample group was 114 people of Government Officials from the Bangkok Area Revenue Office 1. Collected data from questionnaires. The data collected were analyzed by using the frequency, percentage, mean and standard deviation. The hypotheses were tested by Independent Sample (t-test), One-way ANOVA (F-test), in case of its had statistical significant different testing a pair of variables by LSD was used to test hypothesis for each pair in order to see which pair are different and Multiple Regression Analysis.

The results of study showed that the most of the respondents are female, age under 31 years, with single status, received Bachelor's Degree, with different period of employment 3-5 years, Job title is Practitioner level and have salary between 15,001 –25,000 baths had overall Organizational commitment at the high level, when focus in a part showed that motivation for recognition has the highest mean and maintenance for interpersonal peers have the highest mean.

Moreover, the results of hypothesis testing showed that Government Officials the Bangkok Area Revenue Office 1. had different personal factors such as age, marriage status, Job title that affected to Organizational commitment in The Government Officials the Bangkok Area Revenue Office 1. had affecting Organizational commitment at statistical significance of 0.05 levels. Furthermore, motivation factors such as motivation include advancement had affecting the relationship of Organizational commitment of Government Officials the Bangkok Area Revenue Office 1. and motivation factors such as maintenance include interpersonal peers had affecting the relationship of Organizational commitment of Government Officials the Bangkok Area Revenue Office 1. at statistical significance of 0.01 levels.

**Keyword:** binding; motivating factors; hygiene factors

## บทนำ

ตั้งแต่อดีตเรื่อยมาจนถึงปัจจุบัน องค์กรต่างๆ ทั่วโลกพยายามค้นหาแนวทางการบริหารงานในรูปแบบต่างๆ ที่จะเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยจะต้องบรรลุตามเป้าหมายขององค์กร ทั้งนี้เพื่อให้องค์กรดำรงอยู่ได้จนตระหนักได้ว่าทรัพยากรทางการบริหารที่มีคุณค่าและมีความสามารถในการพัฒนาองค์กรได้ดีที่สุดนั้น ก็คือทรัพยากรมนุษย์ องค์กรต่างๆ จึงหันมาให้ความสำคัญกับการบริหารและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์มากยิ่งขึ้น ซึ่งเป็นการสร้างความเข้มแข็งจากภายใน การขับเคลื่อนองค์กรไปสู่เป้าหมายที่กำหนดไว้ กระทำโดยการสร้างแรงจูงใจเพื่อให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ และพัฒนาเป็นความผูกพันต่อองค์กร

กรมสรรพากรเป็นหน่วยงานภาครัฐสังกัดกระทรวงการคลัง มีภารกิจหลักในการจัดเก็บภาษีอากรตามประมวลรัษฎากรและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องให้เป็นไปตามนโยบายของรัฐบาล เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่าง

ต่อเนื่องและตรงกับวัตถุประสงค์ บุคลากรทุกคนจะต้องมีความร่วมมือร่วมใจและพร้อมปรับเพื่อเปลี่ยนให้การทำงานของกรมสรรพากร มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น เพื่อให้เป็นองค์กรที่ทันต่อการเปลี่ยนแปลงและขับเคลื่อนนโยบายเศรษฐกิจให้กับประเทศได้อย่างเต็มกำลังความสามารถ ด้วยเหตุนี้ทำให้บุคลากรภายในองค์กรจะต้องมีการปรับตัวอยู่ตลอดเวลาจึงมีความจำเป็นที่องค์กรจะต้องหาแนวทางและวิธีการที่จะทำให้บุคลากรมีความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเต็มใจ พร้อมจะทุ่มเทเสียสละโดยไม่คิดจะลาออก โยกย้ายสังกัดส่วนราชการ หรือขาดงานโดยไม่จำเป็น องค์กรจึงควรมหามาตรการส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติงานมีความผูกพันต่อองค์กรมากยิ่งขึ้น อันจะเป็นประโยชน์ต่อการบริหารองค์กร

ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาในเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันในองค์กรของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 1” เพื่อเป็นประโยชน์ในการนำข้อมูลไปใช้เป็นแนวทางพัฒนา การดำเนินงานและปรับปรุงการบริหารจัดการด้านทรัพยากรบุคคล ในการสร้างความผูกพันของข้าราชการได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไป

### วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการทำงาน ตำแหน่งงาน และรายได้ต่อเดือนที่ส่งผลต่อความผูกพันในองค์กรของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 1
2. เพื่อศึกษาปัจจัยเชิงจิตประกอบด้วย ด้านลักษณะงาน ด้านการได้รับความยอมรับนับถือ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงานที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันในองค์กรของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 1
3. เพื่อศึกษาปัจจัยค้ำจุนประกอบด้วย ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันในองค์กรของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 1

### ขอบเขตงานวิจัย

งานวิจัยฉบับนี้ทำการศึกษาระดับความผูกพันในองค์กรของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 1 โดยมีขอบเขตงานวิจัยดังหัวข้อต่อไปนี้

#### ขอบเขตประชากร

ประชากรที่ศึกษาครั้งนี้ คือ ข้าราชการที่ปฏิบัติงานในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 1 จำนวนทั้งสิ้น 159 คน ใช้วิธีการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Yamane (1973) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 5% จะได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 114 คน

#### ขอบเขตของเครื่องมือที่ใช้

ในการวิจัย ใช้แบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันในองค์กรของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 1

#### ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการทำงาน ตำแหน่งงาน และรายได้ต่อเดือน ปัจจัยเชิงจิต ได้แก่ ด้านลักษณะงาน ด้านการได้รับความยอมรับนับถือ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน และปัจจัยค้ำจุน ได้แก่ ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน
2. ตัวแปรตาม คือความผูกพันในองค์กรของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 1

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อให้ทราบถึงระดับความผูกพันในองค์กรของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 1 เพื่อนำมาประเมินและวางแผนการพัฒนาบุคลากรให้มีประสิทธิภาพและพัฒนาบุคลากรได้อย่างต่อเนื่อง
2. เพื่อให้ทราบถึงความผูกพันในองค์กรของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 1 โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการทำงาน ตำแหน่งงาน และรายได้ต่อเดือน
3. เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุน ที่มีผลต่อความผูกพันในองค์กรของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 1 เพื่อส่งเสริมปัจจัยด้านที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กรซึ่งจะนำไปสู่การส่งเสริมให้บุคลากรเกิดการเรียนรู้และพัฒนาอย่างต่อเนื่อง และสามารถดึงดูดและรักษาไว้ซึ่งบุคลากรที่มีศักยภาพในการขับเคลื่อนองค์กร
4. ผลการศึกษาที่ได้สามารถนำไปปรับปรุงปัจจัยต่าง ๆ ให้เหมาะสมกับการบริหารงานเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการสร้างความผูกพันของข้าราชการที่มีต่อองค์กร

### แนวคิดและทฤษฎี

#### แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันในองค์กร

Becker (1960) ทฤษฎี Side – Bet ได้กล่าวว่าบุคคลใดก็ตามที่มีความผูกพันต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดเนื่องจากเขาได้ลงทุนในสิ่งนั้นๆ ไว้ เช่นการที่คนเราเข้าไปทำงานอยู่ในองค์กรในช่วงระยะเวลาหนึ่ง จะก่อให้เกิดการลงทุนซึ่ง Becker เรียกการลงทุนนั้นว่า “Side bet” อาจเป็นการลงทุนในรูปของเวลา แรงกายแรงใจ กำลังสติปัญญาตลอดจนการยอมเสียโอกาสบางอย่าง ซึ่งบุคคลย่อมคาดหวังผลประโยชน์ที่จะได้รับตอบแทนจากองค์กรในระยะยาว ได้แก่บำเหน็จบำนาญและสวัสดิการต่างๆ ที่นอกเหนือไปจากเงินเดือนและยังมีการชั่งน้ำหนักเปรียบเทียบว่าหากเขาลาออกจากองค์กรก่อนกำหนดเขาจะสูญเสียสิ่งเหล่านี้ บุคคลนั้นจึงไม่มีทางเลือกอื่นนอกจากจะต้องผูกพันกับองค์กรต่อไป ฉะนั้นการที่คนเราเลือกตัดสินใจที่จะอยู่กับองค์กรนานเท่าใดก็ยิ่งเป็นการสะสม “การลงทุน” เพิ่มขึ้นเท่านั้น ความผูกพันยิ่งทวีมากขึ้นตามระยะเวลาและทำให้การตัดสินใจที่จะลาออกจากองค์กรยากมากขึ้น

Allen & Meyer (1977) อเลน และเมเยอร์ ได้สรุปแนวคิดเรื่องความผูกพันต่อองค์กรออกเป็น 3 แนว คือ (1) แนวคิดด้านทัศนคติ แนวคิดนี้จะมองว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นความรู้สึกของบุคคลที่รู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่ง ขององค์กร (2) แนวคิดด้านพฤติกรรม แนวความคิดนี้มองความผูกพันต่อองค์กร ในรูปแบบความสม่ำเสมอของพฤติกรรม (3)แนวความคิดทางด้านที่เกี่ยวกับความถูกต้องหรือบรรทัดฐานของสังคม แนวความคิดนี้มองความผูกพันต่อองค์กรว่า เป็นความจงรักภักดีและเต็มใจที่จะอุทิศตนให้กับองค์กร

#### แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล

วชิรวัชร งามละม่อม (2558) ได้อธิบายว่าลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์หรือปัจจัยส่วนบุคคล เป็นความหลากหลายทางด้านภูมิหลังของบุคคล ซึ่งได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา ลักษณะโครงสร้างของร่างกาย ความอาวุโสในการทำงานโดยจะแสดงถึงความเป็นมาของแต่ละบุคคลจากอดีตจนถึงปัจจุบัน ในหน่วยงานหรือองค์กรต่างๆ ซึ่งมีลักษณะพฤติกรรมแสดงออกที่ต่างกัน

