ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่ กรุงเทพมหานคร 21

ORGANIZATIONAL COMMITMENT OF PERSONNEL OF THE BANGKOK AREA REVENUE OFFICE 21

ไอรีน วงศ์แดง

สาขาการบัญชี คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ผู้รับผิดชอบบทความ

Ireen Wongdang

E-mail: nut.ireen@gmail.com

Faculty of Business Administration Program in Accounting, Ramkhamhaeng University

Corresponding author

บทคัดย่อ

การวิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21 ได้แก่ ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้า และยอมรับเป้าหมาย ค่านิยมขององค์กร ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อองค์กร ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกขององค์กร ความผูกพันด้านการคงอยู่ และความผูกพันด้านบรรทัดฐาน

กลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21 จำนวน 160 คน เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ หาค่าร้อยละ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 160 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 93.70 มีอายุ 41-50 ปี จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 46.80 สมรส จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 55.00 ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 50.60 ระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่สรรพากรพื้นที่ กรุงเทพมหานคร 21 เป็นเวลา 11 ปีขึ้นไป จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 65.60 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ 30,001 - 40,000 บาท และ 40,001 ขึ้นไป จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 32.50 มีตำแหน่งในระดับ ชำนาญการ/ชำนาญงาน จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 68.70

ผลการวิจัยพบว่า ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่ กรุงเทพมหานคร 21 โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่อยู่ระดับมากที่สุด คือ ความเต็มใจที่จะ

ทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อองค์กร และด้านที่อยู่ในระดับมาก คือ ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกขององค์กร และความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและยอมรับเป้าหมาย ค่านิยมขององค์กร ตามลำดับ และด้านที่อยู่ในระดับปานกลาง คือ ความผูกพันด้านการคงอยู่

คำสำคัญ : ความผูกพัน, บุคลากร, สรรพากรพื้นที่ กรุงเทพมหานคร 21

ABSTRACT

The objective is to study the commitment of the organization of the Bangkok Revenue Office 21 personnel as follows : having strong belief and accepting of the goals and values of the organization, being willing to devote effort to the benefit of the organization, having determined to wish to be a member of the organization, continuance commitment, normative commitment

The sample group consisted of 160 personnel working in the Bangkok Revenue Office 21. The instrument used to collect the data was a questionnaire. Data were analyzed using a computer program to find percentages, frequencies, means, and standard deviations.

The results showed that 160 personnel who answered the questionnaire mostly 150 females (93.70%) aged 41-50 years, 75 people (46.80%) married 88 people (55.00%), postgraduate 81 people (50.60%), have a working period at the Bangkok Area Revenue Office 21 for 11 years or more, 105 people (65.60%), average monthly income of 30,001-40,000 baht level positions Professional Level/Experienced Level 110 people (68.70%)

The results showed that the organizational commitment of personnel of the Bangkok Area Revenue Office 21 overall is at a high level. When considering each side, it was found that the aspect at the highest level was being willing to devote effort to the benefit of the organization and the aspect that was at the high level was Normative commitment, having determined to wish to be a member of the organization and having strong belief and accepting of the goals and values of the organization, respectively, and the aspect that is at the medium level is Continuance commitment.

Keywords: Relationship, Personnel, Bangkok Area Revenue Office 21

บทนำ

การที่จะทำให้องค์กรประสบความสำเร็จตามเป้าหมายได้นั้น บุคลากรถือเป็นอีกด้านที่ทำให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรได้ ซึ่งบุคลากรจะปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่นั้นเกิดจากการมีความผูกพันต่อองค์กร ทำให้เกิดทุ่มเทความพยายามอย่างมากในการทำงานเพื่อองค์กร และพร้อมจะตอบสนองนโยบายของหน่วยงานด้วยความเต็มใจ เพราะบุคลากรได้ยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร และส่งผลต่อการที่บุคลากรต้องการที่จะคงอยู่ในองค์กรตลอดไป ดังนั้นกรมสรรพากรจึงได้มีแผนปฏิบัติราชการของหน่วยงานปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 แผนตัวชี้วัดร่วม (Joint KPI) โดยชื่อแผนงาน คือแผนการสร้างความสุขและส่งเสริมความผูกพันองค์กร โดยมีเป้าหมายเพื่อให้บุคลากรมี Mindset พร้อมรับมือบริบทโลกยุคใหม่ และวัดความสุขและความผูกพันต่อองค์กรของแต่ละพื้นที่ สำหรับสำนักงานสรรพากรพื้นที่ มีหน้าที่จัดเก็บภาษีอากร ที่ปัจจุบันมีการผลักดันให้เข้าสู่ระบบภาษีมากขึ้น จึงส่งผลต่อปริมาณงานที่มากขึ้น ในขณะที่บุคลากรมีจำนวนเท่าเดิม หรือลดลงจากการย้ายหรือโอน ซึ่งส่งผลกระทบต่อบุคลากรที่อยู่ในองค์กร เนื่องจากปริมาณงานและปริมาณคนไม่สอดคล้องกันอาจเป็นเหตุที่นำไปสู่ความผูกพันต่อองค์กรที่ลดลง และส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เนื่องจากเมื่อขาดแคลนบุคลากร ก็จะส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานที่จะตอบสนองต่อเป้าหมายของสรรพากรพื้นที่ กรุงเทพมหานคร 21 และต่อกรมสรรพากร

