

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญ

ปัจจุบันเป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไปว่า “ทรัพยากรมนุษย์” ถือเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญอย่างยิ่งในการขับเคลื่อนองค์กรและเป็นปัจจัยที่จะนำพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในยุคที่องค์กรจะต้องเผชิญกับการแข่งขันที่รุนแรง การเผชิญกับการแพร่ระบาดของโรคไวรัสโคโรนา -19 (COVID-2019) และความเปลี่ยนแปลงด้านเศรษฐกิจและสังคมที่เกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลา ดังนั้น ในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ จึงนับเป็นภารกิจสำคัญที่องค์กรจะต้องวางแผนเพื่อพัฒนาให้มีความได้เปรียบเชิงการแข่งขันมากขึ้น ตลอดจนการสร้างแรงจูงใจให้เกิดขึ้นกับบุคลากร เพื่อให้บุคลากรอุทิศตนในการทำงาน และมีความจงรักภักดีต่อองค์กร ด้วยเหตุนี้การสร้างความรู้สึผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรจึงเป็นส่วนสำคัญอย่างมาก (สุมาลี แสงสว่าง และปิยนุช รัตนกุล, 2560) อีกทั้งความผูกพันต่อองค์กรนับเป็นปัจจัยหนึ่งที่เป็นความรู้สึกนึกคิดของบุคลากรที่มีความรักและความผูกพันต่อองค์กร เป็นสิ่งที่อยู่กับองค์กรตลอดไป และมีความรู้สึว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร มีความต้องการที่จะทำงานเพื่อตอบสนององค์กร โดยการแสดงออกผ่านพฤติกรรมต่าง ๆ ตามความรู้ ความสามารถและศักยภาพที่ตนเองมี เพื่อส่งเสริมให้องค์กรมีประสิทธิผล (Riggio, 2002) ความผูกพันในองค์กรมีความสำคัญต่อความสำเร็จและเจริญก้าวหน้าขององค์กร เพราะทำให้องค์กรได้พนักงานที่ทุ่มเทกำลังกายกำลังใจ ตั้งใจและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานให้กับองค์กร ทำให้องค์กรได้รับประโยชน์มากมาย ทั้งด้านการลดอัตราการขาดงาน อัตราการลาออก หรือเปลี่ยนงานและการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร (อนุดิษฐ์ ฐานไชยกร, 2562) นอกจากนั้น ความผูกพันต่อองค์กรยังเป็นตัวชี้วัดที่มีประสิทธิภาพขององค์กร หากองค์กรสามารถทำให้บุคลากรมีความผูกพันต่อองค์กรได้มากเท่าใด จะส่งผลให้บุคลากรมีความปรารถนาที่จะอยู่เป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป (Steers, 1977) ซึ่งในมุมมองของหน่วยงานราชการความผูกพันต่อองค์กรคือ การที่บุคลากรในองค์กรได้รับการยกย่องสรรเสริญในการอุทิศตนและพัฒนาองค์การให้เกิดความก้าวหน้า (ยุพากิจ ส่งเสริมกุล และดวงใจ ชนะสิทธิ์, 2561)

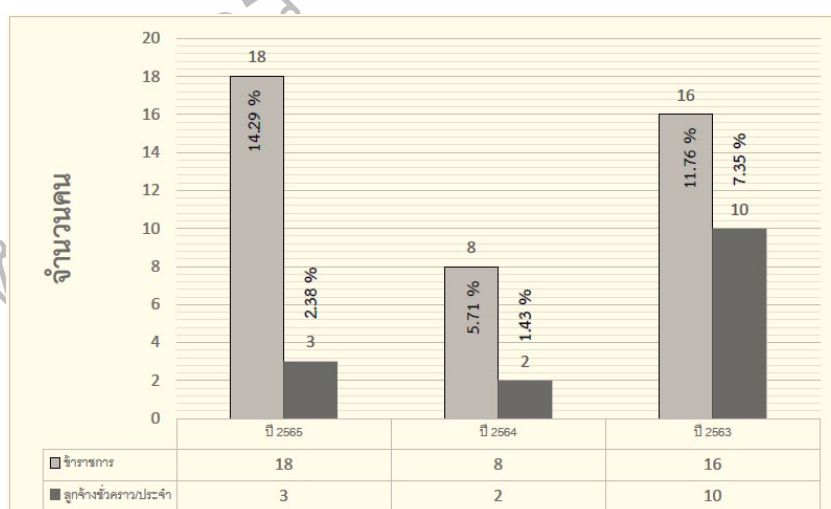
องค์กรธุรกิจโดยทั่วไปรวมทั้งองค์กรของภาครัฐ ต่างให้ความสนใจและให้ความสำคัญกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์มากยิ่งขึ้น ทั้งนี้ อันเป็นผลมาจากสถานการณ์โลกที่มีการแข่งขันด้านเศรษฐกิจอย่างรุนแรง ความก้าวหน้าของเทคโนโลยี และการติดต่อสื่อสาร ข้อมูลข่าวสารที่มีการพัฒนาให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วอยู่ตลอดเวลา องค์กรจึงต้องมีการเรียนรู้และปรับกลยุทธ์การดำเนินงานให้เหมาะสมกับสถานการณ์อย่างต่อเนื่องอยู่ตลอดเวลาเช่นกัน

