การจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่มีผลต่อความผูกพันในองค์กรของบุคลากร กรมสรรพากร (ส่วนกลาง)

HUMAN RESOURCE MANAGEMENT AFFECTING PERSONNEL AT ORGANIZATION COMMITMENT OF REVENUE DEPARTMENT (CENTRAL)

วทัญญู หนูเกลี้ยง

สาขาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ผู้รับผิดชอบบทความ

Wathanyou Nhuklieng

Email: 6614154004@rumail.ru.ac.th

Faculty of Business Administration Program in Management, Ramkhamhaeng University

Corresponding author

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่มีผลต่อความผูกพันในองค์กรของบุคลากร กรมสรรพากร (ส่วนกลาง) 2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการทรัพยากรมนุษย์กับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร กรมสรรพากร (ส่วนกลาง) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ บุคลากร กรมสรรพากร (ส่วนกลาง) จำนวน 400 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ การแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) สำหรับผลการทดสอบสมมติฐานใช้สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson Correlation) และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคุณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิงจำนวน 240 คน คิดเป็นร้อยละ 60 สถานภาพสมรส จำนวน 217 คน คิดเป็นร้อยละ 54.3 มีอายุ 46 - 50 ปี จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 18.5 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 226 คน คิดเป็นร้อยละ 56.5 มีตำแหน่งเป็นข้าราชการ จำนวน 298 คน คิดเป็นร้อยละ 74.5 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 บาทขึ้นไป จำนวน 181 คน คิดเป็นร้อยละ 15.3 การจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่มีผลต่อความผูกพันในองค์กรของบุคลากร กรมสรรพากร (ส่วนกลาง) โดยรวมอยู่ในระดับความคิดเห็นมาก และความผูกพันในองค์กรของบุคลากร กรมสรรพากร (ส่วนกลาง) โดยรวม อยู่ในระดับความคิดเห็นมาก

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า การจัดการทรัพยากรมนุษย์ทุกด้านมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันในองค์กรของบุคลากร กรมสรรพากร (ส่วนกลาง) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และยังพบอีกว่าปัจจัยการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่มีผลต่อความผูกพันในองค์กรของบุคลากร กรมสรรพากร(ส่วนกลาง) ปัจจัยด้านการประเมินผลการปฏิบัติงานมีผลมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์ ด้านการฝึกอบรมและพัฒนา ด้านการคัดเลือก และอันดับสุดท้ายคือ ด้านการสรรหา โดยสามารถร่วมกันทำนายความผูกพันในองค์กรของบุคลากร กรมสรรพากร (ส่วนกลาง) ได้ร้อยละ 69.4 อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

คำสำคัญ : การจัดการทรัพยากรมนุษย์ , ความผูกพันในองค์กร , บุคลากรกรมสรรพากร

ABSTRACT

The objectives of the research study were 1) to study the impact of human resource management affecting personnel at the organizational commitment of the revenue department (central) and 2) to examine the relationship between human resource management and personnel at the organizational commitment of the revenue department (central). The sample consisted of 400 personnel at the Revenue Department (Central). The statistics used for data analysis were frequency, percentage, mean, and standard deviation. Hypothesis testing was performed using Pearson correlation coefficients and multiple regression analysis.

The results of the study revealed that the majority of respondents (240, or 60%) were female. 217, or 54.3%, were married. 74, or 18.5%, were between the ages of 46 and 50. 226, or 56.5%, held bachelor's degrees. 298, or 74.5%, held civil service positions. 181 people have an average monthly income of 30,001 baht or more, or 45.3.Overall, the overall organizational commitment of the Revenue Department (Central) was at a high level. Overall organizational commitment of the Revenue Department (Central) was at a high level.

Hypothesis testing revealed that all aspects of human resource management are positively related to organizational commitment among personnel at the Revenue Department (Central), with a statistically significant level of 0.01. Furthermore, it was found that among the human resource management factors affecting organizational commitment among personnel at the Revenue Department (Central), performance evaluation has the highest impact, followed by compensation and benefits and training and development. The selection and recruitment aspects were ranked last, and together they were able to predict the organizational commitment of 69.4% of Revenue Department (Central) personnel, with a statistical significance level of 0.05

Keywords: Human resource management, organizational commitment, Revenue Department personnel

บทนำ

ในยุคที่องค์กรทุกภาคส่วนต่างเผชิญกับความท้าทายจากการเปลี่ยนแปลง ไม่ว่าจะเป็นด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง และเทคโนโลยี โดยเฉพาะองค์กรภาครัฐในปัจจุบัน ซึ่งปัญหาส่วนใหญ่มักจะอยู่ที่วิสัยร่วมขององค์กร โดยที่บุคลากรส่วนใหญ่ไม่สามารถรับรู้ร่วมกันไปในทิศทางเดียวกันได้ ทำให้การขับเคลื่อนองค์กรมักเกิดปัญหา

การที่องค์กรจะประสบความสำเร็จได้นั้นจำเป็นต้องอาศัยบุคลากรภายในองค์กรเป็นผู้ขับเคลื่อนงาน กิจกรรม และกลยุทธ์ต่าง ๆ ในการจัดการ โดยทรัพยากรที่สำคัญที่สุดในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ คือ ทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งหากองค์กรใดที่สามารถทำให้บุคลากรภายในมีความผูกพันต่อองค์กรได้ ก็จะส่งผลให้บุคลากรมีความต้องการและความปรารถนาที่จะอยู่กับองค์กร และพร้อมที่จะทุ่มเทความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ เพื่อให้เกิดผลสำเร็จตามเป้าหมายที่องค์กรวางไว้

