

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี วรรณกรรมที่เกี่ยวข้องจากบทความวิจัย เอกสารตำรา ข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาประกอบการวิเคราะห์หาข้อสรุป สร้างกรอบแนวคิดการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 และใช้เป็นแนวทางในงานวิจัย ดังนี้

- 2.1 แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร
- 2.2 แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล
- 2.3 แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยประสบการณ์ทำงาน
- 2.4 ข้อมูลเกี่ยวกับกรมสรรพากร
- 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

สำหรับแนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้สืบค้นเกี่ยวกับความหมาย และความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กร ตลอดจนทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง โดยได้ลำดับเนื้อหา ดังนี้

2.1.1 ความหมายของความผูกพันต่อองค์กร

ความผูกพันต่อองค์กรเป็นการแสดงออกถึงความสัมพันธ์ของบุคลากรที่มีต่อองค์กร มีนักวิชาการหลายท่านที่ศึกษาเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรได้ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กรไว้ดังนี้

สุชาพร ประเสริฐชาติ (2561) ได้สรุปความหมายของความผูกพันต่อองค์กรว่า หมายถึง ความรู้สึกอันดีของสมาชิกที่มีต่อองค์การเป็นความรู้สึกที่ยึดติดอย่างแนบแน่นซึ่งจะแสดงออกมาในลักษณะการแสดงตนว่ายอมรับต่อเป้าหมาย วัตถุประสงค์ และค่านิยมขององค์การ มีทัศนคติที่ดีต่อองค์การ เต็มใจที่จะทุ่มเทพลังงาน พลังใจ อย่างเต็มความสามารถในการทำงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามเป้าหมายขององค์การ โดยคำนึงถึงผลประโยชน์ขององค์การเป็นหลัก พร้อมทั้งมีความจงรักภักดี มีความรู้สึกภาคภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์การ และปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์การต่อไป

ธนวินท์ ทับสวัสดิ์ (2562) ได้สรุปความหมายของความผูกพันต่อองค์กรว่า หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงาน รู้สึกมีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กร มีความเชื่อมั่น ยอมรับเป้าหมาย และพร้อมสนับสนุนองค์กร โดยแสดงออกด้วยการทุ่มเท พยายามทำงานให้แก่องค์กรอย่างเต็มความสามารถ เพื่อประโยชน์ขององค์กร มีความจงรักภักดีต่อองค์กร บรรณานาที่จะอยู่ปฏิบัติงานให้แก่องค์กรต่อไป และมีความภาคภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กรนั้น

มัทนา นานยะ (2562) ได้สรุปความหมายของความผูกพันต่อองค์กรว่า หมายถึง ความผูกพันที่มีต่อเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรและการปฏิบัติงานตามบทบาทของตนเอง เพื่อให้บรรลุเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรเป็นความสัมพันธ์ที่จะแสดงออกถึงความสัมพันธ์ทั้งหมดระหว่างบุคลากรและองค์กร เป็นภาวะที่บุคคลมีความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร เป็นการทุ่มเทพลังกายพลังใจอย่างเต็มที่ให้กับงานที่ตนได้รับมอบหมายเป็นความมุ่งมั่นที่จะอุทิศตน เพื่อความสำเร็จขององค์กร เป็นทัศนคติที่แสดงออกมาในลักษณะยอมรับนโยบาย เป้าหมายขององค์กร เป็นความทุ่มเทความพยายามเพื่อประโยชน์ขององค์กรเพื่อให้องค์กรบรรลุผล

มัทวัน เลิศวุฒินงศา (2564) ได้สรุปความหมายของความผูกพันต่อองค์กรว่า หมายถึง ทัศนคติทางบวกของบุคลากรที่มีความเชื่อมั่น ความศรัทธา การยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร โดยแสดงออกทางพฤติกรรมที่พร้อมเข้าร่วมกิจกรรมและทุ่มเททำสิ่งต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ให้ดียิ่งขึ้น ซึ่งเป็นความเต็มใจที่จะพยายามปฏิบัติงานอย่างสุดความสามารถเพื่อให้องค์กรบรรลุตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

รมิตา ประวัติ (2564) ได้สรุปความหมายของความผูกพันต่อองค์กรว่า หมายถึง สภาวะทางพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึก เช่น การแสดงออกถึงความรัก ความซื่อสัตย์ การจงรักภักดีที่มีต่อองค์กร และการมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะดำรงการเป็นสมาชิกขององค์กร รวมถึงการมีความเชื่อมั่นต่อองค์กร โดยมีความสัมพันธ์เป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน โดยการยอมรับในค่านิยมขององค์กรที่จะปฏิบัติหน้าที่และทุ่มเทเพื่อขับเคลื่อนให้องค์กรสามารถบรรลุตามเป้าหมาย ตลอดจนมีความภาคภูมิใจในการที่ได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กรหรือรู้สึกเป็นเจ้าขององค์กร ตลอดจนมีความปรารถนาที่จะรักษาความเป็นสมาชิกขององค์กรไว้ เพื่อสร้างผลงานดี ๆ ให้กับองค์กร เพื่อก้าวไปสู่ความสำเร็จตามที่องค์กรได้ตั้งเป้าหมายไว้

อภิสิทธิ์ เครือสา (2564) ได้สรุปความหมายของความผูกพันต่อองค์กรว่า หมายถึง การที่สมาชิกขององค์กรมีความรู้สึกที่ดี เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร มีความเชื่อและยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร มีความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามให้แก่องค์กร และความปรารถนาที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กร ตลอดจนมีส่วนร่วมในการแก้ปัญหาและพัฒนาให้องค์กรมีประสิทธิภาพ

ชฎาภรณ์ เพี้ยยุระ (2565) ได้สรุปความหมายของความผูกพันต่อองค์กรว่า หมายถึง ความรู้สึกอันดี ทัศนคติที่ดีของพนักงานที่มีต่อองค์กร ซึ่งแสดงออกมาในลักษณะการยอมรับต่อ

เป้าหมาย วัตถุประสงค์ ค่านิยมขององค์กร เต็มใจที่จะทุ่มเทร่างกายแรงใจในการทำงานเพื่อให้องค์กร บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