ด้วยเหตุผลดังกล่าวทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่ กรุงเทพมหานคร 21 เพื่อให้ทราบข้อเท็จจริงที่จะนำไปสู่การพัฒนาและปรับปรุงเพื่อให้บุคลากรมีความผูกพันต่อองค์กรเพื่อให้บรรลุเป้าหมายของกรมสรรพากรต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่ กรุงเทพมหานคร 21

ขอบเขตการวิจัย

ในการศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21 ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของงานวิจัย ดังนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

1.1. ตัวแปรอิสระ ประกอบไปด้วยปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21 ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ตำแหน่ง

1.2. ตัวแปรตาม ประกอบไปด้วย ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21 ได้แก่ ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้า และยอมรับเป้าหมาย ค่านิยมขององค์กร ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อองค์กร ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกขององค์กร ความผูกพันด้านการคงอยู่ ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน

2. ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ บุคลากรของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ กรุงเทพมหานคร 21 และบุคลากรที่อยู่ในท้องที่รับผิดชอบ รวมจำนวน 260 คน (ที่มา : ส่วนบริหารงานทั่วไป งานธุรการ สรรพากรพื้นที่ กรุงเทพมหานคร 21 ณ วันที่ 1 กุมภาพันธ์ 2566)

3. ขอบเขตด้านระยะเวลา

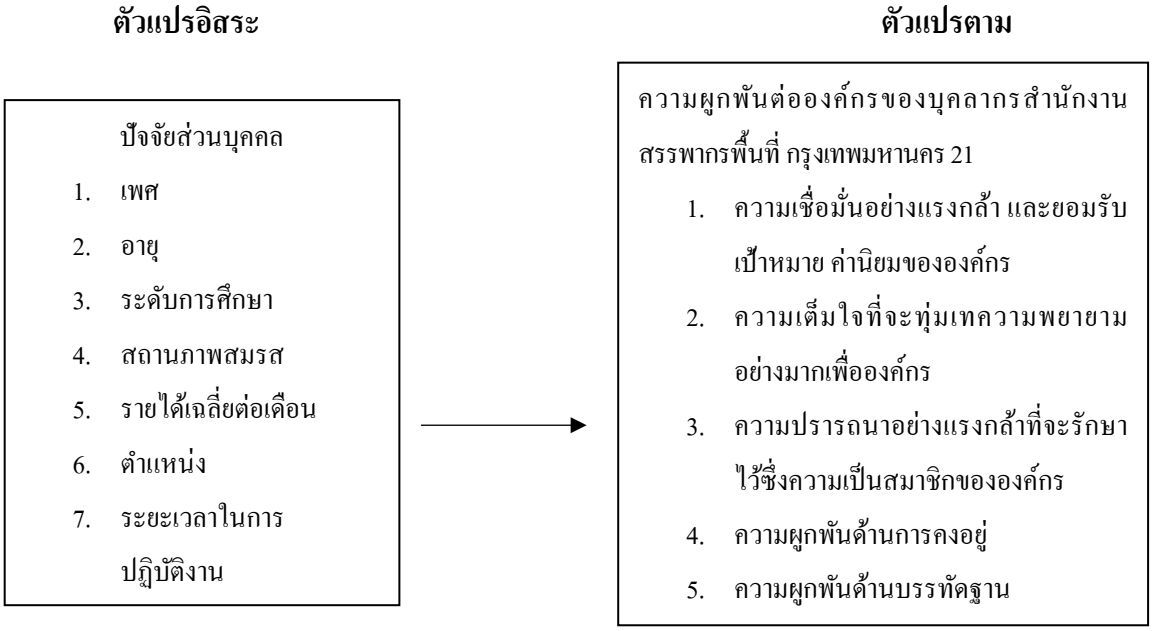
การดำเนินการศึกษาวิจัยเริ่มตั้งแต่เดือนมกราคม 2566 ถึงเดือนมีนาคม 2566

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. ทำให้ทราบถึงความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21

2. เพื่อไปใช้เป็นแนวทางในการสร้างความผูกพันที่มีต่อองค์กรของบุคลากรของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ กรุงเทพมหานคร 21

กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย



แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดที่เกี่ยวกับความผูกพัน

Steers (1977 อ้างถึง สมเกียรติอินยม, 2560, หน้า10) มีความเห็นว่าความผูกพันต่อองค์กรเป็นความสัมพันธ์ที่เหนียวแน่น และพฤติกรรมที่สมาชิกมีค่านิยมที่กลมกลืนกับคนอื่นๆ ในองค์กร แสดงให้เห็นถึง ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและยอมรับเป้าหมาย ค่านิยมองค์กร คือการยอมรับเพื่อให้สำเร็จตามเป้าหมาย และเป็นไปตามค่านิยมขององค์กร, ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อองค์กรเป็นความพยายามอย่างเต็มที่ และใช้ความพยายามอย่างมากเพื่อตอบสนองหรือมุ่งสู่เป้าหมายขององค์กร, ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกขององค์กร ไม่มีความคิดหรือไม่มีความต้องการที่จะลาออกจากการเป็นสมาชิกขององค์กร