กรมสรรพากรเป็นส่วนราชการระดับกรม สังกัดกระทรวงการคลัง มีภารกิจเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษี การเสนอแนะ การใช้นโยบายทางภาษีอากรเพื่อให้ได้ภาษีตามเป้าหมายอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม เพื่อใช้ เป็นกลไกในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม และให้เกิดความสมัครใจในการเสียภาษี เพื่อนำรายได้เหล่านี้ มาพัฒนาประเทศและจัดสวัสดิการต่าง ๆ ให้กับประชาชนทุกคน

จากเหตุผลข้างต้น จึงทำให้ผู้วิจัยต้องการศึกษาถึงการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่มีผลต่อความผูกพันในองค์กรของบุคลากร กรมสรรพากร (ส่วนกลาง) เพื่อนำไปเป็นแนวทางหนึ่งในการนำเสนอผู้บริหาร ผู้บังคับบัญชา และผู้ที่เกี่ยวข้องนำไปใช้ในการแก้ไขปัญหา และเป็นแนวทางในการจัดการทรัพยากรมนุษย์ รวมถึงการบริหารงานบุคคลให้บรรลุผลสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพอย่างแท้จริง และเพื่ออำนวยผลประโยชน์ให้องค์กรมีความพร้อมในการปฏิบัติงานเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนให้ได้รับความสะดวกและบริการที่ดีจากองค์กรอย่างยั่งยืน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่มีผลต่อความผูกพันในองค์กรของบุคลากร กรมสรรพากร (ส่วนกลาง)
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการทรัพยากรมนุษย์กับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร กรมสรรพากร (ส่วนกลาง)

สมมติฐานของการวิจัย

1. การจัดการทรัพยากรมนุษย์ด้านการสรรหามีผลต่อความผูกพันในองค์กรของบุคลากร กรมสรรพากร (ส่วนกลาง)
2. การจัดการทรัพยากรมนุษย์ด้านการคัดเลือกมีผลต่อความผูกพันในองค์กรของบุคลากร กรมสรรพากร (ส่วนกลาง)
3. การจัดการทรัพยากรมนุษย์ด้านการฝึกอบรมและพัฒนามีผลต่อความผูกพันในองค์กรของบุคลากร กรมสรรพากร (ส่วนกลาง)
4. การจัดการทรัพยากรมนุษย์ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงานมีผลต่อความผูกพันในองค์กรของบุคลากร กรมสรรพากร (ส่วนกลาง)
5. การจัดการทรัพยากรมนุษย์ด้านค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์มีผลต่อความผูกพันในองค์กรของบุคลากร กรมสรรพากร (ส่วนกลาง)

ขอบเขตของการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง การจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่มีผลต่อความผูกพันในองค์กรของบุคลากร กรมสรรพากร (ส่วนกลาง) มีขอบเขตการวิจัยดังนี้

ขอบเขตด้านเนื้อหา

ตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ สถานภาพ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน
2. การจัดการทรัพยากรมนุษย์ ได้แก่ การสรรหา การคัดเลือก การฝึกอบรมและพัฒนา การประเมินผลการปฏิบัติงาน และค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์

ตัวแปรตาม ประกอบด้วย

1. ความผูกพันในองค์กรของบุคลากร กรมสรรพากร (ส่วนกลาง) ได้แก่ ความผูกพันด้านจิตใจ ความผูกพันด้านการคงอยู่ และความผูกพันด้านบรรทัดฐาน

ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการวิจัย คือ บุคลากร กรมสรรพากร (ส่วนกลาง) จำนวน 2,172 คน (ที่มา : กองทรัพยากรบุคคล, 2568)

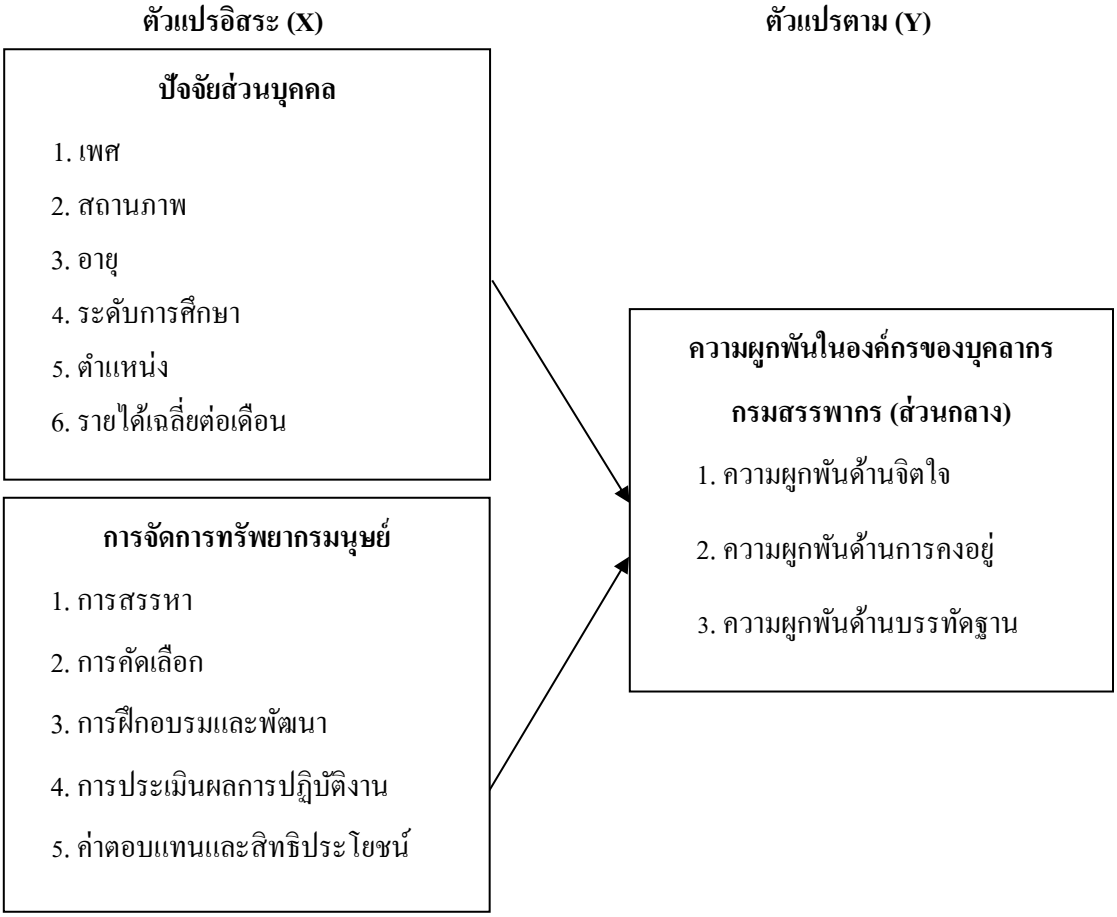
กลุ่มตัวอย่างที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ คือ บุคลากร กรมสรรพากร (ส่วนกลาง) เนื่องจากทราบจำนวนที่แน่นอน ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรการคำนวณของทาโรยามาเน่ (Taro Yamane, 1973) โดยกำหนดระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และระดับความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 5 ได้ขนาด