ปรมะ สตะเวทิน (2546) ได้อธิบายว่า ในแต่ละบุคคลมีลักษณะ คุณสมบัติเฉพาะที่แตกต่างกันกล่าวซึ่ง คุณสมบัติเหล่านี้ล้วนแล้วแต่มีผลหรืออิทธิพลต่อการรับรู้การตีความ และการเข้าใจในการสื่อสารได้แก่ 1. เพศ (sex) หญิง ชาย มีความแตกต่างกัน ทั้งในด้านสรีระ ความถนัด สภาวะทางจิตใจ อารมณ์ ความคิด ค่านิยม ทักษะคิด ทั้งนี้ สังคมและวัฒนธรรมในแต่ละสังคมท้องถิ่นที่ได้กำหนดบทบาทและกิจกรรมของแต่ละเพศไว้แตกต่างกัน 2. อายุ(Age) เป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่มีความแตกต่างกัน ในเรื่องของความคิดและพฤติกรรมของมนุษย์ เนื่องจากอายุเป็นตัวกำหนดหรือบ่งบอกเกี่ยวกับความมีประสบการณ์ในเรื่องต่าง ๆ ของบุคคล คนที่อายุเพิ่มขึ้นมักมีประสบการณ์ที่สูงขึ้น ความคิดรอบคอบจะเพิ่มมากขึ้นด้วย วิธีคิดและความสนใจก็จะเปลี่ยนแปลงไปด้วย 3. การศึกษา (Education) การศึกษาหรือความรู้ ที่มีความแตกต่าง เป็นลักษณะอีกปัจจัยหนึ่งที่มีอิทธิพลย่อมมีความรู้สึกรู้คิด อุดมการณ์ และความต้องการที่แตกต่างกัน บุคคลที่มีการศึกษาสูงกว่ามักจะได้เปรียบมากกว่า มีความรู้ความเข้าใจที่กว้างขวางมากกว่า 4. สถานภาพทางสังคมและเศรษฐกิจ (Socio – Economic Status) ได้แก่ เชื้อชาติและชาติพันธุ์ อาชีพ รายได้ สถานภาพทางด้านสังคม รวมถึงตำแหน่งหน้าที่การทำงาน ที่มีอิทธิพลสำคัญต่อผู้รับสาร เพราะแต่ละคนมีประสบการณ์ ทักษะคิด ค่านิยม เป้าหมาย และความคิดที่แตกต่างกันออกไป

### แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุน

Hertzberg (1959) ได้เสนอทฤษฎีองค์ประกอบคู่ (Hertzberg's Two Factor Theory) ทฤษฎีสองปัจจัย ซึ่งสรุปว่ามีปัจจัยหรือองค์ประกอบสำคัญ 2 ประการที่สัมพันธ์กับความชอบหรือไม่ชอบในงานของแต่ละบุคคล กล่าวคือ (1)ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factor) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง เพื่อจูงใจให้คนชอบและรักงาน กระตุ้นให้เกิดความพึงพอใจสามารถสนองต่อความต้องการภายในจิตใจของบุคคลได้ (2)ปัจจัยค้ำจุน (Maintenance Factor) ปัจจัยค้ำจุนหรืออาจเรียกว่า ปัจจัยสุขอนามัย หมายถึง ปัจจัยที่จะค้ำจุนให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรปัจจัยที่มาจากภายนอกตัวบุคลากร

### สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการทำงาน ตำแหน่งงาน และรายได้ต่อเดือนที่ต่างกัน ส่งผลต่อความผูกพันในองค์กรของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 1 ต่างกัน
2. ปัจจัยจูงใจ ได้แก่ ด้านลักษณะงาน ด้านการได้รับความยอมรับนับถือ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งการทำงาน มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันในองค์กรของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 1
3. ปัจจัยค้ำจุน ได้แก่ ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันในองค์กรของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 1

### วิธีดำเนินการวิจัย

#### 1. การออกแบบการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบไม่ทดลอง (Non-Experimental Design) เป็นการวิจัยที่มีการศึกษาตามสภาพที่เป็นไปตามธรรมชาติ โดยไม่มีการจัดกระทำหรือควบคุมตัวแปรใดๆ เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามแบบวิจัยตัดขวาง (Cross Sectional Studies) คือเป็นการเก็บข้อมูลในช่วงระยะเวลาในเวลาหนึ่งเพียงครั้งเดียว โดยใช้เครื่องมือการวิจัยเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) และทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการทางสถิติ

## 2. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ข้าราชการทุกระดับที่ปฏิบัติงานในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 1 ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 159 คน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างใช้การคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างของ Yamane (1973) ในการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 5% ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 114 คน หลังจากกำหนดกลุ่มตัวอย่างแล้ว เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างกระจายครอบคลุมทั่วประเทศ ผู้ศึกษาจึงเลือกใช้วิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified sampling) โดยแยกกลุ่มตัวอย่างเป็นกลุ่มย่อยๆ ตามส่วนงานรับผิดชอบ

## 3. เครื่องมือใช้ในการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย แบบสอบถามนั้นเป็นเครื่องมือหลักที่นำมาเก็บรวบรวมข้อมูล โดยทางผู้วิจัยก็ได้มีการศึกษาหาความรู้ ค้นคว้าทบทวนวรรณกรรม แนวคิดและทฤษฎีต่างๆ เอกสารทางวิชาการ รวมไปถึงงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อที่จะนำความรู้ที่ได้มานั้นไปกำหนดกรอบแนวความคิดของงานวิจัยที่ผู้วิจัยศึกษา ซึ่งแสดงให้เห็นตัวแปรที่เกี่ยวข้อง โดยตัวแปรที่ได้มานั้นจะช่วยพัฒนาการสร้างแบบสอบถามในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่กำหนด โดยแบบสอบถามจะแบ่งออกเป็น 5 ส่วนดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 เป็นข้อความถามของข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเกี่ยวข้องกับลักษณะปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการทำงาน ตำแหน่งงาน และรายได้ต่อเดือน มีจำนวนข้อความถามทั้งหมด 7 ข้อ