(ธงชัย สันติวงษ์ และชัยยศ สันติวงษ์, 2548) นอกจากนั้น การบริหารงานในองค์กรทั้งภาครัฐและภาคเอกชนยังต้องอาศัยปัจจัยทางการบริหารที่หลากหลายจึงจะประสบผลสำเร็จได้ ได้แก่ ปัจจัยด้านบุคลากร ซึ่งเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญอย่างยิ่ง เพราะบุคลากร คือ ผู้ที่ดำเนินการให้งานสำเร็จ ดังนั้น องค์กรจึงมีความจำเป็นที่ต้องสร้างบุคลากรขององค์กรให้อยู่ในสภาพที่สมบูรณ์พร้อมที่จะทำงาน การพัฒนาให้บุคลากรอยู่ในสภาพสมบูรณ์ดังกล่าวสามารถทำได้หลายวิธี การตอบสนองความต้องการของบุคลากรเป็นวิธีหนึ่งที่ทำให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน การที่บุคลากรสามารถทำงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรได้ หากองค์กรสามารถตอบสนองความต้องการของบุคลากรในองค์กรนั้นได้อย่างเพียงพอ การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์จึงเป็นเรื่องจำเป็น โดยเฉพาะการเพิ่มประสิทธิภาพของบุคลากรแต่ละคนให้สูงขึ้น สามารถกระทำได้ด้วยการเพิ่มความรู้สึกรักพอใจในสภาพแวดล้อมในการทำงานของบุคลากรแต่ละคนให้สูงขึ้นเสียก่อน ประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรจะสูงขึ้นตามไปด้วย (สุนาภา คุ่มชัย, 2552) อีกปัจจัยหนึ่งที่ทำให้บุคลากรทำงานอย่างเต็มที่ และก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงานนั้น คือ ความคาดหวังของบุคลากร นับว่าเป็นหน้าที่ของผู้บริหาร ที่จะต้องสร้างความผูกพันต่อองค์กรให้ผู้ใต้บังคับบัญชาอุทิศตนจนเกิดความจงรักภักดี เพื่อที่จะใช้ความรู้ ความสามารถ และความชำนาญของตนอย่างเต็มที่ในการทำงาน ขณะเดียวกันองค์กรมีหน้าที่ดูแลรักษาบุคลากรเหล่านี้ไว้กับองค์กร โดยพยายามตอบสนองความต้องการของบุคลากรให้มากขึ้น (อรุณ รักธรรม, 2539) ในทางตรงกันข้าม หากองค์กรไม่สามารถตอบสนองความต้องการของบุคลากรได้ บุคลากรจะลาออก หรือ ย้ายไปทำงานที่อื่น หากอยู่ที่เดิมจะทำงานโดยไม่มี ความผูกพันต่อองค์กร หรือระดับความผูกพันจะลดลง ปรากฏการณ์เช่นนี้จะส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมการทำงาน และประสิทธิผลขององค์กร

กระทรวงการคลัง ถือเป็นหน่วยงานหลักในการบริหารเศรษฐกิจของรัฐบาล โดยมีเป้าหมายในการส่งเสริมความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจให้เป็นไปอย่างมีเสถียรภาพและยั่งยืน ควบคู่ไปกับการกระจายทรัพยากรทางเศรษฐกิจให้กับประชาชนกลุ่มต่าง ๆ อย่างเท่าเทียมและทั่วถึง นอกจากบทบาทในเชิงเศรษฐกิจแล้ว กระทรวงการคลังยังมีบทบาทสำคัญในด้านสังคมและการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน ไม่ว่าจะเป็นการดูแลสวัสดิการของผู้มีรายได้น้อย หรือการสร้างการเตรียมความพร้อมเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ เป็นต้น ซึ่งจะเห็นได้ว่าบทบาทของกระทรวงการคลังมีความสำคัญและมีความครอบคลุมในหลายมิติของการพัฒนาประเทศ ซึ่งกรมสรรพากรนั้นถือเป็นส่วนราชการหลักในกลุ่มภารกิจด้านรายได้ของกระทรวงการคลังในการจัดเก็บภาษีอากร (รายงานประจำปี กระทรวงการคลัง, 2562)