ของกลุ่มตัวอย่าง 338 คน เพื่อความแม่นยำและป้องกันความผิดพลาดจากการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยจึงใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน

ขอบเขตด้านระยะเวลา

การวิจัยครั้งนี้จะทำการวิจัย ตั้งแต่เดือน กันยายน – ตุลาคม 2568

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงผลของการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่มีต่อความผูกพันในองค์กรของบุคลากรกรมสรรพากร (ส่วนกลาง) ซึ่งเป็นข้อมูลพื้นฐานสำคัญสำหรับการพัฒนาองค์กร

2. เป็นแนวทางให้ผู้บริหาร ผู้บังคับบัญชา และผู้ที่เกี่ยวข้อง นำไปใช้ในการแก้ไขปัญหา และปรับปรุงการจัดการทรัพยากรมนุษย์และการบริหารงานบุคคล

3. ช่วยให้องค์กรมีแนวทางในการยกระดับความผูกพันในองค์กรของบุคลากร ซึ่งนำไปสู่การทุ่มเทปฏิบัติงานและเพิ่มศักยภาพขององค์กร

4. ส่งเสริมให้องค์กรบรรลุผลสำเร็จตามแผนยุทธศาสตร์หรือนโยบายได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

5. อำนวยผลประโยชน์ให้องค์กรสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน ให้ได้รับความสะดวกและบริการที่ดีอย่างยั่งยืน

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการทรัพยากรมนุษย์

การจัดการทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Management) หมายถึง ชุดของนโยบายและกิจกรรมด้านบุคคลที่ถูกกำหนดขึ้นเพื่อเกิดการ บูรณาการขององค์กร ความผูกพันของบุคลากรต่อองค์กร ความยืดหยุ่นและคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับสูงที่สุด (Guest, 1987) โดยกิจกรรมที่เกี่ยวกับการจัดการทรัพยากรมนุษย์ (Mondy , Noe & Premeaux , 1999, p. 5) ประกอบไปด้วย 8 ขั้นตอน ดังนี้ การวางแผนทรัพยากรมนุษย์ การสรรหา การคัดเลือก การฝึกอบรมและพัฒนา ผลตอบแทนและสิทธิประโยชน์ ความปลอดภัยและสุขภาพ พนักงานและแรงงานสัมพันธ์ และการประเมินผลการปฏิบัติงาน

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันในองค์กร

ความผูกพันในองค์การ (Organizational Commitment) หมายถึง ความเต็มใจที่บุคลากรภายในองค์กรนั้นทุ่มเทแรงกายแรงใจในการปฏิบัติงานให้กับองค์กรและสังคมที่ตนเองนั้นเป็นสมาชิกอยู่ อีกทั้งยังเป็นพฤติกรรมของบุคลากรที่รู้สึกถึงการมีความผูกพันต่อองค์กรเป็นอย่างมาก (Kanter, 1968) ซึ่งความผูกพันในองค์กร จะประกอบไปด้วย 3 ประการ ได้แก่ ความผูกพันด้านจิตใจ ความผูกพันด้านการคงอยู่ และความผูกพันด้านบรรทัดฐาน

ข้อมูลเกี่ยวกับกรมสรรพากร (ส่วนกลาง)

กรมสรรพากร (ส่วนกลาง) มีขอบเขตความรับผิดชอบของกรมสรรพากร โดยครอบคลุมการกำหนดนโยบายและวางแผนในการจัดเก็บภาษีอากรของประเทศ รวมถึงการกำกับดูแลและสนับสนุนการดำเนินงานของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ทั่วประเทศ ซึ่งเน้นย้ำการพัฒนาระบบภาษีให้มีประสิทธิภาพ โปร่งใส และเป็นธรรม

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ชัญภร เสริมศรี (2558) ได้ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารทรัพยากรมนุษย์กับความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรบริษัทแห่งหนึ่ง ในเขตนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า การบริหารทรัพยากรมนุษย์ ในภาพรวมอยู่ในระดับดี และมีความผูกพันต่อองค์การในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนผลการทดสอบความสัมพันธ์ พบว่า การบริหารทรัพยากรมนุษย์ทั้ง 8 ด้าน ล้วนมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์การ

พนิดา บุญธรรม (2559) ได้ศึกษาเรื่องการจัดการทรัพยากรมนุษย์และความสมดุลชีวิตกับงานที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันในองค์กร : กรณีศึกษา บริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ผลการศึกษาพบว่า การจัดการทรัพยากรมนุษย์มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับความผูกพันในองค์กรของพนักงานโดยอยู่ในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

สินี พุ่มพวง (2559) ได้ศึกษาเรื่องการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานในบริษัทโทรคมนาคมแห่งหนึ่ง ผลการศึกษาพบว่า การจัดการทรัพยากรมนุษย์ ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน ด้านผลตอบแทนและผลประโยชน์อื่น ๆ และด้านความปลอดภัยและสุขภาพเท่านั้นที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของบริษัทโทรคมนาคมแห่งนี้