แนวคิดของอัลเลน และ เมเยอร์ (อ้างถึง จิณห์จุฑา นิ่มนวล, 2561, หน้า 10-12) แบ่งความผูกพันต่อองค์กรออกเป็น 3 ลักษณะ คือ ความผูกพันด้านจิตใจ เกิดจากการที่ได้รับประสบการณ์ที่ตรงกับสิ่งที่ผู้ปฏิบัติงานคาดหวัง ซึ่งทำให้เกิดความรู้สึกยึดมั่นกับองค์กร, ความผูกพันด้านการคงอยู่ คือ ความต้องการที่จะทำงานในองค์กรต่อไป เนื่องจากการเปรียบเทียบประโยชน์ที่จะได้รับจากการที่คงอยู่ในการเป็นสมาชิกขององค์กร และผลเสียที่จะเกิดขึ้นหากลาออกจากองค์กร, ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน เป็นค่านิยมส่วนตัว อาจมองว่าคนที่ย้ายงานบ่อยเป็นผู้ที่ขาดความจงรักภักดี ขาดความน่าเชื่อถือ หรือเกิดจากความรับผิดชอบต่อหน้าที่ หรือการได้รับการปลูกฝังว่าควรอยู่กับองค์กร

ข้อมูลสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21

สถานที่ทำการ 50 อาคาร MPG ซอยรามคำแหง 170 ถนนรามคำแหง แขวงมีนบุรี เขตมีนบุรี กรุงเทพฯ 10510 โทร. 0-2917-6010 – 29 พื้นที่รับผิดชอบ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขามีนบุรี สาขาหนองจอก และสาขาลาดกระบัง อำนาจหน้าที่ คือ วางแผนปฏิบัติการและประเมินผล เพื่อการบริหารงานจัดเก็บภาษีอากร, กำกับดูแลผู้เสียภาษี, ดำเนินการเกี่ยวกับการเร่งรัดภาษีอากรค้าง และดำเนินคดีแก่ผู้เสียภาษี, กำกับ ติดตาม และควบคุมการปฏิบัติงานของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา, พิจารณาคืนเงินภาษีอากร

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

พันจ่าเอกหญิง ทักษิณา ดำรงพันธ์ (2559) ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการกรมการสื่อสารทหาร ผลการวิเคราะห์ เป็นดังนี้ ความผูกพันต่อภาพรวมอยู่ในระดับความเป็นจริงมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมากประกอบด้วย

ด้านทัศนคติ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 ด้านบรรทัดฐานของสังคม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 ด้านพฤติกรรม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59

สมฤดี นวลศรีใส (2559) ศึกษาเรื่องความสุขและคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร สำนักงานสรรพากรภาค 7 ผลการวิเคราะห์เป็นดังนี้ ความผูกพันต่อองค์กรของสำนักงานสรรพากรภาค 7 โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 อยู่ในระดับมาก หากพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยเรียงตามลำดับดังนี้ ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามเพื่อองค์กร ค่าเฉลี่ย 3.99 ด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้า การยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ค่าเฉลี่ย 3.96 ด้านการดำรงสมาชิกภาพ และเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ค่าเฉลี่ย 3.86

ชุติมา ทองคำพันธุ์ (2560) ศึกษาเรื่อง การเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบล เทศบาลตำบล และเทศบาลเมืองในอำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี ผลการวิเคราะห์เป็นดังนี้ ความผูกพันของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบล ภาพรวมอยู่ระดับปานกลาง พิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านจิตใจอยู่ระดับมาก ส่วนด้านการคงอยู่ ด้านบรรทัดฐานอยู่ ระดับปานกลาง ส่วนบุคลากรในเทศบาลตำบล และเทศบาลเมือง มีความผูกพันต่อองค์การในภาพรวม และรายด้านอยู่ระดับมาก