นภัสสร พรหมเขียว (2565) ได้สรุปความหมายของความผูกพันต่อองค์กรว่า หมายถึง ความเต็มใจ ความตั้งใจในการทุ่มเทการทำงานของบุคลากรต่องานที่ได้รับผิดชอบ มีความเชื่อมั่น ยอมรับค่านิยมขององค์กร พนักงานเกิดความสุข และเกิดความจงรักภักดีต่อองค์กร เพื่อให้บรรลุ เป้าหมายขององค์กร

สมบุญ สาระพัด และคณะ (2565) ได้สรุปความหมายของความผูกพันต่อองค์กรว่า หมายถึง ทศนคติหรือความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อองค์กร เช่น มีความจงรักภักดีต่อองค์กร ยอมรับเป้าหมาย ค่านิยม และวัฒนธรรมขององค์กร มีความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร และมีความยินดีที่จะใช้ความรู้ ความสามารถที่ตนมีอยู่อย่างเต็มที่และเต็มใจที่จะเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร นอกจากทศนคติและความรู้สึกแล้วยังรวมไปถึงการแสดงออกทางด้านพฤติกรรม ของผู้ปฏิบัติงานอีกด้วย เช่น การมาทำงานอย่างสม่ำเสมอ มีความทุ่มเท มุ่งมั่นและตั้งใจในการ ปฏิบัติงาน ปกป้องคุ้มครองและรักษาทรัพย์สินขององค์กรเสมือนเป็นของตนเอง รวมไปถึงการมีส่วนร่วม ในทุกกิจกรรมขององค์กร

ชยางกูร อรุณประเสริฐ (2567) ได้สรุปความหมายของความผูกพันต่อองค์กรว่า หมายถึง ความรู้สึกผูกพันกับพนักงานที่มีต่อองค์กร ประกอบด้วย 3 ด้าน คือ การยอมรับเป้าหมายขององค์กร ความเต็มใจในการทำงาน และความต้องการคงความเป็นสมาชิกขององค์กร

(1) การยอมรับเป้าหมาย หมายถึง ความเชื่อมั่นในเป้าหมายขององค์กร ทำให้สร้างแรง บรรดาลใจในการทำงานได้เป็นอย่างดี

(2) ความเต็มใจในการทำงาน หมายถึง การแสดงออกถึงความพยายามอย่างเต็มที่และ เต็มใจที่จะทุ่มเทความสามารถในการทำงาน และทำอย่างสม่ำเสมอ

(3) ความต้องการคงความเป็นสมาชิกขององค์กร หมายถึง ความต้องการที่จะรักษา ความเป็นสมาชิกขององค์กรอย่างต่อเนื่อง

จากความหมายของความผูกพันต่อองค์กรที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยสรุปได้ว่า ความผูกพัน ต่อองค์กร หมายถึง การที่บุคลากรมีความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร มีทัศนคติที่ดี ต่อองค์กร และมีความปรารถนาที่จะอยู่ในองค์กร ซึ่งจะแสดงออกมาในลักษณะการแสดงตนว่ายอมรับ ต่อเป้าหมาย วัตถุประสงค์ และค่านิยมขององค์กร มีความเชื่อมั่นต่อองค์กร มีความเต็มใจ ที่จะทุ่มเทร่างกาย พลังใจ อย่างเต็มความสามารถในการทำงาน เพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายขององค์กร

2.1.2 ความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กร

ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรนั้นเป็นสิ่งสำคัญ หากบุคลากรมีความผูกพันต่อองค์กรมากเท่าใด ยิ่งทุ่มเทแรงกายแรงใจในการปฏิบัติงานให้องค์กรอย่างเต็มที่ ส่งผลให้บุคลากรมีประสิทธิภาพการทำงานที่ดีขึ้น อันจะนำไปสู่ความยั่งยืนขององค์กร มีนักวิชาการได้กล่าวถึงความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กรไว้ดังนี้

ชยางกูร อรุณประเสริฐ (2567; อ้างอิงจาก Steers R.M., 1977) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กรสามารถพยากรณ์อัตราการเข้า - ออก จากงานของพนักงานในองค์กร ได้ดังนี้

(1) ความผูกพันต่อองค์กรเป็นการแสดงออกถึงพฤติกรรมของบุคลากรต่อองค์กร แต่ความพึงพอใจในงานเป็นปฏิกริยาโต้ตอบของบุคลากรที่มีต่องาน

(2) ความผูกพันต่อองค์กรจะมีประสิทธิภาพมากกว่าความพึงพอใจในงาน

(3) ความผูกพันต่อองค์กรสามารถชี้ประสิทธิภาพขององค์กร

กรวิชัย สันติติ (2563; อ้างอิงจาก สุกานดา ศุภคิตสันติ, 2540) ได้กล่าวไว้ว่า หากพนักงานในองค์กรมีความผูกพันกับองค์กรจะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรในด้านต่าง ๆ ดังนี้

(1) ด้านอัตราการขาดงาน พนักงานในองค์กรที่มีความผูกพันต่อองค์กรสูง จะมีแรงจูงใจในการทำงานมากกว่าพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรต่ำ ความผูกพันต่อองค์กรจึงมีความสัมพันธ์ทางบวกกับแรงจูงใจ และส่งผลทางอ้อมต่อขวัญกำลังใจในการทำงาน ซึ่งจะช่วยให้องค์กรบรรลุเป้าหมายตามที่กำหนดไว้ได้ง่ายขึ้น ผู้ที่มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูงจะมีความเฉื่อยชา ในการทำงานต่ำ และมีการขาดงานอย่างไร้เหตุผลน้อยกว่าผู้ที่มีความผูกพันต่อองค์กรต่ำ ดังนั้น พนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรสูง จึงมีอัตราการขาดงานต่ำ ส่วนผู้ที่มีความผูกพันต่อองค์กรต่ำ มักพบว่าการขาดงานอยู่เป็นประจำ

(2) ด้านอัตราการลาออกหรือเปลี่ยนงาน ความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์กับการลาออก โดยความผูกพันต่อองค์กรนั้นมีความสัมพันธ์เชิงลบกับอัตราการลาออกของพนักงานในองค์กร พนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรสูงจะมีความคิดที่จะลาออกจากองค์กรต่ำ และมีแนวโน้มที่จะอยู่กับองค์กรได้ยาวนานกว่า