กรมสรรพากร เป็นส่วนราชการระดับกรม สังกัดกระทรวงการคลัง และเป็นหน่วยงานหลักในการจัดเก็บรายได้ภาษีให้ภาครัฐ เพื่อเป็นรายได้ให้รัฐบาลนำมาใช้ในการบริหารและพัฒนาประเทศ กรมสรรพากร มีภารกิจเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษี การเสนอแนะ และการใช้นโยบายทางภาษีอากร

เพื่อให้ได้ภาษีตามเป้าหมายอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม เป็นกลไกในการการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม และเกิดความสนใจในการเสียภาษี โดยให้มีอำนาจหน้าที่จัดเก็บภาษีอากรตามประมวลรัษฎากร และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง เสนอแนะนโยบายการจัดเก็บภาษีอากรต่อกระทรวงการคลัง และปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกรม หรือตามที่กระทรวงหรือคณะรัฐมนตรีมอบหมาย (กรมสรรพากร, 2565) กรมสรรพากรมีอัตรากำลังคน ในปี พ.ศ. 2564 รวมทั้งสิ้น จำนวน 22,626 คน ซึ่งเมื่อเทียบกับปี พ.ศ. 2563 มีจำนวน 22,867 คน แสดงให้เห็นว่าในปี พ.ศ. 2564 กรมสรรพากรมีอัตรากำลังคนลดลงจากปีก่อน จำนวน 241 คน โดยส่วนหนึ่งเป็นผลมาจากจำนวนข้าราชการและลูกจ้างประจำที่ลดลง ในช่วงระยะเวลาที่ผ่านมากรมสรรพากรได้มีการวางแผนเรื่องอัตรากำลังให้เหมาะสมสอดคล้องกับภารกิจของส่วนราชการ ซึ่งมีความเหมาะสมอยู่ในระดับหนึ่ง โดยมีการพัฒนาส่งเสริม เพื่อเพิ่มศักยภาพ และประสิทธิภาพให้กับบุคลากรในองค์กรอย่างต่อเนื่อง แต่จากปริมาณงานและความท้าทายในการจัดเก็บภาษีที่มีผลกระทบจากมาตรการภาษีทำให้การจัดเก็บภาษียากยิ่งขึ้น บุคลากรมีปริมาณงานที่มากกว่ามาตรฐานงานปกติที่ควรเป็น ซึ่งเป็นเหตุผลหนึ่งที่ทำให้บุคลากรที่มีศักยภาพขอโอนไปอยู่หน่วยงานอื่นเป็นจำนวนมาก และเป็นไปอย่างต่อเนื่อง ส่งผลกระทบถึงการสูญเสียทรัพยากรบุคคลที่มีศักยภาพ และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน รวมถึงการสูญเสียมูลค่าในการพัฒนาบุคลากรที่ผ่านมา การขาดแคลนอัตรากำลังของหน่วยงานปฏิบัติ จึงถือเป็นปัญหาสำคัญของกรมสรรพากร ซึ่งเป็นผลสืบเนื่องจากการสูญเสียอัตรากำลังอย่างต่อเนื่อง จากมาตรการบริหารและพัฒนาอัตรากำลังภาครัฐ (พ.ศ. 2562-2565) (กรมสรรพากร, 2564) ดังภาพที่ 1.1