ปรียานุช ปวนกาศ (2563) ศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินภูมิภาคที่ 12 ผลการวิเคราะห์เป็นดังนี้ ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินภูมิภาคที่ 12 ภาพรวมอยู่ระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 หากพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อองค์กร ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกขององค์กร ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 อยู่ในระดับมาก และด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ร้อยตำรวจเอกหญิง อัชราวดี ชูถนอม (2565) ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการตำรวจ กองบังคับการอำนวยการ ตำรวจภูธรภาค 9 ผลการวิเคราะห์เป็นดังนี้ ความผูกพันภาพรวมอยู่ในระดับมาก ที่ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 หากพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มกำลังสามารถเพื่อประโยชน์ขององค์กรอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 ด้านความเชื่อมั่นและยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 ด้านความต้องการที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกภาพขององค์กรต่อไป อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21 จำนวน 260 คน (ที่มา : ส่วนบริหารงานทั่วไป งานธุรการ สรรพากรพื้นที่ กรุงเทพมหานคร 21 วันที่ 1 กุมภาพันธ์ 2566)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ คือ ผู้วิจัยทำการคำนวณหากลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของทาโร่ ยามาเน่ ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ซึ่งกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างเท่ากับ 5% ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้ต้องไม่ต่ำกว่า 157.58 คน จึงเก็บตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้อยู่ที่จำนวน 160 ตัวอย่าง จากประชากรทั้งหมด จำนวน 260 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาข้อมูลในครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม ประกอบด้วย 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ตำแหน่ง และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามวัดความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21 แบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้ มากที่สุด=5, มาก=4, ปานกลาง=3, น้อย=2, น้อยที่สุด=1

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

สร้างแบบสอบถามความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่ กรุงเทพมหานคร 21 และตรวจสอบเนื้อหาของแบบสอบถามว่าครอบคลุมวัตถุประสงค์หรือไม่ จากนั้นนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 2 ท่าน พิจารณาตรวจสอบความเที่ยงตรงและความถูกต้องของเนื้อหา ตลอดจนไปถึงความชัดเจนและการใช้ภาษาที่เหมาะสมของข้อคำถาม ซึ่งมีเกณฑ์ในการพิจารณาให้คะแนนในแต่ละข้อคำถาม ดังนี้

วัดผล โดยพิจารณาจากคะแนน IOC ดังนี้

1. ข้อคำถามที่มีคะแนน IOC ตั้งแต่ 0.50-1.00 มีค่าความเที่ยงตรงใช้ได้

2. ข้อคำถามที่มีคะแนน IOC ต่ำกว่า 0.50 ต้องปรับปรุง ยังใช้ไม่ได้

การเก็บรวบรวมข้อมูล

เก็บรวบรวมข้อมูลจากการแจกแบบสอบถามให้กับบุคลากรในสรรพากรพื้นที่ กรุงเทพมหานคร 21 และท้องที่ที่รับผิดชอบ โดยวิธีการสุ่มแจกให้แต่ละส่วนงาน จากนั้นได้ทำการรวบรวมแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างและนำไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยทำการประมวลผลวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ค่าร้อยละ (Percentage) สำหรับวิเคราะห์เพื่อบรรยายปัจจัยส่วนบุคคล

2. ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$)

3. ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) สำหรับวิเคราะห์ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่ กรุงเทพมหานคร 21

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตอนที่ 1 การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 160 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 93.70 และเพศชาย จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 6.30 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีอายุ 41 - 50 ปี จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 46.80 รองลงมาคือ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 29.40, 20 - 30 ปี จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 16.90 และ 31 - 40 ปี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 6.90 ตามลำดับ ส่วนใหญ่สมรส จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 55.00, โสด จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 38.10 และหม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 6.90 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 50.60, ระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 43.10 และระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 6.30 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่สรรพากรพื้นที่ กรุงเทพมหานคร 21 เป็นเวลา 11 ปีขึ้นไป จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 65.60 รองลงมาคือ 1-5 ปี จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 16.20, 6-10 ปี จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 14.40 และต่ำกว่า 1 ปี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 3.80 ตามลำดับ ส่วนใหญ่รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ 30,001 - 40,000 บาท และ 40,001 ขึ้นไป จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 32.50 รองลงมาคือ ไม่เกิน 20,000 บาท จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 22.50 และ 20,001 - 30,000 บาท จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 12.50 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีตำแหน่งในระดับ ชำนาญการ/ชำนาญงาน จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 68.70 รองลงมาคือ ปฏิบัติการ/ปฏิบัติงาน จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 16.90, อื่นๆ จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 14.40 และชำนาญการพิเศษ จำนวน 0 คน คิดเป็นร้อยละ 0.00 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตอนที่ 2 ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21 โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่อยู่ระดับมากที่สุด คือ ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อองค์กร และด้านที่อยู่ในระดับมาก คือ ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกขององค์กร และความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้า และยอมรับเป้าหมาย ค่านิยมขององค์กร ตามลำดับ และด้านที่อยู่ในระดับปานกลาง คือ ความผูกพันด้านการคงอยู่ ตามลำดับ

สรุปผลการวิจัย

ปัจจัยส่วนบุคคล

การศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21 บุคลากรที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 160 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 93.70 มีอายุ 41-50 ปี จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 46.80 สมรส จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 55.00 ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 50.60 ระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่สรรพากรพื้นที่ กรุงเทพมหานคร 21 เป็นเวลา 11 ปีขึ้นไป จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 65.60 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ 30,001 - 40,000 บาท และ 40,001 ขึ้นไป จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 32.50 มีตำแหน่งในระดับ ชำนาญการ/ชำนาญงาน จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 68.70

ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่ กรุงเทพมหานคร 21

ความคิดเห็นของบุคลากรที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21 โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่อยู่ระดับมากที่สุด คือ ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อองค์กร และด้านที่อยู่ในระดับมาก คือ ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกขององค์กร และความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้า และยอมรับเป้าหมาย ค่านิยมขององค์กร ตามลำดับ และด้านที่อยู่ในระดับปานกลาง คือ ความผูกพันด้านการคงอยู่

อภิปรายผล

การศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่ กรุงเทพมหานคร 21 โดยรวมอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับจากด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายาม

อย่างมากเพื่อองค์กร ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกขององค์กร ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้า และยอมรับเป้าหมาย ค่านิยมขององค์กร ความผูกพันด้านการคงอยู่ โดยมีประเด็นอภิปรายเพิ่มเติม ดังนี้

1. ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้า และยอมรับเป้าหมาย ค่านิยมขององค์กร

โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อมีระดับความคิดเห็นในระดับมาก คือ ท่านเชื่อมั่นว่าเป้าหมายและนโยบายของกรมสรรพากร จะทำให้องค์กรประสบความสำเร็จในการเป็นองค์กรชั้นนำของประเทศ, ท่านยึดถือค่านิยมขององค์กรมาใช้เป็นแนวทางในการทำงานของท่าน (I AM RD), ท่านรู้สึกว่าค่านิยมในการทำงานของท่านกับค่านิยมขององค์กรมีความเหมือนกัน, เป้าหมายในการปฏิบัติงานของท่านสอดคล้องกับเป้าหมายที่กรมสรรพากรได้กำหนดไว้, ท่านพอใจกับนโยบายของกรมสรรพากร ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สมฤดี นวลศรีใส (2559) ผลการวิเคราะห์เป็นดังนี้ ความผูกพันต่อองค์กรของสำนักงานสรรพากรภาค 7 โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 อยู่ในระดับมาก หากพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยเรียงตามลำดับดังนี้ ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายาม เพื่อองค์กร ค่าเฉลี่ย 3.99 ด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้า การยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ค่าเฉลี่ย 3.96 ด้านการดำรงสมาชิกภาพ และเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ค่าเฉลี่ย 3.86 และสอดคล้องกับ ปรียานุช ปวนกาศ (2563) ผลการวิเคราะห์เป็นดังนี้ ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินภูมิภาคที่ 12 ภาพรวมอยู่ระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 หากพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อองค์กร ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกขององค์กร ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 อยู่ในระดับมาก และด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ และสอดคล้องกับ ร้อยตำรวจเอกหญิง อัชราวดี ชูถนอม (2565) ผลการวิเคราะห์เป็นดังนี้ ความผูกพันภาพรวมอยู่ในระดับมาก ที่ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 หากพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มกำลังสามารถเพื่อประโยชน์ขององค์กรอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 ด้านความเชื่อมั่นและยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 ด้านความต้องการที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกภาพขององค์กรต่อไปอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60

2. ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อองค์กร

โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีระดับความคิดเห็นในระดับมากที่สุด คือ ท่านยึดถือความถูกต้องและความโปร่งใสในการปฏิบัติงาน, ท่านมีความซื่อสัตย์และจงรักภักดีต่อองค์กร โดยคำนึงถึงประโยชน์ขององค์กรเป็นที่ตั้ง, ท่านใช้ความรู้และความสามารถอย่างเต็มที่ในการ

ปฏิบัติงานและเต็มใจในการให้คำปรึกษา คำแนะนำแก่ผู้เสียภาษี, ท่านพร้อมที่จะเรียนรู้วิธีการทำงานผ่านเทคโนโลยีเพื่อให้เป็นองค์กรที่มีประสิทธิภาพ ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีความคิดเห็นในระดับมาก คือ ท่านมีความพร้อมจะยอมรับการเปลี่ยนแปลงใหม่ๆ ขององค์กรอยู่เสมอ, ท่านพัฒนาตนเองเพื่อเป็นบุคลากรที่มีคุณภาพเพื่อประโยชน์ต่อองค์กร, ท่านทำงานให้องค์กรเต็มเวลา และหากงานยัง ไม่เสร็จก็จะทำจนสำเร็จลุล่วง ถึงแม้ว่าจะหมดเวลาทำงานแล้ว, เมื่อได้รับมอบหมายงานที่นอกเหนือจากงานที่รับผิดชอบท่านเต็มใจที่จะทำโดยไม่เกี่ยงงาน ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของปรียานุช ปวนกาศ (2563) ผลการวิเคราะห์เป็นดังนี้ ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินภูมิภาคที่ 12 ภาพรวมอยู่ระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 หากพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อองค์กร ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกขององค์กร ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 อยู่ในระดับมาก และด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

3. ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกขององค์กร

โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อมีระดับความคิดเห็นในระดับมาก คือ ท่านพร้อมที่จะปรับปรุงการปฏิบัติงานเพื่อสร้างชื่อเสียงให้องค์กร, ท่านมักจะชี้แจงข้อเท็จจริงแทนองค์กรเมื่อผู้อื่นเข้าใจผิด, ท่านรู้สึกพอใจที่ได้เป็นสมาชิกที่องค์กรนี้, ท่านรู้สึกว่าท่านเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร, ท่านพร้อมที่จะบอกคนอื่นว่าตนเป็นสมาชิกขององค์กรนี้, ท่านไม่เคยคิดย้ายจากองค์กรนี้ ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสมฤดี นวลศรีใส (2559) ผลการวิเคราะห์เป็นดังนี้ ความผูกพันต่อองค์กรของสำนักงานสรรพากรภาค 7 โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 อยู่ในระดับมาก หากพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยเรียงตามลำดับดังนี้ ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายาม เพื่อองค์กร ค่าเฉลี่ย 3.99 ด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้า การยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ค่าเฉลี่ย 3.96 ด้านการดำรงสมาชิกภาพ และเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ค่าเฉลี่ย 3.86 และสอดคล้องกับ ปรียานุช ปวนกาศ (2563) ผลการวิเคราะห์เป็นดังนี้ ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินภูมิภาคที่ 12 ภาพรวมอยู่ระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 หากพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อองค์กร ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกขององค์กร ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 อยู่ในระดับมาก และด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ และสอดคล้องกับ ร้อยตำรวจเอกหญิง อัชราวดี ชูฉนอม (2565) ผลการวิเคราะห์เป็นดังนี้ ความผูกพันภาพรวมอยู่ในระดับมาก ที่ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 หากพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความเต็มใจที่จะใช้

ความพยายามอย่างเต็มกำลังสามารถเพื่อประโยชน์ขององค์กรอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 ด้านความเชื่อมั่นและยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 ด้านความต้องการที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกภาพขององค์กรต่อไปอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60

4. ความผูกพันด้านการคงอยู่

โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีระดับ ความคิดเห็นในระดับมาก คือ การประเมินผลการปฏิบัติงานของท่านมีความยุติธรรม, ท่านเชื่อมั่นว่าองค์กรของท่านให้การสนับสนุนในการพัฒนา หน้าที่และตำแหน่งของท่านได้, ท่านพอใจในผลตอบแทนที่ได้รับ ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีความคิดเห็นในระดับปานกลาง คือ องค์กรให้ท่านได้ในสิ่งที่ท่านต้องการอย่างเพียงพอ, ท่านเห็นโอกาสก้าวหน้าในอาชีพของท่านในองค์กร, ท่านมีความคิดว่าองค์กรนี้ให้ในสิ่งที่ท่านต้องการมากกว่าองค์กรอื่น ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของชุติมา ทองคำพันธุ์ (2560) ผลการวิเคราะห์เป็นดังนี้ ความผูกพันของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบล ภาพรวมอยู่ระดับปานกลาง พิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านจิตใจอยู่ระดับมาก ด้านการคงอยู่ ด้านบรรทัดฐานอยู่ระดับปานกลาง ส่วนบุคลากรในเทศบาลตำบล และเทศบาลเมือง มีความผูกพันต่อองค์การในภาพรวม และรายด้านอยู่ระดับมาก

5. ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน

โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีระดับความคิดเห็นในระดับมากที่สุด คือ เมื่อท่านมีปัญหา เพื่อนร่วมงานของท่านพร้อมให้ความช่วยเหลือ ส่วนข้อที่มีความคิดเห็นในระดับมาก คือ เพื่อนร่วมงานมีความรู้สึกที่ดีต่อท่าน, ท่านรักษาภาพลักษณ์และมาตรฐานขององค์กรเสมอ, องค์กรนี้สมควรที่จะได้รับความจงรักภักดีจากท่าน, ท่านคิดว่าพนักงานจะต้องปฏิบัติตามข้อบังคับที่องค์กรวางไว้, ท่านได้พัฒนาความรู้และประสบการณ์ในการทำงาน โดยการเข้ารับการฝึกอบรม สัมมนาดูงาน, ท่านไม่ลังเล ที่จะทำหน้าที่อย่างใดอย่างหนึ่งในนามองค์การ เช่น เป็นตัวแทนเข้าร่วมกิจกรรมสาธารณะ, ท่านมีความรู้สึกว่าต้องทำงานให้กับองค์กรนี้ต่อไปเพื่อตอบแทนบุญคุณ ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพันจ่าเอกหญิง ทักษิณา ดำรงพันธ์ (2559) ผลการวิเคราะห์ เป็นดังนี้ ความผูกพันต่อภาพรวมอยู่ในระดับความเป็นจริงมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมาก ประกอบด้วย ด้านทัศนคติ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 ด้านบรรทัดฐานของสังคม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 ด้านพฤติกรรม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59 และสอดคล้องกับงานวิจัยของชุติมา ทองคำพันธุ์ (2560) ผลการวิเคราะห์เป็นดังนี้ ความผูกพันของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบล ภาพรวมอยู่ระดับปานกลาง พิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านจิตใจอยู่ระดับมาก ด้านการคงอยู่ ด้านบรรทัดฐานอยู่ระดับปานกลาง ส่วนบุคลากรในเทศบาลตำบล และเทศบาลเมือง มีความผูกพันต่อองค์การในภาพรวม และรายด้านอยู่ระดับมาก