(3) ด้านการปฏิบัติงาน พนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรสูงจะใช้ความพยายามอย่างมากในการทำงานเพื่อองค์กร ความผูกพันต่อองค์กรเป็นปัจจัยสนับสนุนไปสู่ความพยายาม และมีผลเกี่ยวเนื่องกับผลการปฏิบัติงาน ดังนั้น การสร้างความผูกพันต่อองค์กร จึงเป็นเรื่องสำคัญ เพราะหากผู้บริหารสามารถทำให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรได้ จะทำให้เกิดประโยชน์ที่ดีกับองค์กรหลายประการ เช่น การเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร การทำให้บุคลากรมีขวัญและกำลังใจ

ในการปฏิบัติงาน และลดพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ที่อาจก่อให้เกิดปัญหาในการดำเนินงานขององค์กร อันอาจส่งผลให้องค์กรไม่สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ตั้งไว้ได้ เนื่องจาก

ความผูกพันต่อองค์กรถือเป็นสิ่งสำคัญและจำเป็นต่อการดำเนินการขององค์กรดังที่กล่าวไปข้างต้น การเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร จึงเป็นสิ่งที่จำเป็นอย่างยิ่ง ซึ่งสมาชิกในองค์กรจะเกิดความผูกพันต่อองค์กรได้ก็ต่อเมื่อเป้าหมายหรือความคาดหวังของสมาชิกในองค์กรได้รับการตอบสนองจากองค์กร จึงเป็นหน้าที่ของผู้บริหารองค์กรที่จะต้องสร้างให้สมาชิกในองค์กรมีความผูกพันต่อองค์กร เพื่อให้สมาชิกในองค์กรคงอยู่กับองค์กรอย่างมีคุณค่า เพื่อประโยชน์สูงสุดขององค์กร

กิริติ อรุณศรี (2565, ~~อ้างอิงจาก ธัญธิภา แก้วแสง, 2558~~) ได้กล่าวไว้ว่า ความผูกพันต่อองค์กร เป็นปัจจัยสำคัญที่จะส่งผลในการทำงานขององค์กรให้บรรลุวัตถุประสงค์ได้สมบูรณ์ บุคลากรที่มีความผูกพันต่อองค์กรสูงจะยินดีเต็มใจที่จะอุทิศร่างกาย แรงใจให้การปฏิบัติงานที่รับผิดชอบและเกี่ยวข้องอย่างดีที่สุด และทำงานได้ดีกว่าบุคลากรที่มีความผูกพันต่อองค์กรน้อยหรือไม่มีความผูกพันเลย ซึ่งความผูกพันต่อองค์กรจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อองค์กรนั้นมีแนวทางในการตอบสนองจุดมุ่งหมายของสมาชิกได้เหมาะสม นักวิชาการหลายท่านได้กล่าวถึงความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กรไว้ดังนี้

- (1) ความผูกพันองค์กรสามารถใช้ทำนายอัตราการเข้าออกจากงานได้ดีกว่าความพึงพอใจในงาน
- (2) ความผูกพันองค์กรเป็นความรู้สึกของพนักงานที่รู้สึกเหมือนตนเองเป็นเจ้าขององค์กร ร่วมกันของสมาชิกคนอื่น ๆ ทำให้เป็นแรงผลักดันในการปฏิบัติงานในองค์กรอย่างเต็มที่
- (3) ความผูกพันองค์กรเป็นตัวเชื่อมประสานระหว่างความต้องการของบุคคลในองค์กร กับเป้าหมายขององค์กร เพื่อให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายที่วางไว้
- (4) มีส่วนเสริมสร้างความมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลขององค์กร
- (5) ช่วยลดการควบคุมจากภายนอกซึ่งเป็นผลมาจากการที่สมาชิกในองค์กรมีความรัก และมีความผูกพันต่อองค์กรของตน

พิทยุทธิ์ แสงประเสริฐ (2563) สรุปความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กรว่าเป็นเรื่องที่องค์กรต้องให้ความสำคัญในการสร้างความผูกพันของบุคลากรขึ้นมาให้ได้ ถ้าบุคลากรได้รับการตอบสนองจากองค์กรเกิดความพึงพอใจ รู้สึกรักผูกพันต่อองค์กร บุคลากรก็จะตั้งใจทำงานมีความกระตือรือร้น ใ้ความพยายามอย่างมากในการทำงานส่งผลให้ผลลัพธ์การทำงานดีขึ้นให้กับองค์กร เพราะเห็นว่างานนั้นเป็นสิ่งที่จะทำประโยชน์ให้กับองค์กรได้ ซึ่งถือว่าเป็นสิ่งที่เป็ประโยชน์ต่อองค์กรเป็นอย่างมาก

อภิสิทธิ์ เครือสา (2564) สรุปความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กรว่า หมายถึง การทำให้สมาชิกขององค์กรรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน มีความผูกพัน อุทิศกำลังกายและกำลังใจเพื่อการทำงานให้แก่องค์กร มีความรู้สึกร่วมในการเป็นเจ้าขององค์กร เชื่อมั่นในค่านิยมและนโยบายของ องค์กร ตลอดจนช่วยขับเคลื่อนการดำเนินงานขององค์กรให้ประสบความสำเร็จ

นภัสสร พรหมเขียว (2565) สรุปความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กรว่า ความผูกพันสามารถทำนายอัตราการเข้า - ออกของสมาชิกในองค์กร เป็นตัวเชื่อมจินตนาการและเป้าหมายของสมาชิกในองค์กร เป็นการส่งเสริมให้สมาชิกเกิดความทุ่มเทดำเนินงานอย่างประสิทธิผล ประสิทธิภาพในการทำงาน จึงเป็นสิ่งสำคัญที่องค์กรต้องให้คุณค่าและส่งเสริมให้เกิดขึ้นในองค์กร

จากความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กรที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยสรุปได้ว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นสิ่งที่สำคัญต่อองค์กรเป็นอย่างมาก เนื่องจากเป็นประโยชน์ต่อองค์กรในหลาย ๆ ด้าน เช่น ด้านอัตราการขาดงาน ด้านอัตราการลาออกหรือเปลี่ยนงาน และด้านการปฏิบัติงาน โดยบุคลากรที่มีความผูกพันต่อองค์กรสูง จะมีอัตราการขาดงาน มีความต้องการลาออกหรือเปลี่ยนงานต่ำ และจะใช้ความพยายามอย่างมากในการทำงานเพื่อองค์กร ดังนั้น ความผูกพันต่อองค์กรถือเป็นสิ่งสำคัญและจำเป็นต่อการดำเนินการขององค์กร

2.1.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

ในการศึกษาแนวคิดที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรได้มีผู้ศึกษาแนวคิดและปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรมากมาย แต่ยังไม่สามารถชี้ชัดได้ถึงแนวคิดและปัจจัยที่ชัดเจนตามบริบทขององค์กร จึงได้ศึกษาข้อมูลอย่างหลากหลาย ซึ่งพบว่ามีนักวิชาการหลายท่านได้เสนอแนวคิดด้านความผูกพันต่อองค์กรที่มีความหลากหลาย และแตกต่างกัน ดังนี้

ชฎาภรณ์ เพ็ญระ (2565; อ้างอิงจาก Steers R.M., 1977) กล่าวว่า บุคลากรที่มีความผูกพันต่อองค์กรจะต้องมีลักษณะ 3 ประการ ได้แก่

(1) ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร เป็นลักษณะของบุคคลที่มีความเชื่อด้านทัศนคติในเชิงบวกต่อองค์กร มีความผูกพันต่อองค์กร ต่อกิจกรรมและเป้าหมายขององค์กร พร้อมสนับสนุนกิจการขององค์กร เชื่อว่าองค์กรนี้เป็นองค์กรที่ดีที่สุดที่ตนเองทำงานด้วยความภาคภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

(2) ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กร เป็นลักษณะที่บุคลากรเต็มใจที่จะเสียสละอุทิศตน พยายามทำงานเต็มความสามารถ เพื่อให้องค์กรประสบผลสำเร็จบรรลุเป้าหมาย เกิดผลประโยชน์ต่อองค์กรและมีความห่วงใยต่อความเป็นไปขององค์กร

(3) ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร เป็นลักษณะที่บุคลากรแสดงความต้องการ และตั้งใจที่จะปฏิบัติงานในองค์กรนี้ตลอดไป มีความจงรักภักดีต่อองค์กร มีความภาคภูมิใจในการเป็นสมาชิกขององค์กรและพร้อมที่จะบอกคนอื่นว่าตนเป็นสมาชิกขององค์กร การรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร สนับสนุนและสร้างสรรค์องค์กรให้ดียิ่งขึ้น

นภัสสร พรหมเขียว (2565; อ้างอิงจาก Allen N.J. and Meyer J.P., 1993) กล่าวถึงองค์ประกอบของความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรว่ามี 3 ด้าน ดังนี้

(1) ด้านทัศนคติ แนวคิดนี้จะมองว่าความผูกพันต่อองค์กรเป็นความรู้สึกของบุคคลที่รู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรและให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กรไว้ ดังนี้

- (1.1) ความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร
- (1.2) ความเต็มอกเต็มใจที่ใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ที่จะทำงานเพื่อองค์กร
- (1.3) ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาสมาชิกภาพขององค์กรไว้

(2) ด้านพฤติกรรม แนวความคิดนี้มองความผูกพันต่อองค์กรในรูปแบบความสม่ำเสมอของพฤติกรรม เมื่อคนมีความผูกพันต่อองค์กรก็就会有การแสดงรูปแบบพฤติกรรมอย่างต่อเนื่องหรือความคงเส้นคงวาในการทำงาน ความต่อเนื่องในการทำงานโดยไม่โยกย้ายไปไหนก็เนื่องจากเปรียบเทียบผลได้และผลเสียที่จะเกิดขึ้นหากละทิ้งสภาพของสมาชิก หรือลาออกไปอย่างถาวรแล้ว ซึ่งผลเสียนี้จะพิจารณาในลักษณะต้นทุนที่จะเกิดหรือผลประโยชน์ที่เสียไป

(3) ด้านบรรทัดฐานของสังคม แนวความคิดนี้มองความผูกพันต่อองค์กรว่าเป็นความจริงรักภักดีและเต็มใจที่จะอุทิศตนให้กับองค์กร ซึ่งเป็นผลมาจากบรรทัดฐานขององค์กรและสังคม บุคคลรู้สึกว่าเขาเข้าเป็นสมาชิกขององค์กรก็ต้องมีความผูกพันต่อองค์กร เพราะนั่นคือความถูกต้องและความเหมาะสมที่จะทำความผูกพันต่อองค์กรนั้น เป็นหน้าที่หรือพันธะผูกพันที่สมาชิกจะต้องการปฏิบัติหน้าที่ในองค์กร

ชฎาภรณ์ เพ็ญยุระ (2565; อ้างอิงจาก Hewitt Associates, 2003) ได้ให้มุมมองว่า ความผูกพันของพนักงานเป็นสิ่งที่แสดงออกได้โดยพฤติกรรม คือ สามารถดูได้จากการพูด (Say) โดยจะพูดถึงองค์กรเฉพาะในแง่บวก กล่าวคือ การที่คนอยู่ทำงานอย่างชื่นชม ภาคภูมิใจ และอยากจะบอกคนอื่นว่าทำงานอยู่ในองค์กรใด อยากจะชักชวนคนอื่นให้มาทำงานในองค์กรนี้ ถ้ามีความผูกพันรักองค์กร เขาจะรู้สึกภูมิใจ โดยแสดงจากพฤติกรรมและพูดถึงองค์กรในทางที่ดีและพิจารณาได้จากการดำรงอยู่ (Stay) นั่นคือ พนักงานปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป มีความยึดมั่นอยู่กับองค์กร หากมีองค์กรอื่นมาชักชวน โดยเสนอค่าตอบแทนและตำแหน่งที่ดีกว่าก็จะไม่ไปเพราะรู้สึกว่าตัวเองเป็นบุคคลที่มีความสำคัญ มีคุณค่า พอใจที่จะอยู่กับเพื่อนร่วมงานที่นี่ ส่วนประเด็นสุดท้ายจะดูว่าพนักงานนั้นมีความผูกพันกับองค์กรดูได้จากการใช้ความพยายามอย่างเต็มความสามารถ (Strive) คือ อยู่อย่างเต็มใจ เพื่อช่วยเหลือหรือสนับสนุนธุรกิจขององค์กรใช้ความพยายามอย่างเต็มความสามารถทำงานรับใช้องค์กร ไม่ใช่การอยู่แบบรอรับเงินเดือน แต่อยู่เพราะอยากจะทำผลงานที่ดีให้กับองค์กร อยากทำงานอย่างเต็มความสามารถ ซึ่งถือเป็นอุดมคติ (Ideal) ของคนในองค์กรที่ต้องการ โดยปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงาน มี 7 ประการ ดังนี้