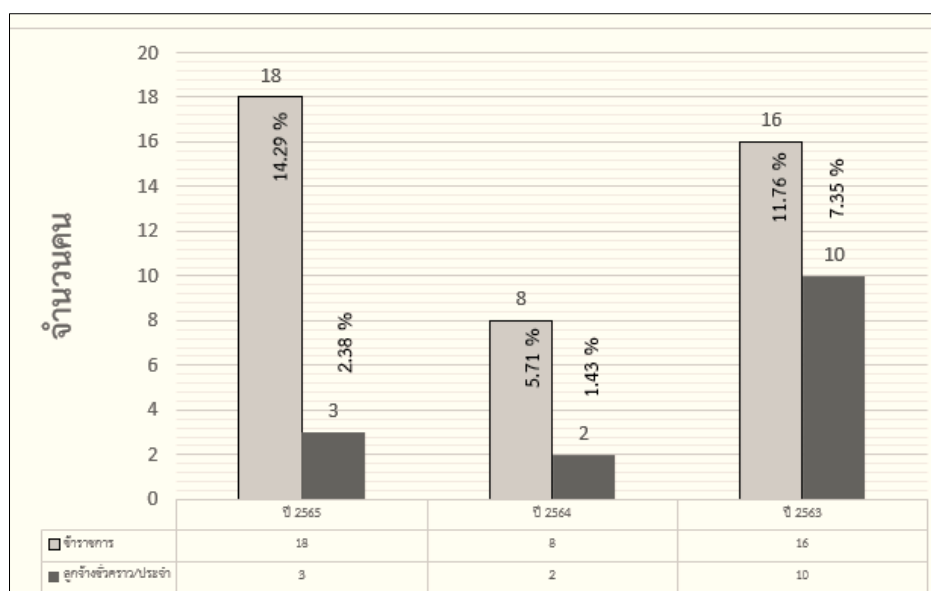


ภาพที่ 1.1 ภาพรวมการสูญเสียข้าราชการ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 - 2565
ที่มา: กรมสรรพากร (2565)

จากภาพรวมการสูญเสียข้าราชการ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 - 2565 ข้างต้น จะเห็นได้ว่าการสูญเสียข้าราชการส่วนใหญ่เกิดจากข้าราชการที่เกษียณอายุราชการ ข้าราชการที่ลาออก ข้าราชการที่โอนไปอยู่หน่วยงานอื่น และอื่น ๆ (เสียชีวิต และออกด้วยเหตุผิวนัย) ตามลำดับ ซึ่งจากข้อมูลข้างต้นนั้น สะท้อนให้เห็นว่ากรมสรรพากรมีข้าราชการที่ลาออกและโอนไปอยู่หน่วยงานอื่นในสัดส่วนที่สูงมาก และมีแนวโน้มมากขึ้นเรื่อย ๆ ทุกปี สอดคล้องกับ มัทนา นานยะ (2562) ที่ได้ศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการกรมประมง ภาคตะวันออก ที่มีปัญหาการลาออกของข้าราชการเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ ทุกปีเช่นกัน แสดงให้เห็นว่าบุคลากรเหล่านั้นขาดความผูกพันต่อองค์กร จึงส่งผลทำให้มีอัตราการลาออกหรือมีการโอนย้ายบ่อย

สำนักงานของกรมสรรพากร ประกอบไปด้วย สำนักงานสรรพากรภาค (12 ภาค) สำนักงานสรรพากรพื้นที่ (119 พื้นที่) และสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา (850 สาขา) โดยมีอำนาจหน้าที่ในเขตท้องที่ที่รับผิดชอบดังต่อไปนี้ 1) สำนักงานสรรพากรภาค มีอำนาจหน้าที่ในการวางแผนและประเมินผล เพื่อการบริหารงานจัดเก็บภาษีอากรให้เป็นไปตามนโยบาย แผนงาน และเป้าหมายของกรม และกำกับ ติดตาม และควบคุมการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่อยู่ในความรับผิดชอบ ซึ่งประกอบด้วย สำนักงานสรรพากรพื้นที่ และสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา เพื่อให้เป็นไปตามนโยบาย แผนงาน และเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ เป็นต้น 2) สำนักงานสรรพากรพื้นที่ มีอำนาจหน้าที่ในการวางแผนปฏิบัติการและประเมินผล เพื่อการบริหารงานจัดเก็บภาษีอากรให้เป็นไปตามนโยบาย แผนงาน และเป้าหมายของกรม และสำนักงานสรรพากรภาค และกำกับ ติดตาม และควบคุมการปฏิบัติงานของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา เป็นต้น และ 3) สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา มีอำนาจหน้าที่ในการรับชำระภาษีอากร คำนวณภาษีอากร และปฏิบัติงานด้านกรรมวิธีอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย การตรวจสอบธุรกิจหรือการประกอบการค้าขนาดเล็กของผู้มีหน้าที่เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา และการสำรวจและติดตามแหล่งภาษีอากรและผู้มีหน้าที่เสียภาษีอากร เพื่อให้มีการเสียภาษีอากรที่ถูกต้องตามกฎหมาย เป็นต้น ซึ่งภาคตะวันออกอยู่ในเขตความรับผิดชอบของสำนักงานสรรพากรภาค 5 อันประกอบไปด้วย จังหวัดชลบุรี จังหวัดระยอง จังหวัดจันทบุรี จังหวัดตราด จังหวัดฉะเชิงเทรา จังหวัดนครนายก จังหวัดปราจีนบุรี และจังหวัดสระแก้ว แบ่งเขตการปกครองออกแบ่งเป็น 11 อำเภอ ได้แก่ อำเภอเมืองชลบุรี อำเภอพนัสนิคม อำเภอพานทอง อำเภอบ้านบึง อำเภอศรีราชา อำเภอเกาะจันทร์ อำเภอบ่อทอง อำเภอหนองใหญ่ อำเภอบางละมุง อำเภอสัตหีบ และอำเภอเกาะสีชัง (สำนักงานจังหวัดชลบุรี, 2566) มีประชากรประมาณ 1,594,758 คน จากประชากรทั่วประเทศ จำนวน 66,090,475 คน คิดเป็นร้อยละ 2.41 จากประชากรทั่วประเทศ (กรมการปกครอง, 2565) จึงทำให้สำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี ต้องมีการแบ่งพื้นที่ความรับผิดชอบเป็นจำนวน 3 พื้นที่ คือ สำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 1 - 3 โดยสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 รับผิดชอบการบริหารจัดเก็บภาษีอากรในเขตท้องที่ 2 อำเภอ ได้แก่ อำเภอศรีราชา และอำเภอเกาะสีชัง