สุนิตา จิตอารีรัตน์ (2560) ได้ศึกษาเรื่องการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน โรงแรมบลิสตัน สุวรรณ พาร์ค วิว ผลการศึกษาพบว่า การจัดการทรัพยากรมนุษย์ ด้านค่าตอบแทน ผลประโยชน์อื่น ๆ และความมั่นคงในการทำงาน มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานโรงแรมบลิสตัน สุวรรณ พาร์ค วิว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อังคณา แสงสุระ (2561) ได้ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการทรัพยากรมนุษย์กับความผูกพันองค์การของบุคลากรโรงพยาบาลภูมิพลอดุลยเดช ผลการศึกษาพบว่า ระดับการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความปลอดภัยและสุขภาพอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ ส่วนด้านค่าตอบแทนและผลประโยชน์อื่นอยู่ในระดับน้อยที่สุด ส่วนค่าสหสัมพันธ์ระหว่างการจัดการทรัพยากรมนุษย์กับความผูกพันองค์การในภาพรวมพบว่ามีความสัมพันธ์ทิศทางบวกในระดับสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

กรวิชญ์ สัณฑิติ (2563) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน: กรณีศึกษาหน่วยงาน Business Stakeholder Engagement ของบริษัทแห่งหนึ่ง ผลการศึกษาพบว่า โดยการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ ได้แก่ช่องทางการสื่อสารภายในบทบาทของผู้บริหารที่เป็นผู้นำและเป็นแบบอย่าง ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชากับพนักงาน ความอิสระของงาน และความไม่ชัดเจนในบทบาท ตามลำดับ ซึ่งสนับสนุนกรอบแนวคิดปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของ Mowday, Porter, and Steers (1982) และแนวความคิดของ Allen and Meyer (1990) ในบางส่วน

ปรินทร์ฉัตร พงศ์นาคศิริ (2565) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยแนวปฏิบัติการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานองค์กร/ธุรกิจสตาร์ทอัพ ผลการศึกษาพบว่า พนักงานองค์กร/ธุรกิจสตาร์ทอัพมีความผูกพันต่อองค์กรโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า การฝึกอบรมและการพัฒนาสภาพการทำงาน ค่าตอบแทนและผลตอบแทน และการประเมินผลงาน ส่งผลเชิงบวกต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานองค์กร/ธุรกิจสตาร์ทอัพ

จตุรพร ศุภาสร (2566) ได้ศึกษาเรื่องการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสังกัดเทศบาลในพื้นที่อำเภอเลิงนกทา จังหวัดยโสธร ผลการศึกษาพบว่า ระดับการรับรู้ของบุคลากรสังกัดเทศบาลในพื้นที่อำเภอเลิงนกทา จังหวัดยโสธร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ความผูกพันต่อองค์กรตามการรับรู้ของบุคลากรสังกัดเทศบาลในพื้นที่อำเภอเลิงนกทา จังหวัดยโสธร โดยรวมอยู่ในระดับมาก มิติการบริหารทรัพยากรมนุษย์ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยโดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research Approach) โดยใช้การวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) และใช้วิธีการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ บุคลากร กรมสรรพากร (ส่วนกลาง) จำนวน 2,172 คน (ที่มา : กองทรัพยากรบุคคล, 2568)

กลุ่มตัวอย่าง เนื่องจากทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ดังนั้นผู้วิจัยจึงทำการคำนวณหากลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ ทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane) ที่ระดับความน่าเชื่อมั่น 95% ซึ่งกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างเท่ากับ 5% (Taro Yamane, 1973) ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง 338 คน โดยกำหนดระดับค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และระดับความคาดเคลื่อนร้อยละ 5 เพื่อความแม่นยำและป้องกันความผิดพลาดจากการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยจึงใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาข้อมูลในครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม โดยประกอบไปด้วย 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลที่เกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรของบุคลากร กรมสรรพากร (ส่วนกลาง) โดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด=5, มาก=4, ปานกลาง=3, น้อย=2, น้อยที่สุด=1

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันในองค์กรของบุคลากร กรมสรรพากร (ส่วนกลาง) โดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด=5, มาก=4, ปานกลาง=3, น้อย=2, น้อยที่สุด=1

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

สร้างแบบสอบถามการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่มีผลต่อความผูกพันในองค์กรของบุคลากร กรมสรรพากร (ส่วนกลาง) และตรวจสอบเนื้อหาของแบบสอบถามว่าครอบคลุมวัตถุประสงค์หรือไม่ จากนั้นนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน พิจารณาตรวจสอบความเที่ยงตรงและความถูกต้องของเนื้อหา ตลอดจนไปถึงความชัดเจนและการใช้ภาษาที่เหมาะสมของข้อคำถาม ซึ่งมีเกณฑ์ในการพิจารณาให้คะแนนในแต่ละข้อคำถาม ดังนี้

วัดผลโดยพิจารณาจากคะแนน IOC ดังนี้

1. ข้อคำถามที่มีคะแนน IOC ตั้งแต่ 0.50 - 1.00 มีค่าความเที่ยงตรงใช้ได้

2. ข้อคำถามที่มีคะแนน IOC ต่ำกว่า 0.50 ต้องปรับปรุง ยังใช้ไม่ได้

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลโดยจัดทำแบบสอบถามออนไลน์ จาก Google Form และแจกแบบสอบถามให้กับบุคลากรที่ปฏิบัติงานในกรมสรรพากร (ส่วนกลาง) ตามจำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน จากนั้นนำแบบสอบถามทั้งหมดที่ได้จากการเก็บข้อมูลมาตรวจสอบความสมบูรณ์ และความถูกต้องเพื่อนำมาประมวลผลคำตอบ พร้อมทั้งจัดรูปแบบและหมวดหมู่ของข้อมูลในแบบสอบถามเพื่อนำไปวิเคราะห์ทางสถิติ