- (1) ภาวะผู้นำ (Leadership)
- (2) วัฒนธรรมหรือจุดมุ่งหมายขององค์กร (Culture/Purpose)
- (3) ลักษณะงาน (Work Activity)

(4) ค่าตอบแทนโดยรวม (Total Compensation)

(5) คุณภาพชีวิต (Quality of Life)

(6) โอกาสที่ได้รับ (Opportunity)

(7) ความสัมพันธ์ (Relationship)

2.1.4 ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร

House R.J. (1971) เสนอว่าผู้นำที่มีพฤติกรรมสนับสนุน จะช่วยลดอุปสรรคในการทำงาน เพิ่มความพึงพอใจ และสร้างความสัมพันธ์อันดีในทีม ส่งผลให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง

Hackman J.R. and Oldham G.R. (1976) ระบุว่าคุณลักษณะของงาน เช่น ความชัดเจนของบทบาท ความมีอิสระในการทำงาน และการได้รับข้อมูลย้อนกลับ ล้วนมีผลต่อแรงจูงใจภายใน ซึ่งส่งผลต่อระดับความพึงพอใจและความผูกพันต่อองค์กร โดยเฉพาะเมื่อพนักงานรู้สึกว่างานที่ทำมีความหมาย และสามารถนำทักษะของตนไปใช้ได้เต็มที่ จะเกิดความรู้สึกเป็นเจ้าของงานและองค์กร

Locke E.A. (1976) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรในลักษณะของการสร้างภาวะทางอารมณ์ที่เป็นบวก ซึ่งส่งเสริมให้บุคลากรรู้สึกภาคภูมิใจ มีคุณค่า และอยากอยู่กับองค์กรอย่างเต็มที่

Tower Perrin (2003) ความผูกพันต่อองค์กร เกี่ยวข้องกับปัจจัยทั้งด้านเหตุผล และปัจจัยด้านอารมณ์ ซึ่งเกี่ยวข้องกับงานและประสบการณ์การทำงานโดยรวม นั่นคือ

(1) ปัจจัยด้านเหตุผล (Rational Factors) เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่างตัวบุคคลกับองค์กร เช่น ขอบเขตของงาน บทบาทและหน้าที่ที่เชื่อมโยงกับเป้าหมายองค์กร

(2) ปัจจัยด้านอารมณ์ (Emotional Factors) เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจส่วนบุคคลและความรู้สึกของแรงบันดาลใจ พร้อมประกาศตัวเป็นส่วนหนึ่งของงานที่ได้รับมอบหมายและการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ในการศึกษาของ Charlie Watts กล่าวถึงปัจจัยต่าง ๆ ในสถานที่ทำงานที่สนับสนุนให้ เกิดการสร้าง ความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่

(2.1) ภาวะผู้นำที่เข้มแข็ง (Strong Leadership)

(2.2) ความรับผิดชอบส่วนบุคคล (Personal Accountability)

(2.3) ความมีอิสระในการทำงาน (Autonomy)

(2.4) อำนาจในการควบคุมดูแล (A Sense of Control over one's Environment)

(2.5) ความรู้สึกในการมีเป้าหมายร่วมกัน (A Sense of Shared Destiny)

(2.6) โอกาสในการพัฒนาและความก้าวหน้าในงาน

Greenberg J. (2004) ได้อธิบายถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร (Employee Engagement) รวมถึงการรักษาพนักงานโดยได้ระบุไว้ 10 องค์ประกอบ ดังนี้

- (1) วัฒนธรรมเกี่ยวกับความนับถือให้ความสำคัญถึงคุณค่าของงาน
- (2) ปฏิกริยาป้อนกลับเรื่องงานและเตือนบุคลากรอย่างเหมาะสมและสร้างสรรค์
- (3) โอกาสสำหรับความก้าวหน้าในการได้รับการพัฒนาสู่การเป็นผู้เชี่ยวชาญ
- (4) การให้ความสำคัญและรางวัลที่เหมาะสม การให้ความสำคัญและระบบการกระตุ้นส่งเสริมพนักงาน

- (5) การมีผู้นำที่มีประสิทธิภาพ
- (6) ความชัดเจนในเรื่องความคาดหวังต่องาน
- (7) เครื่องมือ อุปกรณ์ มีความสมบูรณ์เพียงพอต่อการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย
- (8) ความพึงพอใจหรือแรงจูงใจในระดับสูง
- (9) การรับฟังความคิดเห็นของพนักงาน
- (10) การสนับสนุนบุคลากรและกระตุ้นให้บุคลากรได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ

Gallup Consulting (2004) แสดงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน (Employee Engagement) เป็นลำดับขั้น ซึ่งมีทั้งหมด 4 ระดับ ได้แก่

- (1) ด้านความต้องการพื้นฐาน คือ ความคาดหวัง และเครื่องมืออุปกรณ์
- (2) ด้านการสนับสนุนทางการบริหาร คือ โอกาสที่จะทำงานให้ดีที่สุด การได้รับการยอมรับ การดูแลเอาใจใส่ และการพัฒนา
- (3) ด้านสัมพันธภาพ คือ การยอมรับความคิดเห็น การกิจ/วัตถุประสงค์ เพื่อนร่วมงานที่มีคุณภาพ และเพื่อนที่ดีที่สุด
- (4) ด้านความก้าวหน้าในงาน คือความคืบหน้า และการเรียนรู้และพัฒนา