มีบุคลากรที่ปฏิบัติงานทั้งสิ้น จำนวน 140 คน และจากการสังเกตพบว่า บุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 มีการลาออก โอนและโยกย้ายค่อนข้างมากในแต่ละปี ดังจะเห็นได้จากสถิติข้อมูลย้อนหลัง 3 ปี มีคนลาออก โอน และโยกย้าย คิดเป็นดังภาพที่ 1.2



ภาพที่ 1.2 ข้อมูลจำนวนบุคลากรที่ลาออก โอนและโยกย้าย
ที่มา: สำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 (2566)

จากข้อมูลการลาออก โอน และโยกย้ายของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 แสดงให้เห็นว่า บุคลากรจำนวนมากไม่มีความผูกพันกับองค์กร ซึ่งอาจจะเป็นผลมาจากการทำงานไม่มีความสุข ถูกกดดัน มีปริมาณงานที่มากเกินไป ไม่มีความก้าวหน้า หรืออยากย้ายกลับภูมิลำเนา จึงทำให้เกิดการลาออก การโอน หรือการโยกย้าย สอดคล้องกับสิทธิ์ชัย ชูจีน (2563) ที่พบว่าความผูกพันต่อองค์กรมีความสำคัญอย่างยิ่ง การที่องค์กรจะสร้างความผูกพันให้เกิดขึ้นได้นั้น ผู้ที่เกี่ยวข้องจำเป็นต้องให้ความสำคัญกับปัจจัยในการสร้างความผูกพันต่อองค์กร เพื่อทำให้เกิดการกระตุ้นและผลักดันให้พนักงานเกิดความรักและความผูกพันต่อองค์กร พร้อมทั้งรักษาบุคลากรให้อยู่กับองค์กรให้ยาวนานที่สุด และสามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ จากข้อมูลดังกล่าวจึงทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 เพื่อทำให้ทราบถึงระดับความผูกพันต่อองค์กร และปัจจัยใดบ้างที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้ไปเป็นข้อเสนอแนะต่อผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องและนำไปสู่การปรับกระบวนการทำงานขององค์กรให้มีความก้าวหน้า ซึ่งจะเป็นแนวทางในการพัฒนาเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 ให้มากขึ้น อันจะส่งผลให้องค์กร

ประสบผลสำเร็จ เป็นองค์กรแห่งคุณภาพต่อไป ผู้วิจัยจึงมีคำถามวิจัยว่า “ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับใด และมีปัจจัยใดบ้างที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 ”

1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของปัจจัยประสพการณ์ทำงาน และความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2

1.2.2 เพื่อเปรียบเทียบระดับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน

1.2.3 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2

1.3 สมมติฐานการวิจัย

1.3.1 บุคลากรขององค์กรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 ที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ตำแหน่งงาน และรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