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยทำการประมวลผลวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ค่าความถี่ (Frequencies)

2. ค่าร้อยละ (Percentage)

3. ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$)

4. ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)

5. สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson Correlation)

6. การวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

สรุปผลการวิจัย

ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 400 คน โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 240 คน คิดเป็นร้อยละ 60.0 มีสถานภาพสมรส จำนวน 217 คน คิดเป็นร้อยละ 54.3 มีอายุ 46 - 50 ปี จำนวน 74 คน คิดร้อยละ 18.5 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 226 คน คิดเป็นร้อยละ 56.5 มีตำแหน่งเป็นข้าราชการ จำนวน 298 คน คิดเป็นร้อยละ 74.5 และมีระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 บาทขึ้นไป จำนวน 181 คน คิดเป็นร้อยละ 45.3

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่มีผลต่อความผูกพันในองค์กรของบุคลากรกรมสรรพากร (ส่วนกลาง) โดยรวมอยู่ในระดับความคิดเห็นมาก โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่อยู่ในระดับความคิดเห็นมาก คือ ด้านการคัดเลือก ด้านค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์ ด้านการฝึกอบรมและพัฒนา และด้านการสรรหา ตามลำดับ ส่วนด้านที่มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความผูกพันในองค์กรของบุคลากร กรมสรรพากร (ส่วนกลาง)โดยรวมอยู่ในระดับความคิดเห็นมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่อยู่ในระดับความคิดเห็นมาก คือ ความผูกพันด้านจิตใจ ความผูกพันด้านการคงอยู่ และความผูกพันด้านบรรทัดฐาน ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการทรัพยากรมนุษย์กับความผูกพันในองค์กรของบุคลากร กรมสรรพากร (ส่วนกลาง) โดยใช้สถิติการหาค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน Pearson Correlation ซึ่งได้ผลการวิเคราะห์ข้อมูล คือ การจัดการทรัพยากรมนุษย์ได้แก่ ด้านการสรรหา ด้านการคัดเลือก ด้านการฝึกอบรมและพัฒนา ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน และด้านค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันในองค์กรของบุคลากร กรมสรรพากร (ส่วนกลาง) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า การจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่มีผลต่อความผูกพันในองค์กรของบุคลากร กรมสรรพากร (ส่วนกลาง) ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงานมีผลมากที่สุด อันดับรองลงมา คือ ด้านค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์ ด้านการฝึกอบรมและพัฒนา ด้านการคัดเลือก และอันดับสุดท้าย คือ ด้านการสรรหา ตามลำดับ

อภิปรายผล

จากการศึกษา การจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่มีผลต่อความผูกพันในองค์กรของบุคลากร กรมสรรพากร (ส่วนกลาง) สามารถอภิปรายผล ได้ดังนี้

1. การจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่มีผลต่อความผูกพันในองค์กรของบุคลากร กรมสรรพากร (ส่วนกลาง) โดยรวมอยู่ในระดับความคิดเห็นมาก ซึ่งด้านที่อยู่ในระดับความสำคัญมาก คือ ด้านการคัดเลือก พบว่า การคัดเลือกบุคลากรในกรมสรรพากรใช้เกณฑ์ที่โปร่งใสและตรวจสอบได้ โดยมีการคัดเลือกบุคลากรและพิจารณาจากความรู้ความสามารถ ทักษะที่จำเป็นกับตำแหน่งงาน มีขั้นตอนการสัมภาษณ์ที่เป็นธรรม และเที่ยงตรงผ่านการใช้หลักความเสมอภาคและเท่าเทียม ไม่เลือกที่สถาบันการศึกษา เพศ หรือศาสนา โดยที่การประกาศผลการคัดเลือกความชัดเจนและรวดเร็ว และสะท้อนถึงความสามารถของผู้สมัครอย่างแท้จริง ในขณะที่หากผู้สมัครมีข้อโต้แย้งหรือสงสัย สามารถร้องเรียนหรือขอคำชี้แจงได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชัญภร เสริมศรี (2558) ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารทรัพยากรมนุษย์กับความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรบริษัทแห่งหนึ่งในเขตนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า การบริหารทรัพยากรมนุษย์ ในภาพรวมอยู่ในระดับดี และมีความผูกพันต่อองค์การ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนผลการทดสอบความสัมพันธ์ พบว่า การบริหารทรัพยากรมนุษย์ทั้ง 8 ด้าน ล้วนมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับ ความผูกพันต่อองค์การ ด้านค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์ พบว่า กรมสรรพากรมีมาตรฐานที่เหมาะสมในการกำหนดและจ่ายค่าตอบแทนให้ในแต่ละสายงาน มีการจ่ายตามกำหนดเวลาและไม่มีความล่าช้า โดยค่าตอบแทนที่ได้รับมีความเหมาะสมกับภาระงานและความรับผิดชอบ มีการขึ้นเงินเดือนที่สอดคล้องกับผลการปฏิบัติงานและประสบการทำงาน นอกจากนั้นกรมสรรพากรมีสิทธิประโยชน์และสวัสดิการที่หลากหลายและครอบคลุม สามารถสร้างแรงจูงใจ