ส่วนที่ 2 เป็นข้อความถามเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันในองค์กรของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 1 ซึ่งประกอบด้วย ด้านลักษณะงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน มีจำนวนข้อความถามทั้งหมด 14 ข้อ

ส่วนที่ 3 เป็นข้อความถามเกี่ยวกับปัจจัยค้ำจุนที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันในองค์กรของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 1 ซึ่งประกอบด้วย ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน มีจำนวนข้อความถามทั้งหมด 13 ข้อ

ส่วนที่ 4 เป็นข้อความถามเกี่ยวกับความผูกพันในองค์กรของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 1 มีจำนวนข้อความถามทั้งหมด 4 ข้อ

ส่วนที่ 5 เป็นข้อความถามเกี่ยวข้องกับแสดงความคิดเห็น และข้อเสนอแนะเพิ่มเติมถึงการสร้างความผูกพันในองค์กรของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 1 จำนวนข้อความถาม 1 ข้อ

## 4. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ได้มีการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย โดยผู้วิจัยได้มีการนำแบบสอบถามมาใช้เป็นเครื่องมือในการวิจัย ซึ่งการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย สามารถสรุปเป็นขั้นตอนได้ดังนี้

1. การศึกษาค้นคว้าข้อมูลแนวคิดทฤษฎี เอกสารทางวิชาการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรความผูกพันในองค์กร ปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันในองค์กรของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 1 เพื่อกำหนดตัวแปรอิสระ และตัวแปรตามในกรอบแนวคิดการวิจัย

2. นิยามศัพท์เฉพาะของตัวแปรอิสระ และตัวแปรตาม ทำขึ้นเพื่อทำให้ความหมาย ของตัวแปรต่างๆ สามารถวัดผลได้อย่างชัดเจนยิ่งขึ้น

3. นำนิยามศัพท์เฉพาะที่ได้จากการทบทวนแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง กับการทำวิจัยครั้งนี้ มาสร้างเป็นข้อความถามที่มีความครอบคลุม และสัมพันธ์กับนิยามศัพท์เฉพาะของตัวแปรทั้งหมด เพื่อให้สามารถวัดผลได้อย่างชัดเจน

4. ดำเนินการจัดทำร่างแบบสอบถามโดยอ้างอิงจากนิยามศัพท์เฉพาะ

5. ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่จัดสร้างขึ้นดังกล่าว ให้อาจารย์ปรึกษาทำการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity)

## 5. การตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม

1. ผู้วิจัยดำเนินการทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา และความน่าเชื่อถือก่อนนำแบบสอบถามไปดำเนินการใช้งานจริง โดยนำร่างแบบสอบถามให้อาจารย์ที่ปรึกษาทำการตรวจสอบข้อคำถามในแบบสอบถาม เพื่อความครอบคลุมเนื้อหาที่ต้องการศึกษา ว่ามีการจัดเรียงลำดับคำถาม การใช้ภาษาในแบบสอบถามและความเหมาะสมของข้อคำถาม โดยใช้วิธีการวัดความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ตามตารางตรวจสอบคุณภาพความครอบคลุมด้านเนื้อหา

2. การทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถาม โดยผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน เพื่อเป็นผู้ตรวจสอบความสอดคล้องกับเนื้อหา และปริมาณของข้อคำถามเพื่อหาดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย (Item Variable Congruence Index)

3. ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะคุณสมบัติใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้สำหรับการวิจัยในครั้งนี้ (Try – out) จำนวน 30 คน เพื่อทำการตรวจสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability) โดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาค (Cronbach's Alpha) ซึ่งเป็นการหาค่าความเชื่อมั่นแบบวัดความสอดคล้องภายใน (Internal consistency model) โดยใช้เกณฑ์สัมประสิทธิ์แอลฟายอมรับที่ค่า  $\alpha$  มากกว่าหรือเท่ากับ 0.7 ซึ่งเป็นเกณฑ์ที่สามารถเชื่อถือได้ จากการศึกษาวิจัยพบว่า ได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ครอนบาค (Cronbach's Alpha) ปัจจัยจูงใจประกอบด้วย ด้านลักษณะงาน ด้านการได้รับความยอมรับนับถือ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน โดยรวมเท่ากับ 0.954 แสดงว่า ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟามีค่าความเชื่อมั่นอยู่ระหว่าง 0.80 – 1.00 ซึ่งยอมรับได้ ปัจจัยคำจูงใจประกอบด้วย ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน โดยรวมเท่ากับ 0.908 แสดงว่า ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาค่าความเชื่อมั่นอยู่ระหว่าง 0.80 -1.00 ซึ่งยอมรับได้

## 6. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ที่ผ่านการแก้ไขและผ่านความเห็นชอบจากอาจารย์ที่ปรึกษามา ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามออนไลน์ เพื่อทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่กำหนด จำนวน 114 คน โดยใช้วิธีการสุ่มแบบชั้นภูมิ (Stratified Sampling) ด้วยวิธีการจำแนกกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการจะสุ่ม ตามส่วนงานโดยใช้กรอบตัวอย่าง (Sampling frame) จากข้าราชการที่ปฏิบัติงานสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 1 มีจำนวน 3 ส่วนงาน ที่ต้องการศึกษา เพื่อนำมาใช้ในการสุ่มตัวอย่างและแบ่งเป็นสัดส่วนร้อยละ คือการหาจำนวนที่แทนขนาดกลุ่มตัวอย่างในแต่ละสัดส่วน ซึ่งแต่ละสัดส่วนไม่เท่ากัน โดยแบ่งตามอัตราส่วนต่อ 100 ของขนาดกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด และผลลัพธ์ที่ได้รับจะเป็นสัดส่วนร้อยละของจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดหลังจากนั้นส่งแบบสอบถามให้บุคลากรที่ถูกสุ่มได้ในแต่ละกลุ่มงาน ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ถูกต้องของการตอบแบบสอบถามอีกครั้ง เมื่อได้รับคืนจากผู้ตอบแบบสอบถามออนไลน์ ซึ่งหลังจากการเก็บรวบรวมข้อมูลครบจำนวน 114 ชุดแล้ว ผู้วิจัยทำการนำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์คำนวณผลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ SPSS