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

จากผลการศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21 สรุปข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย ดังนี้

1. ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้า และยอมรับเป้าหมาย ค่านิยมขององค์กร

สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ ควรมีการให้เจ้าพนักงานที่ปฏิบัติงานมีส่วนร่วมในการวางเป้าหมายและนโยบาย เนื่องจากบุคลากรคือผู้ที่ปฏิบัติงานจริงจึงรู้ถึงสิ่งที่ควรแก้ไขเพื่อให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และทำให้เจ้าหน้าที่รู้สึกว่าตนสำคัญกับองค์กรจึงนำไปสู่ความผูกพันต่อองค์กร, การเปลี่ยนจากการส่งเสริมจากการคิดค้นนวัตกรรมใหม่เป็นการเรียนรู้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพงาน, ค่านิยมของบุคคลากรที่เหมือนกับองค์กร ทำให้พนักงานเต็มใจที่จะทำงานให้กับองค์กร เกิดประโยชน์กับผู้เสียภาษีคือได้รับการปฏิบัติที่ดี ได้รับคำแนะนำด้วยความเต็มใจ และเกิดประโยชน์กับองค์กรคือเจ้าหน้าที่พร้อมปฏิบัติงาน

2. ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อองค์กร

สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ บุคลากรยึดถือความถูกต้องและความโปร่งใสในการปฏิบัติงาน เจ้าพนักงานปฏิบัติงานโดยไม่มีการแบ่งชนชั้นของผู้เสียภาษี ไม่มีการเอื้อผลประโยชน์ให้บุคคลใดบุคลหนึ่ง เพื่อให้เกิดความเสมอภาคทางภาษีและเป็นธรรม, มีความซื่อสัตย์และจงรักภักดีต่อองค์กร โดยคำนึงถึงประโยชน์ขององค์กรเป็นที่ตั้ง เนื่องจากกรมสรรพากรมีนโยบายส่งเสริมและพัฒนาองค์กรไปสู่สรรพากรคุณธรรม โดยต้องปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ มีความรับผิดชอบ และการบริการ, ใช้ความรู้และความสามารถอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานและเต็มใจในการให้คำปรึกษา คำแนะนำแก่ผู้เสียภาษี เกิดจากการเจ้าพนักงานยอมรับและปฏิบัติตามคุณธรรมอัตลักษณ์ของกรมสรรพากร คือ ซื่อสัตย์ รับผิดชอบ มอบใจบริการ, พร้อมที่จะเรียนรู้วิธีการทำงานผ่านเทคโนโลยีเพื่อให้เป็นองค์กรที่มีประสิทธิภาพ ปัจจุบันเริ่มมีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการทำงาน จึงควรมีการอบรมการใช้เนื่องจากเป็นเรื่องใหม่สำหรับเจ้าหน้าที่ เพราะถ้าหากว่าบุคลากรรู้สึกว่าการทำงานยากและไม่มีการช่วยเหลือความเต็มใจที่จะทุ่มเทเพื่อองค์กรก็จะลดลงและส่งผลไปถึงความผูกพันที่มีต่อองค์กร

3. ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกขององค์กร

สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ ท่านพร้อมที่จะปรับปรุงการปฏิบัติงานเพื่อสร้างชื่อเสียงให้องค์กร เนื่องจากมีจัดอบรมที่เจ้าพนักงานสามารถเข้าร่วมการอบรมด้วยความสมัครใจ และมีการให้ความรู้ทางสื่อออนไลน์ขององค์กรเอง, ท่านมักจะชี้แจงข้อเท็จจริงแทนองค์กรเมื่อผู้อื่นเข้าใจผิด เนื่องจากประชาชนโดยทั่วไปไม่มีความรู้เกี่ยวกับภาษีตามประมวลรัษฎากร ทำให้เสียภาษีไม่ถูกต้อง จึงควรมีการประชาสัมพันธ์ใน

หลายช่องทางเพื่อให้ประชาชนมีความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีอย่างถูกต้องมากยิ่งขึ้น, ท่านรู้สึกพอใจที่ได้เป็นสมาชิกที่องค์กรนี้ เนื่องจากสภาพแวดล้อมการทำงาน เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา เป็นสังคมที่ดีจึงทำให้เจ้าพนักงานยังคงอยู่กับองค์กร แต่ควรจัดกิจกรรมภายในมากขึ้นเพื่อให้บุคลากรมีความผูกพันต่อองค์กรและคงอยู่กับองค์กรตลอดไป