1.3.2 ปัจจัยประสพการณ์ทำงาน ได้แก่ ด้านอายุงานและประสพการณ์ทำงาน ด้านความเกี่ยวข้องกับหน้าที่ ด้านความก้าวหน้าในสายงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างาน ด้านการจัดการกับความเครียดในการทำงาน และด้านคุณค่าทางจริยธรรมและความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรที่ต่างกันมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2

1.4 ขอบเขตการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการวิจัย ดังนี้

1.4.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาถึงความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 ดังนั้น เนื้อหาที่เกี่ยวข้องในการศึกษาจึงประกอบด้วย

1.4.1.1 ปัจจัยส่วนบุคคล เป็นข้อมูลเกี่ยวกับตัวบุคคล ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ตำแหน่งงาน และรายได้ต่อเดือน

1.4.1.2 ปัจจัยประสพการณ์ทำงาน เป็นสภาพการทำงานที่บุคลากรได้รับ ประกอบด้วย ด้านอายุงานและประสพการณ์ทำงาน ด้านความเกี่ยวข้องกับหน้าที่ ด้านความก้าวหน้าในสายงาน

ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างาน ด้านการจัดการกับความเครียดในการทำงาน และด้านคุณค่าทางจริยธรรมและความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร

1.4.1.3 ความผูกพันต่อองค์กร เป็นความรู้สึกผูกพันระหว่างบุคลากรที่มีต่อองค์กร และพร้อมที่จะปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มความสามารถ ประกอบด้วย ด้านความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานในองค์กร ด้านความเชื่อมั่นและการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่เพื่อประโยชน์ขององค์กร และด้านความปรารถนาอย่างยิ่งที่จะรักษาไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพในองค์กร

1.4.2 ขอบเขตประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ บุคลากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 รวมทั้งสิ้นจำนวน 189 คน (สำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2, 2568) ซึ่งแบ่งเป็น 2 กลุ่ม ประกอบไปด้วย ข้าราชการ และลูกจ้าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 ซึ่งแบ่งเป็น 2 กลุ่ม ประกอบไปด้วย ข้าราชการ และลูกจ้าง โดยใช้การกำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยการคำนวณจากสูตรของ ทิพย์ชนก เสนผดุง (2563; อ้างอิงจาก Taro Yamane, 1973) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ได้กลุ่มตัวอย่างมาจำนวน 128 คน อย่างไรก็ตาม ผู้วิจัยได้เพิ่มจำนวนกลุ่มตัวอย่างเป็นจำนวน 140 คน เพื่อสร้างความแม่นยำ และป้องกันความผิดพลาดในกรณีที่แบบสอบถามไม่ครบถ้วน และไม่สามารถนำมาใช้ในการประมวลผลได้ จึงเก็บแบบสอบถามออนไลน์ทั้งหมดจำนวน 140 ชุด ด้วยวิธีการสุ่มแบบง่าย (Simple random sampling) โดยแบบสอบถามออนไลน์ที่ได้รับการตอบกลับมีความสมบูรณ์และสามารถนำมาใช้ในการประมวลผลได้ มีจำนวน 140 ชุด หรือเก็บได้ร้อยละ 100 ของแบบสอบถามออนไลน์ทั้งหมด

1.4.3 ขอบเขตด้านพื้นที่

ศึกษากับบุคลากรที่สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 ในเขตพื้นที่อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี

1.4.4 ขอบเขตด้านเวลา

การวิจัยในครั้งนี้เริ่มต้นศึกษาในช่วงเดือนพฤษภาคม พ.ศ.2564 ถึง เมษายน พ.ศ.2567

1.4.5 ขอบเขตด้านตัวแปร

1.4.5.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่

1) ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ตำแหน่งงาน และรายได้ต่อเดือน

2) ปัจจัยประสพการณ์ทำงาน ประกอบด้วย ด้านอายุงานและประสพการณ์ทำงาน ด้านความเกี่ยวข้องกับหน้าที่ ด้านความก้าวหน้าในสายงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อน

ร่วมงานและหัวหน้างาน ด้านการจัดการกับความเครียดในการทำงาน และด้านคุณค่าทางจริยธรรม และความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร

1.4.5.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความผูกพันต่อองค์กร ประกอบด้วย ด้านความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานในองค์กร ด้านความเชื่อมั่นและการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่เพื่อประโยชน์ขององค์กร และด้านความปรารถนาอย่างยิ่งที่จะรักษาไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพในองค์กร