## 7. เทคนิคการวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่ได้นำมาทำการประมวลผลด้วยการวิเคราะห์ข้อมูล ดังต่อไปนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1.1 ใช้ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าความถี่ (Frequency) กับตัวแปรที่มีระดับการวัดเชิงกลุ่ม ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคลที่ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการทำงาน ตำแหน่งงาน และรายได้ต่อเดือน

1.2 ใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) กับตัวแปรที่มีระดับการวัดเชิงปริมาณ ได้แก่ 1. ปัจจัยจิตใจ ประกอบด้วย ด้านลักษณะงาน ด้านการได้รับความยอมรับนับถือ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน 2. ปัจจัยค้ำจุน ประกอบด้วย ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน 3. ปัจจัยความผูกพันในองค์กรของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 1

2. สถิติอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการทำงาน และรายได้ต่อเดือน ที่ต่างกัน ส่งผลต่อความผูกพันในองค์กรของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 1 ต่างกัน

1. ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศที่ต่างกัน ส่งผลต่อความผูกพันในองค์กรของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 1 ต่างกัน จะใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติการทดสอบ t-test

2. ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการทำงาน และรายได้ต่อเดือนที่ต่างกันส่งผลต่อความผูกพันในองค์กรของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 1 ต่างกัน จะใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติความแปรปรวนทางเดียว (One – way ANOVA) หากพบความแตกต่างจะนำไปสู่การเปรียบเทียบเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี Multiple Comparisons (LSD)

2. ปัจจัยจิตใจ ประกอบด้วย ด้านลักษณะงาน ด้านการได้รับความยอมรับนับถือ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันในองค์กรของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพ มหานคร 1 จะใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติถดถอยพหุคูณ Multiple Regression Analysis

3. ปัจจัยค้ำจุน ประกอบด้วย ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันในองค์กรของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 1 จะใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติถดถอยพหุคูณ Multiple Regression Analysis

## ผลการวิจัยและอภิปรายผล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งออกเป็น 2 ส่วน

**ส่วนที่ 1** ผลการศึกษาสามารถแบ่งเป็น 2 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 การศึกษาข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 1 เป็นการศึกษาวิเคราะห์ค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) ของตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการทำงาน ตำแหน่งงาน และรายได้ต่อเดือน และได้ศึกษาวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ของปัจจัยจิตใจ ประกอบด้วย ด้านลักษณะงาน ด้านการได้รับความยอมรับนับถือ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน และ ปัจจัยค้ำจุน ประกอบด้วย ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน และปัจจัยความผูกพันในองค์กรของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 1 พบว่า

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 1 ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีช่วงอายุ ต่ำกว่า 31 ปี อยู่ในสถานภาพโสด จำนวน 80 คน มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ระยะเวลาในการทำงานระหว่าง 3 – 5 ปี มีตำแหน่งงานระดับปฏิบัติการ และมีรายได้ต่อเดือน 15,001 – 25,000 บาท



ผลการวิเคราะห์ปัจจัยจูงใจ ประกอบด้วย ด้านลักษณะงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน พบว่า ข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 1 มีความคิดเห็นต่อปัจจัยจูงใจ โดยภาพรวมอยู่ในระดับความสำคัญมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับสำคัญมาก โดยเรียงตามลำดับดังนี้ ด้านการได้รับความยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงาน ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยค้ำจุน ประกอบด้วย ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน พบว่า ข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 1 มีความคิดเห็นต่อปัจจัยจูงใจ โดยภาพรวมอยู่ในระดับความสำคัญมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับสำคัญมาก โดยเรียงตามลำดับดังนี้ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ

ผลการวิเคราะห์ความผูกพันในองค์กรของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 1 พบว่า ข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 1 มีความคิดเห็นต่อความผูกพันในองค์กรโดยรวมทั้งหมดอยู่ในระดับมาก

## ส่วนที่ 2 ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการทำงาน ตำแหน่งงาน และรายได้ต่อเดือนที่ต่างกัน ส่งผลต่อความผูกพันในองค์กรของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 1 ต่างกัน มีผลการทดสอบสมมติฐานดังนี้

สมมติฐานที่ 1.1 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศที่ต่างกันส่งผลต่อความผูกพันในองค์กรของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 1 ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ แสดงว่า เพศเป็นปัจจัยที่ไม่ส่งผลต่อความผูกพันในองค์กรของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 1 ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของมัทวัน เลิศวุฒิวงศา (2564) ได้อธิบายว่าพนักงานเอกชนที่มีเพศต่างกัน มีคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมแตกต่างกัน โดยเพศหญิงมีระดับความคิดเห็นมากกว่าเพศชาย ด้านสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัย ด้านธรรมาภิบาลในองค์กร ด้านการบูรณาการทางสังคม