ในการทำงานได้มีความเพียงพอ และตอบสนอง ความต้องการพื้นฐานของบุคลากร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุนิตา จิตอารีรัตน์ (2560) ได้ศึกษาเรื่อง การจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานโรงแรมบลิสตัน สุวรรณ พาร์ค วิว ผลการศึกษาพบว่า การจัดการทรัพยากรมนุษย์ ด้านค่าตอบแทน ผลประโยชน์อื่น ๆ และความมั่นคงในการทำงาน มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานโรงแรมบลิสตัน สุวรรณ พาร์ค วิว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ด้านการฝึกอบรมและพัฒนา พบว่า กรมสรรพากรมีงบประมาณและทรัพยากรที่สนับสนุนการฝึกอบรมอย่างเพียงพอ โดยมีการจัดอบรมและพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่องผ่านบุคลากรที่มีศักยภาพและชำนาญงาน มีเนื้อหาการฝึกอบรมที่สอดคล้องกับภาระงานและทิศทางขององค์กร ซึ่งการฝึกอบรมจะช่วยเพิ่มพูนความรู้ และทักษะที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน สร้างความก้าวหน้าในสายอาชีพ มีการติดตามและประเมินประสิทธิภาพหลังการอบรมเสมอ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปรินทร์ฉัตร พงศ์นาคศิริ (2565) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยแนวปฏิบัติการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานองค์กร/ธุรกิจสตาร์ทอัพ ผลการศึกษาพบว่า พนักงานองค์กร/ธุรกิจสตาร์ทอัพมีความผูกพันต่อองค์กร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า การฝึกอบรมและการพัฒนา สภาพการทำงาน ค่าตอบแทนและผลตอบแทน และการประเมินผลงาน ส่งผลเชิงบวกต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานองค์กร/ธุรกิจสตาร์ทอัพ ด้านการสรรหา พบว่า กรมสรรพากรมีกระบวนการสรรหาบุคลากรที่ชัดเจน เป็นระบบ มีความยุติธรรม และเสมอภาค มีช่องทางการรับสมัครงานที่มีความหลากหลาย เข้าถึงได้ง่าย โดยข้อมูลเกี่ยวกับตำแหน่งงาน ที่เปิดรับสมัครมีความครบถ้วน และถูกต้อง ระยะเวลาในการสรรหาบุคลากรมีความเหมาะสมและรวดเร็ว ซึ่งทำให้การสรรหาบุคลากรสามารถดึงดูดผู้ที่มีความสามารถให้มาสมัครงานได้ และมีความสอดคล้องกับความต้องการของหน่วยงานอย่างแท้จริง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พนิดา บุญธรรม (2559) ได้ศึกษาเรื่อง การจัดการทรัพยากรมนุษย์และความสมดุลชีวิตกับงานที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันในองค์กร : กรณีศึกษาบริษัทบริหารสินทรัพย์กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ผลการศึกษาพบว่า การจัดการทรัพยากรมนุษย์มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับความผูกพันในองค์กรของพนักงานโดยอยู่ในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 ส่วนด้านที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน พบว่า การประเมินผลการปฏิบัติงานของกรมสรรพากรมีความชัดเจนและเป็นธรรมมีการแจ้งเกณฑ์การประเมินให้ทราบล่วงหน้า โดยมีการกำหนดวิธีการและมาตรฐานในการวัดผลการปฏิบัติงานที่เหมาะสมกับลักษณะงาน โดยที่ผลการประเมินจะมีความสอดคล้องกับผลการปฏิบัติงานที่ทำได้อย่างแท้จริง ซึ่งบุคลากรสามารถแสดงความคิดเห็นต่อการประเมินผลการปฏิบัติงานของตนเองได้ ในขณะที่ผู้ประเมินให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์และสามารถนำไปสู่การปรับปรุงและพัฒนาการทำงาน ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ จตุรพร ศุภาสร (2566) ได้ศึกษาเรื่อง การบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสังกัดเทศบาลในพื้นที่อำเภอเลิงนกทา จังหวัดยโสธร ผลการศึกษาพบว่า ระดับการรับรู้ของบุคลากรสังกัดเทศบาลในพื้นที่อำเภอเลิงนกทา จังหวัดยโสธร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ความผูกพันต่อองค์กรตามการรับรู้ของบุคลากรสังกัดเทศบาลในพื้นที่อำเภอเลิงนกทา

จังหวัดยโสธร โดยรวมอยู่ในระดับมาก มิติการบริหารทรัพยากรมนุษย์ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

2. ความผูกพันในองค์กรของบุคลากร กรมสรรพากร (ส่วนกลาง) ซึ่งประกอบไปด้วย ความผูกพันด้านจิตใจ ความผูกพันด้านการคงอยู่ และความผูกพันด้านบรรทัดฐาน ผลการวิเคราะห์รายด้าน โดยรวม อยู่ในระดับความคิดเห็นมาก พบว่าด้านที่มีระดับความคิดเห็นมาก คือ ความผูกพันด้านจิตใจ ความผูกพันด้านการคงอยู่ ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กรวิชญ์ สัณฑิติ (2563) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน: กรณีศึกษาหน่วยงาน Business Stakeholder Engagement ของบริษัทแห่งหนึ่ง ผลการศึกษาพบว่า โดยการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ พบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ ได้แก่ช่องทางการสื่อสารภายใน บทบาทของผู้บริหารที่เป็นผู้นำและเป็นแบบอย่าง ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชากับพนักงาน ความอิสระของงานและความไม่ชัดเจนในบทบาท ตามลำดับ ซึ่งสนับสนุนกรอบแนวคิดปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของ Mowday, Porter, and Steers (1982) และแนวความคิดของ Allen and Meyer (1990) ในบางส่วน

3. การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่มีผลต่อความผูกพันในองค์กรของบุคลากร กรมสรรพากร (ส่วนกลาง) พบว่า การจัดการทรัพยากรมนุษย์ ได้แก่ ด้านการสรรหา ด้านการคัดเลือก ด้านการฝึกอบรมและพัฒนา ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน และด้านค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันในองค์กรของบุคลากร กรมสรรพากร (ส่วนกลาง) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อังคณา แสงสุระ (2561) ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการทรัพยากรมนุษย์กับความผูกพันองค์การของบุคลากรโรงพยาบาลภูมิพลอดุลยเดช ผลการศึกษาพบว่าระดับการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความปลอดภัยและสุขภาพอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ ส่วนด้านค่าตอบแทนและผลประโยชน์อื่นอยู่ในระดับน้อยที่สุด ส่วนค่าสหสัมพันธ์ระหว่างการจัดการทรัพยากรมนุษย์กับความผูกพันองค์การในภาพรวม พบว่ามีความสัมพันธ์ในทิศทางบวกอยู่ในระดับสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