4. ความผูกพันด้านการคงอยู่

สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ การประเมินผลการปฏิบัติงานของท่านมีความยุติธรรม เนื่องจากในการประเมินเงินเดือนแต่ละรอบ จะมีแนวทางการให้ผลการปฏิบัติงานที่มีความยุติธรรม เมื่อผลการประเมินผลการปฏิบัติงานมีความยุติธรรม ก็จะทำให้บุคลากรยังคงอยู่กับองค์กรต่อไปและเกิดความผูกพันต่อองค์กร, การเชื่อมั่นว่าองค์กรของท่านให้การสนับสนุนในการพัฒนา หน้าที่และตำแหน่งของท่านได้ กรมสรรพากรได้มีโรงเรียนสรรพากรที่ให้ความรู้แก่บุคลากร แต่ไม่ได้ครอบคลุมเนื้อหาทุกส่วน และควรมีการอบรมความรู้ให้กับบุคลากรทุกครั้งที่มีกฎหมายออกใหม่ เพื่อให้การทำงานมีความถูกต้องและพัฒนางานที่ทำได้, ท่านพอใจในผลตอบแทนที่ได้รับ การพอใจในผลตอบแทนที่ได้รับเกิดจากการได้รับความยุติธรรมในการประเมินผลการปฏิบัติงาน ดังนั้นการที่บุคลากรมีความพึงพอใจในผลตอบแทนที่ได้รับถือเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้บุคลากรยังคงอยู่กับองค์กร

5. ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน

สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ เมื่อท่านมีปัญหา เพื่อนร่วมงานของท่านพร้อมให้ความช่วยเหลือ การมีเพื่อนร่วมงานที่พร้อมให้ความช่วยเหลือเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร, เพื่อนร่วมงานมีความรู้สึกที่ดีต่อท่าน เนื่องจากบุคลากรส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการทำงานหลายปีจึงทำให้มีความสนิทสนมกัน และเกิดจากการช่วยเหลือกัน, ท่านรักษาภาพลักษณ์และมาตรฐานขององค์กรเสมอ เนื่องจากงานของสรรพากรพื้นที่ มีหน้าที่เกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีจากประชาชน ทำให้ประชาชนมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อองค์กร จึงทำให้ภาพจำเกี่ยวกับภาพลักษณ์ดูไม่น่าเข้าหา จึงควรมีการเสริมสร้างความรู้เรื่องภาษีเพื่อให้เกิดความสมัครใจในการเสียภาษี อาจจะทำให้ภาพลักษณ์องค์กรดีขึ้น, องค์กรนี้สมควรที่จะได้รับความจงรักภักดีจากท่าน เนื่องจากส่วนใหญ่บุคลากรทำงานที่สรรพากรพื้นที่ กรุงเทพมหานคร 21 มานาน เนื่องจาก สถานที่ทำงานใกล้บ้าน มิตรภาพของเพื่อนร่วมงาน จึงยังคงอยู่กับองค์การเพียงเพราะไม่ต้องการสูญเสียสิ่งที่กล่าวมา

ข้อเสนอแนะครั้งต่อไป

1. ควรมีการปรับเปลี่ยนหรือเพิ่มเติมตัวแปรต่าง ๆ ในการวิจัยเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วน และรอบด้านมากยิ่งขึ้น

2. การวิจัยครั้งนี้ มีขอบเขตในด้านพื้นที่การศึกษาวิจัยเฉพาะบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21 แต่ก็ยังถือไม่ได้ว่า ผลการวิจัยครั้งนี้จะเป็นตัวแทนของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่ทั้งหมด จึงควรศึกษาขอบเขตการศึกษาให้ครอบคลุมทั่วพื้นที่ประเทศไทย เพื่อจะได้ทราบว่า โดยภาพรวมแล้วความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่ เป็นอย่างไร ซึ่งจะได้นำไปปรับปรุงได้มากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

จิณห์จุฑา นิ่มนวล. (2561). แรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน กรณีศึกษา : ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) จังหวัดตรัง. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

ชุติมา ทองคำพันธุ์. (2560). การเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบล เทศบาลตำบล และเทศบาลเมืองในอำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา

ปรียานุช ปวนกาศ. (2563). ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินภูมิภาคที่ 12. การศึกษาค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

พันจ่าเอกหญิง ทักษิณา ดำรงพันธ์. (2559) คุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการกรมการสื่อสารทหาร. งานนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา

ร้อยตำรวจเอกหญิง อัชราวดี ชูถนอม. (2565). คุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการตำรวจ กองบังคับการอำนวยการ ตำรวจภูธรภาค 9. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

สมเกียรติ อินยม. (2560). ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายผลิตบริษัทแห่งหนึ่งในนิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ดจังหวัดระยอง. งานนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.

สมฤดี นวลศรีใส. (2559). ความสุขและคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร สำนักงานสรรพากรภาค7. งานนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา

Yamene, T. Statistic : an introductory analysis (3rd ed). New York : Harper and Row.