สมมติฐานที่ 1.2 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุที่ต่างกันส่งผลต่อความผูกพันในองค์กรของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 1 ต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ สอดคล้องกับงานวิจัยของกัลยกร สังขชาติ และคณะ (2562) ได้อธิบายว่าพบว่า อายุที่แตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน โดยกำลังพลที่มีอายุแตกต่างกัน นั่นคือคนที่มีอายุมากจะมีความผูกพันต่อองค์กรสูงกว่า คนที่มีอายุน้อยกว่าเพราะอายุเป็นสิ่งที่แสดงถึงวุฒิภาวะของบุคคลยิ่งบุคคลมีอายุมากขึ้น การตัดสินใจจะรอบคอบมากขึ้น ฉะนั้นบุคคลที่มีอายุมากเมื่อทำงานกับองค์กรมาระยะหนึ่งจะเกิดความคุ้นเคยกับสภาพแวดล้อม กฎระเบียบต่าง ๆ ขององค์กรจึงทำให้บุคคลที่มีอายุมากเลือกที่จะคงอยู่กับองค์กรเดิมต่อไป

สมมติฐานที่ 1.3 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานภาพที่ต่างกันส่งผลต่อความผูกพันในองค์กรของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 1 ต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้ค่าความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ พบว่าข้าราชการ ที่มีสถานภาพโสดมีความผูกพันในองค์กรโดยรวมน้อยกว่าข้าราชการที่มีสถานภาพสมรส ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของกัลยกร สังขชาติ และคณะ (2562) ได้อธิบายไว้ว่าปัจจัยส่วนบุคคลด้าน สถานภาพที่ต่างกันส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน ด้านสถานภาพสมรส พบว่ากำลังพลที่มีสถานภาพหย่าร้างจะมีความผูกพันต่อองค์กรสูงกว่ากำลังพลที่มีสถานภาพโสดและสมรส อาจเป็นเพราะเคยประสบกับชีวิตคู่ที่ล้มเหลวมาก่อน จึงทำให้บุคคลเหล่านั้นหันมาสนใจกับสิ่งอื่นรอบตัวมากยิ่งขึ้น หันมาให้ ความสำคัญกับสิ่งต่าง ๆ มากยิ่งขึ้น อาทิ เช่น ให้ความสำคัญกับงานมากขึ้นส่งผลให้มีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าสถานภาพโสดและสมรส

สมมติฐานที่ 1.4 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาที่ต่างกันส่งผลต่อความผูกพันในองค์กรของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 1 ไม่แตกต่างกัน ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของปรียาวดี แวงวรรณ และนันทินา หาสุนทร (2564) อธิบายว่า ข้าราชการที่มีการศึกษาแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันโดยที่วุฒิการศึกษาระดับปริญญาโทให้ระดับค่าเฉลี่ยคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมมากกว่าวุฒิการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และปริญญาตรี

สมมติฐานที่ 1.5 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระยะเวลาการทำงานที่ต่างกันส่งผลต่อความผูกพันในองค์กรของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 1 ไม่แตกต่างกัน ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของปรียาวดี แวงวรรณ และนันทินา หาสุนทร (2564) ได้อธิบายไว้ว่า ข้าราชการที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน โดยที่กลุ่มที่ปฏิบัติงาน 10 ปี ไม่เกิน 20 ปีให้ระดับความผูกพันองค์กรโดยรวมมากกว่ากลุ่มที่ปฏิบัติงาน 5 ปี ไม่เกิน 10 ปี กลุ่มที่ปฏิบัติงานต่ำกว่า 5 ปี และกลุ่มที่ปฏิบัติงานมากกว่า 20 ปี ขึ้นไป

สมมติฐานที่ 1.6 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านตำแหน่งงานที่ต่างกันส่งผลต่อความผูกพันในองค์กรของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 1 ต่างกัน สอดคล้องกับจารินี เรืองนาม (2562) ได้อธิบายไว้ว่าปัจจัยส่วนบุคคลด้านตำแหน่งงานที่ต่างกัน ส่งผลต่อความผูกพันในองค์กรของบุคลากรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องจากบุคลากรที่มีตำแหน่งงานที่สูงมีแนวโน้มจะมีความผูกพันต่อองค์กรมาก

สมมติฐานที่ 1.7 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้ต่อเดือนที่ต่างกันส่งผลต่อความผูกพันในองค์กรของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 1 ไม่แตกต่างกัน ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของเบญญาภา นวลรอด (2563) ได้อธิบายว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานที่มีรายได้ต่อเดือนที่ต่างกัน ส่งผลต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงาน แตกต่างกัน โดยพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20,000 บาท มีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมน้อยกว่ารายได้ต่อเดือน 80,000 บาทขึ้นไป เนื่องจากพนักงานที่มีรายได้สูงอาจมีความรู้สึกว่ามันคงในการปฏิบัติงาน

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยจิตใจ ประกอบด้วย ด้านลักษณะงาน ด้านการได้รับความยอมรับนับถือ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันในองค์กรของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 1 มีผลการทดสอบสมมติฐานดังนี้