4. การทดสอบสมมติฐาน พบว่า การจัดการทรัพยากรมนุษย์มีผลต่อความผูกพันในองค์กรของบุคลากร กรมสรรพากร (ส่วนกลาง) ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงานมีผลมากที่สุด อันดับรองลงมา คือ ด้านค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์ ด้านการฝึกอบรมและพัฒนา ด้านการคัดเลือก และอันดับสุดท้าย คือ ด้านการสรรหา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สินี พุ่มพวง (2559) ได้ศึกษาเรื่อง การจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานในบริษัทโทรคมนาคมแห่งหนึ่ง ผลการศึกษาพบว่า การจัดการทรัพยากรมนุษย์ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน ด้านผลตอบแทนและผลประโยชน์อื่น ๆ และด้านความปลอดภัยและสุขภาพเท่านั้นที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของบริษัทโทรคมนาคมแห่งนี้

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

จากผลการศึกษาเรื่องการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่มีผลต่อความผูกพันในองค์กรของบุคลากรกรมสรรพากร (ส่วนกลาง) ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย ดังนี้

1. ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน ข้อเสนอแนะ คือ กรมสรรพากรควรมีการแจ้งเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานให้บุคลากรทราบล่วงหน้า โดยการจัดประชุมชี้แจงก่อนรอบการประเมิน การเผยแพร่เกณฑ์คู่มือการประเมินผ่านระบบภายใน จากนั้นควรมีการกำหนดวิธีการและมาตรฐานการวัดผลการปฏิบัติงานที่เหมาะสมกับลักษณะงาน โดยการวัดผลสะท้อนประสิทธิภาพและประสิทธิผลที่แท้จริง ผ่านการกำหนดตัวชี้วัด (KPIs) เช่น งานบริการประชาชนควรเน้นด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านความถูกต้องของข้อมูล นอกจากนี้ควรส่งเสริมผู้ประเมินในการให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนา ซึ่งถือเป็นเป็นเครื่องมือในการปรับปรุงและพัฒนาศักยภาพอย่างต่อเนื่อง นำไปสู่การประเมินผลการปฏิบัติงานที่มีความชัดเจนและเป็นธรรม โดยสามารพัฒนาทักษะในการทำงานของบุคลากรได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผ่านระบบประเมินออนไลน์ที่ทุกฝ่ายเข้าถึงได้ รวมถึงให้ความสำคัญกับการประกาศผลการประเมินอย่างโปร่งใส เปิดโอกาสให้มีการอุทธรณ์ผลการประเมินอย่างเป็นธรรม

2. ด้านค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์ ข้อเสนอแนะ คือ ควรพิจารณาให้การขึ้นเงินเดือน มีความสอดคล้องกับผลการปฏิบัติงานและประสบการณ์ทำงานของบุคลากรเพื่อสร้างความเป็นธรรม โดยใช้เป็นกลไกสำคัญในการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน เช่น งานที่มีความเสี่ยงหรือใช้ความเชี่ยวชาญสูง นอกจากนี้ต้องมีมาตรฐานที่เหมาะสมในการกำหนดและจ่ายค่าตอบแทน เช่น สายงานตรวจสอบภาษีจะได้รับค่าตอบแทนเพิ่มเติมจากความเสี่ยงในการปฏิบัติงาน ส่วนสายบริการประชาชนได้รับเบี้ยขยันและสิทธิประโยชน์ที่ได้รับต้องตอบสนองความต้องการพื้นฐานในการดำรงชีวิต เช่น การลาพักผ่อนประจำปี การสนับสนุนด้านการศึกษาและการพัฒนาทักษะ การจัดกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ หรือด้านที่อยู่อาศัย

3. ด้านการฝึกอบรมและพัฒนา ข้อเสนอแนะ คือ กรมสรรพากรควรพัฒนาระบบการติดตามและประเมินผลการฝึกอบรมอย่างจริงจัง โดยการให้ผู้เข้ารับการอบรมจัดทำรายงานสรุปผลการประยุกต์ใช้ความรู้ หรือให้หัวหน้างานประเมินผลการเปลี่ยนแปลงของผู้เข้ารับการอบรมในช่วงเวลาที่กำหนด มีการดำเนินการทบทวนปรับปรุงเนื้อหาการฝึกอบรมให้สอดคล้องกับภาระงานในปัจจุบันและทิศทางเชิงยุทธศาสตร์ขององค์กร เช่น หลักสูตรด้านกฎหมายภาษีสำหรับเจ้าหน้าที่ตรวจสอบภาษี รวมถึงหลักสูตรที่สอดคล้องกับนโยบายและวิสัยทัศน์ของกรมสรรพากรในอนาคต และจัดกิจกรรมการอบรมและพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิต โดยการหมุนเวียนเข้าร่วมโครงการอบรมในแต่ละปี เน้นการสร้างหลักสูตรพัฒนาเฉพาะตำแหน่ง และการสนับสนุนให้บุคลากรเข้าร่วมอบรมจากภายนอกหรือศึกษาดูงานโดยหน่วยงานต้นแบบ โดยการออกแบบหลักสูตรที่ช่วยเพิ่มพูนความรู้และทักษะที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานอย่างแท้จริง เพื่อให้บุคลากรสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น โครงการ RD10X