จากการทบทวนวรรณกรรมข้างต้น ผู้วิจัยจึงได้เลือกแนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของ Steers R.M. (1977) ได้แก่ ความเชื่อมั่นและการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่เพื่อประโยชน์ขององค์กร ความปรารถนาอย่างยิ่งที่จะรักษาไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพในองค์กร มาเป็นตัวแปรในการวิจัยครั้งนี้ เนื่องจากเป็นชุดตัวแปรที่มีความสอดคล้องกับบริบทขององค์กรมากที่สุด และเป็นตัวแปรที่นิยมใช้ในการวัดความผูกพันต่อองค์กรมากที่สุด และเลือกแนวคิดของ Greenberg J. (2004) ได้แก่ ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานในองค์กร มาเป็นตัวแปรในการวิจัยครั้งนี้ เนื่องจากเป็นชุดตัวแปรที่มีความสอดคล้องกับบริบทขององค์กรมากที่สุด

2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล

สำหรับแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้สืบค้นเกี่ยวกับความหมาย และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง โดยได้ลำดับเนื้อหา ดังนี้

2.2.1 ความหมายของปัจจัยส่วนบุคคล

กมลชนก กะตะศิลา (2564; อ้างอิงจาก ฉลองศรี พิมลสมพงศ์, 2548) ได้กล่าวถึงความหมายของปัจจัยทางประชากรศาสตร์ว่า หมายถึง ลักษณะของประชากร ได้แก่ ขนาดขององค์ประกอบของครอบครัว เพศ อายุการศึกษา ประสบการณ์ ระดับรายได้ อาชีพ เชื้อชาติ สัญชาติ

กมลชนก กะตะศิลา (2564; อ้างอิงจาก พรพิน ประกายสันติสุข, 2550) ปัจจัยส่วนบุคคล หรือลักษณะประชากรศาสตร์ หมายถึง การวิเคราะห์ทางประชากรในเรื่องขนาดโครงสร้าง การกระจายตัวและการเปลี่ยนแปลงประชากรในเชิงที่สัมพันธ์กับปัจจัยทางเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรมอื่น ๆ ปัจจัยส่วนบุคคลอาจเป็นได้ทั้งสาเหตุและผลของปรากฏการณ์ทางเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม

ธัญชนก ธรรมศิริ (2565; อ้างอิงจาก กรรณิการ์ เหมือนประเสริฐ, 2555) ได้กล่าวถึงความหมายของปัจจัยส่วนบุคคลว่าในหน่วยงานองค์กรต่าง ๆ ประกอบไปด้วยบุคลากรในแต่ละระดับเป็นจำนวนมาก ซึ่งแต่ละคนจะมีพฤติกรรมที่แตกต่างกันออกไป ลักษณะพฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกมีสาเหตุมาจากปัจจัยต่าง ๆ ซึ่งได้แก่ อายุ เพศ สถานภาพ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ในองค์กร และลักษณะพฤติกรรมในการทำงานของบุคคล

ธัญชนก ธรรมศิริ (2565; อ้างอิงจาก ศิริวรรณ เสรีรัตน์, 2555) ได้กล่าวถึงความหมายของปัจจัยส่วนบุคคลว่าประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และสถานภาพการสมรส ลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลเป็นลักษณะที่สำคัญที่สามารถช่วยในการกำหนดกลุ่มเป้าหมาย ในขณะที่ลักษณะด้านจิตวิทยาช่วยอธิบายถึงความคิดและความรู้สึกของกลุ่มเป้าหมายนั้น ๆ ได้อย่างดี

จากความหมายของปัจจัยส่วนบุคคลที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยสรุปได้ว่า ปัจจัยส่วนบุคคลคือ ข้อมูลเกี่ยวกับตัวบุคคล ซึ่งแต่ละคนจะมีพฤติกรรมที่แตกต่างกันออกไป และลักษณะพฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกมีสาเหตุมาจากปัจจัยต่าง ๆ เช่น อายุ เพศ การศึกษา อาชีพ รายได้ ศาสนา และเชื้อชาติ

2.2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล

ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล สรุปได้ดังนี้

พัชรินทร์ จิระวัฒนภิญโญ (2562; อ้างอิงจาก สุพานี สฤษฏ์วานิช, 2552) กล่าวว่า คุณลักษณะพื้นฐานของบุคคลเป็นปัจจัยระดับบุคคลที่ควรจะทำการศึกษา ซึ่งได้แก่

(1) เพศ ในการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ไม่มีความแตกต่างระหว่างเพศชายและเพศหญิง ในเรื่องความสามารถในการวิเคราะห์ความสามารถในการแก้ปัญหา ความสามารถในการเข้าสังคม แรงจูงใจในการทำงาน ความสามารถในการเรียนรู้และความเป็นผู้นำ แต่ทางด้านจิตวิทยาพบว่า เพศหญิงมีความยอมรับและเต็มใจในอำนาจหน้าที่มากกว่าผู้ชาย แต่ในอีกทางหนึ่ง พบว่า เพศชายมีความมุ่งมั่น และคาดหวังในความสำเร็จมากกว่าเพียงเล็กน้อย

(2) อายุ อายุของบุคคลจะมีส่วนในการกำหนดรูปแบบความคิดและการมองปัญหา จะเห็นได้ว่า วัยผู้ใหญ่ วัยกลางคน วัยรุ่น จะมีรูปแบบความอ่านและความคิดที่แตกต่างกัน กล่าวคือ ผู้ที่มีวุฒิภาวะปฏิบัติงานในองค์กรมานาน ก็จะมีหน้าที่และตำแหน่งในองค์กรที่สูง ได้รับผลตอบแทนและสวัสดิการที่สูงตามไปด้วย แต่ในทางกลับกันผู้ที่คุณวุฒิภาวะต่ำ ซึ่งได้แก่พนักงานที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปีจะมีการเปลี่ยนงานทุก ๆ 2 - 3 ปี เพราะทางเลือกในการหางานใหม่มากกว่า