สมมติฐานที่ 2.1 ปัจจัยจิตใจ ด้านลักษณะงาน ไม่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันในองค์กรของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 1 ไม่สอดคล้องกับปรีชาติ พันธุ์จับสิงห์ (2562) ได้อธิบายไว้ว่าปัจจัยด้านลักษณะงาน มีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร โดยความผูกพันต่อองค์กรเป็นความรู้สึกของพนักงานที่รู้สึกว่าตนเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรและจะทุ่มเทแรงกายแรงใจในการทำงานเพื่อองค์กร ถ้าพนักงานยังมีความผูกพันต่อองค์กรสูงมากเท่าไร แนวโน้มที่จะลาออกหรือทิ้งองค์กรไปก็ลดน้อยลงไปเท่านั้น

สมมติฐานที่ 2.2 ปัจจัยจิตใจ ด้านการได้รับความยอมรับนับถือ ไม่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันในองค์กรของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 1 ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของณัฐนันท์ ช่างพลี (2564) ได้อธิบายไว้ว่าปัจจัยจิตใจด้านการได้รับการยอมรับนับถือ พบว่าบุคลากรมีแรงจูงใจ ด้านการยอมรับนับถือโดยรวมอยู่ในระดับมาก เนื่องจากบุคลากรได้รับความไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชาเพื่อนร่วมงาน และผู้ใต้บังคับบัญชา มีการยกย่องชมเชยรวมถึงส่งกำลังใจที่ดีให้แก่กันส่งผลให้บุคลากรรู้สึกภาคภูมิใจเมื่อได้รับการยอมรับนับถือจากคนรอบข้าง ก่อให้เกิดพลังในทางบวกในการปฏิบัติงานทำให้งานสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

สมมติฐานที่ 2.3 ปัจจัยจิตใจ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันในองค์กรของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 1 อยู่ในระดับมากที่สุด สอดคล้องกับงานวิจัยของจารินี เรืองนาม (2562) ได้อธิบายไว้ว่า ปัจจัยจิตใจ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน มีความมีความสัมพันธ์ต่อ

ความผูกพันในองค์กรของบุคลากรอยู่ในระดับมาก แสดงว่าปัจจัยเชิงจิตด้านความก้าวหน้าในตำแหน่ง การงาน มีความสัมพันธ์ในทิศทางบวกต่อความผูกพันในองค์กร เนื่องจากการปฏิบัติงานนั้นบุคลากรย่อมมีความต้องการให้งานที่ปฏิบัติสำเร็จลุล่วง ทำให้มีการเปลี่ยนแปลงในตำแหน่งงานไปในทิศทางที่ดีขึ้น

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยค้ำจุน ประกอบด้วย ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันในองค์กรของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 1 มีผลการทดสอบสมมติฐานดังนี้

สมมติฐานที่ 3.1 ปัจจัยค้ำจุน ด้านนโยบายและการบริหารงาน ไม่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันในองค์กรของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 1 ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของปรีชาติ พันธจวบสิงห์ (2562) ได้อธิบายว่า ปัจจัยด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงานในด้านนโยบายองค์กร หมายความว่า การเปลี่ยนแปลงของความผูกพันของพนักงานขึ้นอยู่กับนโยบายองค์กร สามารถทำนายแนวโน้มความผูกพันของพนักงานจากปัจจัยด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านนโยบายองค์กรมีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงาน

สมมติฐานที่ 3.2 ปัจจัยค้ำจุน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ไม่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันในองค์กรของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 1 ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของวีรวิชัย ต้อยเต็มวงศ์ (2563) ได้อธิบายว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันองค์กรของข้าราชการตัวแปรตามปัจจัยลักษณะงาน ได้แก่ค่าตอบแทนและสวัสดิการ มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันองค์กรของพนักงาน

สมมติฐานที่ 3.3 ปัจจัยค้ำจุน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานไม่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันในองค์กรของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 1 ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของวีรวิชัย ต้อยเต็มวงศ์ (2563) ได้อธิบายไว้ว่าผลการวิจัยด้านลักษณะงานพบว่า ตัวแปรสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานส่งผลต่อความผูกพันองค์กรของข้าราชการ ทั้ง 3 ด้านคือด้านความจงรักภักดีต่อองค์กร ด้านผลสัมฤทธิ์ของงาน และด้านการออกจากองค์กร

สมมติฐานที่ 3.4 ปัจจัยค้ำจุน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันในองค์กรของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 1 อยู่ในระดับมากที่สุด สอดคล้องกับงานวิจัยของเบญญาภา นวลรอด (2563) ได้อธิบายไว้ว่าปัจจัยแรงจูงใจได้แก่ปัจจัยค้ำจุนประกอบด้วย ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์ในทิศทางบวกต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงานมากที่สุด

## ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1. สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 1 ควรปรับปรุงการบริหารทรัพยากรบุคคล เพื่อให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน ส่งผลต่อความผูกพันในองค์กรของข้าราชการเพิ่มขึ้น ให้สอดคล้องกับช่วงอายุ สถานภาพ และตำแหน่งงานของข้าราชการ ซึ่งด้านที่ควรให้ความสำคัญเป็นอย่างยิ่งได้แก่ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ควรจัดให้มีค่าตอบแทนพิเศษหรือเงินประจำตำแหน่ง ให้แก่ข้าราชการที่ปฏิบัติงานฝ่ายตรวจสอบภาษีทุกตำแหน่งด้วยความเท่าเทียมกัน เนื่องจากหน่วยงานสรรพากรมีหน้าที่หลักในการตรวจสอบและจัดเก็บภาษี ซึ่งเป็นงานที่ต้องใช้ความรู้ ความสามารถ ในทางบัญชีและกฎหมายตามประมวลรัษฎากรถือเป็นงานที่ต้องใช้ทักษะวิชาชีพในการปฏิบัติงาน ย่อมมีความเหมาะสมที่จะได้รับค่าตอบแทนเป็นเงินประจำตำแหน่ง เพื่อเป็นการจูงใจให้ข้าราชการอยู่กับองค์กรในระยะยาว ซึ่งเป็นการเพิ่มระดับความผูกพันด้านการคงอยู่ของพนักงาน