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการวิจัย

1.5.1 กรมสรรพากรสามารถนำผลการวิจัยไปใช้ในการวางแผนและพัฒนาก่อสร้าง ความผูกพันต่อองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

1.5.2 องค์กร หรือหน่วยงานอื่น ๆ สามารถนำผลการวิจัยด้านความผูกพันต่อองค์กรไปปรับใช้ในการบริหารงานด้านทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร อันจะนำไปสู่การสร้าง ความผูกพันต่อองค์กรให้มากขึ้น ซึ่งจะทำให้อัตราการโอนย้าย หรือลาออกลดลงได้ และองค์กรสามารถบริหารงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และบรรลุเป้าหมายขององค์กรได้เร็วขึ้น

1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ

1.6.1 ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง ข้อมูลเกี่ยวกับตัวบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ การสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ตำแหน่งงาน และรายได้ต่อเดือน

1.6.2 ปัจจัยประสบการณ์ทำงาน หมายถึง สภาพการทำงานที่บุคลากรได้รับ ประกอบด้วย ด้านอายุงานและประสบการณ์ทำงาน ด้านความเกี่ยวข้องกับหน้าที่ ด้านความก้าวหน้าในสายงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างาน ด้านการจัดการกับความเครียดในการทำงาน และด้านคุณค่าทางจริยธรรมและความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร ดังนี้

1.6.2.1 ด้านอายุงานและประสบการณ์ทำงาน หมายถึง ทักษะที่เกิดจากการกระทำหรือประสบการณ์ในการเรียนรู้ในงานนั้น ๆ จึงทำให้เกิดความชำนาญในงาน

1.6.2.2 ด้านความเกี่ยวข้องกับหน้าที่ หมายถึง การกระทำ หรือสิ่งที่ต้องทำด้วยความรับผิดชอบต่อ โดยใช้ความรู้หรือทักษะที่มีอยู่ในการปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร

1.6.2.3 ด้านความก้าวหน้าในสายงาน หมายถึง การที่บุคลากรของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 จะได้รับการเลื่อนตำแหน่ง เลื่อนขั้น หรือได้รับการสนับสนุนในเรื่องของการฝึกอบรม เพื่อเป็นการเพิ่มพูนความรู้ในสายงานนั้น ๆ

1.6.2.4 ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างาน หมายถึง การพบปะ การสนทนา ความมีกัลยาณมิตร และความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งในทีมงานหรือกลุ่ม การมีน้ำใจช่วยเหลือซึ่งกัน

และกัน การให้คำแนะนำกัน การมีกิริยาหรือวาจาที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน การมีความเข้าใจซึ่งกันและกัน และสามารถทำงานร่วมกันได้ดี

1.6.2.5 ด้านการจัดการกับความเครียดในการทำงาน หมายถึง การจัดสรรเวลาสำหรับการพักผ่อนและทำกิจกรรมที่ชื่นชอบ การจัดการเวลาและการวางแผนการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อที่จะสามารถจัดการกับภาระงานที่ได้รับมอบหมายได้ และสามารถลดความเครียดของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 ได้

1.6.2.6 ด้านคุณค่าทางจริยธรรมและความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร หมายถึง การที่องค์กรยึดหลักธรรมาภิบาล เป็นองค์กรโปร่งใส และให้บุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 ปฏิบัติตามกฎหมาย ข้อบังคับ กฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง และเป็นธรรม

1.6.3 ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความรู้สึกผูกพันระหว่างบุคลากรที่มีต่อองค์กรและพร้อมที่จะปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มความสามารถ ประกอบด้วย ด้านความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานในองค์กร ด้านความเชื่อมั่นและการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่เพื่อประโยชน์ขององค์กร และด้านความปรารถนาอย่างยิ่งที่จะรักษาไว้ ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพในองค์กร ดังนี้

1.6.3.1 ด้านความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานในองค์กร หมายถึง ความรู้สึกที่อยู่ภายในจิตใจที่มีต่องาน บุคคล หรือสภาพแวดล้อมของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 โดยความรู้สึกที่เกิดขึ้นนั้นควรเป็นไปในทิศทางที่ดี โดยความพึงพอใจสามารถเปลี่ยนแปลงไปได้ตามสถานการณ์หรือสิ่งยั่วยุภายนอก ความพึงพอใจเป็นตัวแปรสำคัญในการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพ หากบุคลากรของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 มีความพึงพอใจในงานมากจะทำให้เกิดความรักในองค์กรและตั้งใจปฏิบัติงานให้ออกมามีประสิทธิภาพสูงที่สุด หากบุคลากรของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 ไม่ได้รับการตอบสนองต่อความต้องการไปในทางบวกจากสิ่งเร้าภายนอกก็อาจจะส่งผลทางลบต่อการปฏิบัติงานได้