(3) ระดับการศึกษา ระดับการศึกษาที่ต่างกันส่งผลให้พนักงานมีความรู้ความสามารถ ความพร้อมในการฝึกอบรมและพัฒนา และทัศนคติในการทำงานแตกต่างกันออกไป อาทิ พนักงานที่มีคุณวุฒิทางการศึกษาที่สูงจะมีโอกาสในการทำงานและมีหน้าที่การงานที่สูงกว่า

(4) สถานภาพ มีผลจากงานวิจัยที่มีความสอดคล้องกัน พบว่า พนักงานที่แต่งงานและมีการครอบครัวย่อมจะมีการขาดงานที่ไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้แต่จะมีความพอใจในงานมากกว่า เนื่องจากมีความรับผิดชอบมากขึ้น ทำให้การทำงานที่มั่นคงเป็นสิ่งที่มีความสำคัญและมีค่าต่อตัวพนักงานและครอบครัว

(5) อายุงาน ผู้ที่มีอายุงานในองค์กรที่ยาวนาน มักมีความพอใจในงานสูงกว่า เนื่องจากมีตำแหน่งงานและผลตอบแทนที่สูงกว่า ในแง่ของการปฏิบัติงานก็จะมีมีความรับผิดชอบในงานมากขึ้นตามไปด้วย

(6) รายได้ เป็นตัวบ่งชี้ถึงความเต็มใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน เมื่อพิจารณาในด้านความเสมอภาค ปริมาณค่าจ้างและความยุติธรรม เพราะความพอใจในการปฏิบัติงานมีผลมาจากรายได้ที่มากกว่าผลตอบแทนอื่น ๆ

พัชรินทร์ จิระวัฒนภิณโญ (2562; ~~อ้างอิงจาก ศิริวรรณ เสรีรัตน์~~, 2553) กล่าวว่า ปัจจัยส่วนบุคคลเป็นลักษณะทางประชากรศาสตร์ อาทิ อายุ เพศ สถานภาพทางครอบครัว รายได้ ระดับการศึกษา เป็นข้อมูลที่ใช้ในการคัดเลือกบุคคลากรเข้ามาทำงานในองค์กร โดยคุณสมบัติทางด้านประชากรศาสตร์จะเป็นตัววัดถึงระดับความรู้ความสามารถของพนักงาน ซึ่งปัจจัยเหล่านี้จะมีอิทธิพลและส่งผลกระทบต่อการทำงาน โดยมีตัวแปรด้านปัจจัยส่วนบุคคล ดังนี้

(1) เพศ มีความสำคัญในเรื่องของหน้าที่การปฏิบัติงาน ตามตำแหน่งงานที่รับผิดชอบ เนื่องจากงานบางตำแหน่งต้องใช้เพศที่มีความเหมาะสมเพื่อการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ

(2) อายุ องค์การใดที่มีบุคลากรที่มีอายุน้อยก็จะทำให้องค์การนั้นมีความคิดริเริ่มสิ่งใหม่ เนื่องจากพนักงานที่อายุน้อยจะมีความคิดริเริ่มและกล้าทำสิ่งใหม่ให้กับองค์กร

(3) สถานภาพ เป็นสิ่งที่บ่งบอกถึงคุณสมบัติของบุคลากรที่ปฏิบัติงาน ความมุ่งมั่น ความรับผิดชอบที่พร้อมในการปฏิบัติงาน ผู้ที่มีสถานะโสดจะมีความพร้อมและความทุ่มเทให้กับการทำงานมากกว่าผู้ที่สมรสแล้ว

(4) การศึกษา เป็นความรู้ความสามารถของบุคลากรในองค์การว่ามีความรู้ ความสามารถ ตรงตามหน้าที่ความรับผิดชอบของตำแหน่งงาน เพราะการปฏิบัติงานต้องมีความรู้ ความสามารถตรงตามสิ่งที่บุคลากรได้ศึกษามาจะช่วยให้เกิดประสิทธิผลสูงสุด

ณัฐธิดา แสงงาม (2565; ~~อ้างอิงจาก~~ ~~ปราโมทย์ ประสาทกุล~~, 2556) กล่าวว่า ลักษณะด้านปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล ประกอบไปด้วย เพศ อายุ สถานภาพครอบครัว ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ซึ่งเป็นเกณฑ์ที่นิยมนำมาใช้ในการกำหนดลักษณะด้านประชากรศาสตร์ของกลุ่มเป้าหมาย ลักษณะทาง ประชากรศาสตร์ที่สำคัญประกอบด้วยดังนี้

(1) เพศ คือ สรีรวิทยาที่สังเกตเห็นได้จากภายนอกชัดเจนที่สุด โดยทั่วไปจะประกอบด้วย เพศเพียง 2 เพศ คือ เพศชาย และเพศหญิง ข้อมูลเกี่ยวกับโครงสร้างทางเพศยังมีความสำคัญในการวิเคราะห์ทางประชากรศาสตร์ คือ สามารถใช้ในการประเมินคุณภาพของข้อมูลทางประชากร ซึ่งเพศหญิงและเพศชายมีความแตกต่างกันทางความคิด ค่านิยม และทัศนคติ

(2) อายุ คือ ปัจจัยอีกปัจจัยหนึ่งที่ทำให้แต่ละบุคคลมีความแตกต่างกันในเรื่องความคิด และการแสดงออกของพฤติกรรม โดยทั่วไปแล้วคนที่มีอายุน้อยกว่ามักจะเป็นบุคคลที่มีความคิดที่เป็นอิสระ ใจร้อน และมองโลกในแง่ดีมากกว่าคนที่มีอายุมากกว่า ในขณะที่คนที่มีอายุมากกว่า มักจะเป็นบุคคลที่ยึดติดกับการปฏิบัติมากกว่า มีความระมัดระวังในการใช้ชีวิตและมองโลกในแง่ร้ายมากกว่า เพราะว่าคนที่มีอายุมากกว่ามีประสบการณ์ มีความผูกพันและมีประโยชน์ในสังคม มากกว่าผู้ที่มีอายุน้อย