2. ปัจจัยเชิงจิต ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพ มหานคร 1 ควรปรับปรุงการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล เพื่อให้เกิดแรงจูงใจในด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน องค์กรควรมีการชี้แจงให้บุคลากรเข้าใจว่ามีโอกาสก้าวหน้าในการทำงานอย่างไร การประเมินผลการปฏิบัติงานต้องเป็นไปอย่างยุติธรรมและมีการชี้แจงให้ทราบทุกครั้ง ว่ามีความควรปรับปรุงและพัฒนาตนเองในแนวทางใด มีการส่งเสริม

ความก้าวหน้าภายในองค์กรอย่างจริงจัง โดยการกำหนดระเบียบวิธีปฏิบัติและขั้นตอนการเลื่อนตำแหน่งงานอย่างชัดเจน รวมถึงองค์กรควรให้ความสำคัญในการสร้างค่านิยมหรือวัฒนธรรมองค์กรเกี่ยวกับการชื่นชมและให้กำลังใจซึ่งกันและกันแก่บุคลากรทุกระดับในองค์กร เพื่อเป็นการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร

3. ปัจจัยค้ำจุน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 1 ควรปรับปรุงการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล ซึ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน องค์กรจึงควรให้ความสำคัญโดยการจัดกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์ ให้กับบุคลากรภายในองค์กร ช่วยให้บุคลากรมีมิตรภาพที่ดีต่อกัน นอกจากนี้ยังช่วยเป็นสื่อกลางให้บุคลากรทำความรู้จักกันมากยิ่งขึ้น เพื่อให้การร่วมงานเป็นไปอย่างราบรื่น ซึ่งจะส่งผลให้งานออกมามีประสิทธิภาพอีกด้วย

### ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษาในครั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 1 ซึ่งอยู่ในภายใต้การกำกับดูแลของกรมสรรพากร การศึกษาครั้งต่อไปควรมีการศึกษาประชากรที่อยู่ในหน่วยงานภายใต้การกำกับดูแลของกรมสรรพากร เพื่อนำผลการศึกษามาเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาต่อไป

2. การศึกษาครั้งต่อไปอาจใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบอื่นร่วมกับการใช้ แบบสอบถาม เช่น การสัมภาษณ์ เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึก และได้ประเด็นปัญหาที่เกิดขึ้นจริง แล้วสามารถนำไปปรับปรุงได้ตรงจุดมากที่สุด

### เอกสารอ้างอิง

- กัลยกร สังขชาติ และคณะ. (2561). ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันในองค์กรของกำลังพลกรมทหารพรานที่ 42 ตำบลท่าประดู่ อำเภอนาทวี จังหวัดสงขลา. วารสารวิชาการ, มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- จารินี เรืองนาม. (2562). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันในองค์กรของบุคลากรกรมสรรพากร สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่ปราจีนบุรี. ค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ณัฐนันท์ ช่างพลี. (2562). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดส่วนกลาง สำนักงานศาลยุติธรรม. ค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- เบญญาภา นวลรอด. (2563). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงาน บริษัทบริหารสินทรัพย์กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานส่วนภูมิภาค. ค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ปรมะ สตะเวทิน. (2546). หลักนิเทศศาสตร์. กรุงเทพมหานคร, ภาพการพิมพ์.
- ปรียาวดี แวงวรรณ. นันทินา หาสุนทรี. (2564). คุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการทหารกรมดุริยางค์ทหารบก. วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- ปรีชาติ พันธุ์จบสิงห์. (2564). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงานเทศบาลในอำเภอเมืองจังหวัดชลบุรี. งานนิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- มัทวัน เลิศวุฒิวงศา. (2564). ความผูกพันต่อองค์กรและคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีความสัมพันธ์ต่อความภักดีของพนักงานเอกชน กรณีศึกษาบริษัทจัดจำหน่ายเคมีภัณฑ์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

- วชิรวัชร งามละม่อม. (2558). *ทฤษฎีการมีส่วนร่วม*. ปทุมธานี, TMDM สถาบันวิชาการไทยวิจัยและพัฒนาการจัดการ.
- วีรวิชัย ต้อยเต็มวงค์. (2563). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันองค์กรของข้าราชการกรมคุ้มครองสิทธิเสรีภาพ*. สารนิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- Allen, N. J., & Meyer, J. P. (1990). *The measurement and antecedents of affective continuance, And normative commitment to the organization*. Journal Of Occupational Psychology, 63(10), pp.1-18.
- Beyer, J. E., & Marshall, J. (1967). *The interpersonal dimension of collegiality*. Nursing Out Look, 29, 662-665.
- Herzberg, Frederick and others. (1959). *The Motivation to work*. New York: John Wiley & Sons.
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis* (3<sup>rd</sup> Ed). New York: Harper and Row Publications