1.6.3.2 ด้านความเชื่อมั่นและการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร หมายถึง การที่บุคลากรของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 ทุ่มเทกำลังกาย กำลังใจให้กับงาน ปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่ของตน เพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายขององค์กร และเต็มใจปฏิบัติตามค่านิยมขององค์กร

1.6.3.3 ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่เพื่อประโยชน์ขององค์กร หมายถึง การที่บุคลากรขององค์กรเต็มใจที่จะปฏิบัติหน้าที่ตามที่ได้รับมอบหมายจากองค์กร โดยใช้ความสามารถและความพยายามของตนอย่างเต็มที่ เพื่อให้งานของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้

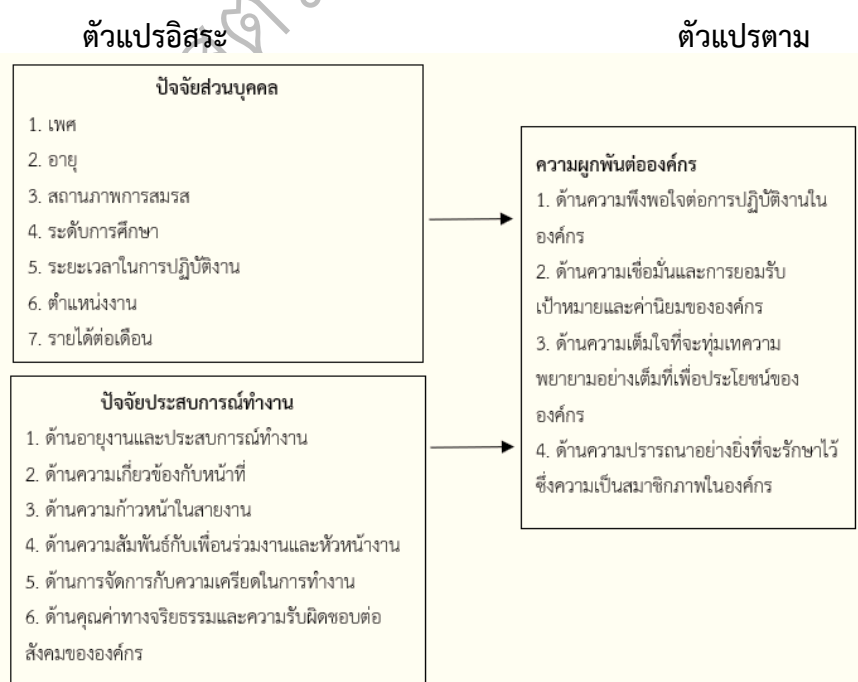
1.6.3.4 ด้านความปรารถนาอย่างยิ่งที่จะรักษาไว้ ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพในองค์กร หมายถึง ความต้องการของบุคลากรที่จะปฏิบัติงานในฐานะบุคลากรของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 ต่อไปโดยไม่คิดหรือมีความต้องการที่จะลาออก โอน หรือย้าย

1.6.4 องค์กร หมายถึง สำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2

1.6.5 บุคลากร หมายถึง ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ และลูกจ้างชั่วคราวที่ปฏิบัติงานในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2

1.7 กรอบแนวคิดการวิจัย

การวิจัยเรื่องความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 ครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งที่จะศึกษาระดับความคิดเห็นของบุคลากรที่มีความผูกพันต่อองค์กร และปัจจัยประสพการณ์ทำงาน ซึ่งประกอบด้วย ด้านอายุงานและประสพการณ์ทำงาน ด้านความเกี่ยวข้องกับหน้าที่ ด้านความก้าวหน้าในสายงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างาน ด้านการจัดการกับความเครียดในการทำงาน และด้านคุณค่าทางจริยธรรมและความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร และระดับความผูกพันต่อองค์กร ที่ประกอบด้วย ด้านความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานในองค์กร ด้านความเชื่อมั่นและการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่เพื่อประโยชน์ขององค์กร และด้านความปรารถนาอย่างยิ่งที่จะรักษาไว้ ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพในองค์กร ดังภาพที่ 1.3



ภาพที่ 1.3 กรอบแนวคิดการวิจัย