4. ด้านการคัดเลือก ข้อเสนอแนะ คือ กรมสรรพากรควรมีการกำหนดและใช้เกณฑ์การคัดเลือกบุคลากรที่โปร่งใสและสามารถตรวจสอบย้อนหลังได้ทุกขั้นตอน โดยเผยแพร่ข้อมูลหลักเกณฑ์ให้สาธารณชนรับทราบ โดยมีคณะกรรมการตรวจสอบกระบวนการคัดเลือก ให้ความสำคัญกับการพิจารณาจากความรู้ ความสามารถและทักษะที่จำเป็นต่อตำแหน่งงานเป็นหลัก โดยใช้เครื่องมือประเมินการคัดเลือกที่มีความหลากหลายและมีมาตรฐาน เช่น การทดสอบด้านกฎหมายภาษี การคิดวิเคราะห์ข้อมูล หรือการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่เกี่ยวข้องกับงานภาษี มีการกำหนดระยะเวลาการประกาศผลสอบที่แน่นอนและสื่อสารให้ผู้สมัครทราบล่วงหน้า เช่น การประกาศผลผ่านเว็บไซต์ทางการของกรมสรรพากร รวมถึงควรแจ้งเหตุผลเบื้องต้นให้ผู้ที่ไม่ผ่านการคัดเลือกได้รับทราบ เพื่อให้สามารถนำไปปรับปรุงตนเองในการสมัครครั้งต่อไป นอกจากนี้ต้องพัฒนากลไกให้ขั้นตอนการสอบสัมภาษณ์มีความเป็นธรรมและเที่ยงตรง โดยมีการจัดทำคู่มือการสัมภาษณ์สำหรับคณะกรรมการการสอบคัดเลือก เพื่อให้การประเมินเป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานเดียวกัน

5. ด้านการสรรหา ข้อเสนอแนะ คือ ควรมีการกำหนดกลยุทธ์การสรรหาโดยการใช้ช่องทางออนไลน์หรือการร่วมมือกับสถาบันการศึกษาชั้นนำในการจัดโครงการแนะแนวอาชีพ ซึ่งกระบวนการสรรหาบุคลากรที่ชัดเจนและเป็นระบบ โดยมีการจัดทำคู่มือหรือแนวปฏิบัติเสมอ ในขณะที่ก่อนจะดำเนินการสรรหาควรมีการพิจารณาอัตรากำลัง เพื่อให้การสรรหามีเป้าหมายที่ชัดเจน หลังจากนั้นจะต้องเผยแพร่รายละเอียดตำแหน่งงานที่เปิดรับให้มีครบถ้วน ถูกต้อง และชัดเจน โดยระบุความก้าวหน้าในอาชีพ เพื่อให้ผู้สมัครเข้าใจลักษณะงานและสามารถประเมินความเหมาะสมของตนเองก่อนสมัครได้อย่างถูกต้อง

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ โดยทางผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล หากมีการศึกษาวิจัยในเรื่องนี้ครั้งต่อไป ควรมีการเพิ่มการวิจัยเชิงคุณภาพเข้ามา เพื่อให้ได้ผลการศึกษาในเชิงลึกมากยิ่งขึ้น เช่น การสัมภาษณ์แบบเจาะลึก เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความน่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น

2. ในการวิจัยครั้งต่อไปควรทำการศึกษาเปรียบเทียบการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่มีความผูกพันในองค์กรของบุคลากรในหน่วยงานอื่น ๆ เพื่อนำผลที่ได้จากการวิจัยมาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนา และปรับปรุงรูปแบบการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป

3. ในการศึกษาครั้งต่อไปควรศึกษาตัวแปรอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการทรัพยากรมนุษย์ เช่น ด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ ด้านแรงงานสัมพันธ์ ด้านความปลอดภัยและสุขภาพ เพื่อช่วยให้ผู้บริหารองค์กรหรือผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องรับทราบถึงสิ่งที่บุคลากรต้องการในขณะปฏิบัติงาน

เอกสารอ้างอิง

กรวิชญ์ สัณฑิติ. (2563). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน: กรณีศึกษาหน่วยงาน Business Stakeholder Engagement ของบริษัทแห่งหนึ่ง* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโท). มหาวิทยาลัยมหิดล.

จตุรพร ศุภาสร. (2566). *การบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสังกัดเทศบาลในพื้นที่อำเภอเลิงนกทา จังหวัดยโสธร* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโท). มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

ชัญภร เสริมศรี. (2558). *ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารทรัพยากรมนุษย์กับความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรบริษัทแห่งหนึ่งในเขตนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยบูรพา). ชลบุรี.

พนิดา บุญธรรม. (2559). *การจัดการทรัพยากรมนุษย์และความสมดุลชีวิตกับงานที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันในองค์กร: กรณีศึกษา บริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)* (การค้นคว้าอิสระปริญญาโท). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

ปรินทร์ฉัตร พงศ์นาคศิริ. (2565). *ปัจจัยแนวปฏิบัติการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานองค์กร/ธุรกิจสตาร์ทอัพ* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโท). มหาวิทยาลัยมหิดล.

สินี พุ่มพวง. (2559). *การจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานในบริษัทโทรคมนาคมแห่งหนึ่ง* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโท). มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

สุนิตา จิตอารีรัตน์. (2560). *การจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานโรงแรมบลิสตัน สุวรรณ พาร์ค วิว* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโท). มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

อังคณา แสงสุระ. (2561). *ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการทรัพยากรมนุษย์กับความผูกพันองค์การของบุคลากรโรงพยาบาลภูมิพลอดุลยเดช* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโท). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

Guest, D. (1987). Human resource management and industrial relations. *Journal of Management Studies*, *24*(5), 503–521.

Kanter, R. M. (1968). Commitment and social organization: A study of commitment mechanisms in utopian communities. *American Sociological Review*, *33*(4), 499–517.

Mondy, R. W., Noe, R. M., & Premeaux, S. R. (1999). *Human resource management* (7th ed.). Prentice-Hall International, Inc.

Yamane, T. (1973). *Statistics: An introductory analysis*. Harper & Row.