(3) สถานภาพครอบครัว คือ คุณลักษณะทางประชากรที่สำคัญที่เกี่ยวกับเรื่องทางเศรษฐกิจ สังคม กฎหมาย ซึ่งในการศึกษาเกี่ยวกับสถานภาพมีประเด็นที่สำคัญ คือ ประเภทของสถานภาพสมรส ประกอบด้วย โสด สมรส หม้าย หย่าร้าง แยกกันอยู่ โดยผลพบว่าคนโสดจะมีความคิดที่อิสระมากกว่าคนที่แต่งงานแล้ว รวมถึงการตัดสินใจจะใช้เวลาน้อยกว่าในเรื่องต่าง ๆ เมื่อเปรียบเทียบกับคนที่กับคนที่แต่งงานแล้ว เพราะว่าไม่ได้มีภาระผูกพัน หรือคนที่ต้องอยู่ในความรับผิดชอบมากเท่ากับคนที่แต่งงานแล้ว

(4) ระดับการศึกษา คือ ระดับขั้นสูงสุดที่เรียนจบจากสถาบันการศึกษา ถ้าบุคคลใดได้รับการศึกษาในระบบโรงเรียนของประเทศอื่นที่ไม่ใช่ในประเทศไทยที่จะจำเป็นที่จะต้องเทียบเคียงให้เข้ากับระบบการศึกษาของประเทศไทย

(5) อาชีพ คือ ชนิดของงานที่บุคคลทำ ซึ่งได้รับผลตอบแทนเป็นรายได้ที่เป็นค่าจ้างหรือค่าตอบแทน หรือผลกำไร ตัวอย่างของอาชีพ เช่น พนักงานรัฐ ข้าราชการ พนักงานบริษัทเอกชน เป็นต้น ซึ่งการเก็บข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับอาชีพ หมายถึง ชนิดของงานที่บุคคลได้ทำในช่วงระยะเวลาที่ได้กำหนดไว้ ซึ่งหมายถึงจะเป็นชนิดของงานที่เคยทำมาก่อนหน้านั้นด้วย โดยไม่ได้คำนึงถึงประเภทของงานหรือสถานภาพของบุคคลในงาน เนื่องจากอาชีพ มีจำนวนมากมายหลายอาชีพจึงจำเป็นต้องมีการจัดกลุ่มอาชีพซึ่งมีหลักสำคัญ คือ เป็นอาชีพประเภทเดียวกันหรือคล้ายกัน คนที่มีอาชีพแตกต่างกันย่อมมีแนวคิดอุดมการณ์และค่านิยมต่อสิ่งต่าง ๆ แตกต่างกันไป

(6) รายได้ คือ เกณฑ์ที่นิยมนำใช้วัดฐานะของครัวเรือนและบุคคล รายได้จะสามารถเปลี่ยนแปลงไปตามระดับการศึกษาและอาชีพ รายได้เป็นเครื่องมือกำหนดความต้องการของคนตลอดจนกำหนดความคิดของคนกับสิ่งต่าง ๆ และพฤติกรรมต่าง ๆ

จากการทบทวนวรรณกรรมข้างต้น แสดงให้เห็นว่าปัจจัยส่วนบุคคล เป็นปัจจัยพื้นฐานที่มีความสำคัญและนิยมนำมาใช้ในงานวิจัย เพราะแต่ละปัจจัยจะส่งผลให้แต่ละบุคคลมีพฤติกรรมที่แตกต่างกันออกไป เช่น เพศ อายุ สถานภาพครอบครัว ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ซึ่งปัจจัยเหล่านี้จะมีอิทธิพลและส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กร

2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยประสพการณ์ทำงาน

สำหรับแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยประสพการณ์ทำงาน ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้สืบค้นเกี่ยวกับความหมาย และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง โดยได้ลำดับเนื้อหา ดังนี้

2.3.1 ความหมายของปัจจัยประสพการณ์ทำงาน

ปัจจัยประสพการณ์ทำงานได้มีผู้ให้ความหมายไว้ดังนี้

Steers R.M. (1977) กล่าวว่า ประสพการณ์ในงาน หมายถึง สิ่งที่บุคคลได้รับทราบและเรียนรู้เมื่อเข้าไปทำงานภายในองค์กรแล้วตนได้ประสพการณ์ใดที่เป็นคุณหรือโทษอย่างไร และได้กำหนดตัวแปร 4 ตัวแปร ที่ใช้ในการศึกษาประสพการณ์ในงานกับความผูกพันต่อองค์กร ประกอบด้วย

1. ความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์กร
2. ความรู้สึกว่าองค์กรเป็นที่พึงพิงได้
3. ความคาดหวังที่ได้รับการตอบสนองจากองค์กร
4. ทศนคติที่มีต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร

Steers R.M. and Porter L.W. (1983) กล่าวว่า สิ่งที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันขององค์กร ซึ่งลักษณะของประสพการณ์จากการทำงาน ได้แก่ ทศนคติที่มีต่อผู้ร่วมงานในองค์กร การ

พึงพาผู้บังคับบัญชา การปฏิบัติงานของผู้บังคับบัญชาความรู้สึกว่างานมีความสำคัญ เป็นสิ่งที่มีอิทธิพลทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร

Riggio R.E. (2002) กล่าวว่า ปัจจัยประสบการณ์ทำงาน หมายถึง กลุ่มของประสบการณ์ที่บุคลากรได้รับการปฏิบัติงานภายในองค์กร ซึ่งมีทั้งในเชิง ปริมาณ (เช่น ระยะเวลาในการทำงาน) และเชิงคุณภาพ (เช่น ความพึงพอใจในหน้าที่ ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน และโอกาสความก้าวหน้า) โดยประสบการณ์เหล่านี้ส่งผลต่อทัศนคติ พฤติกรรม และความผูกพันของบุคลากรต่อองค์กร เป็นผลรวมของสิ่งที่บุคลากรได้รับในองค์กรทั้งในมิติด้านความเกี่ยวข้องกับงาน โอกาสความก้าวหน้า ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน การจัดการความเครียด และค่านิยมขององค์กร ซึ่งหากบุคลากรได้รับประสบการณ์ที่ดี จะส่งเสริมแรงจูงใจ ความพึงพอใจ และความผูกพันต่อองค์กรในระยะยาว

สุชาพร ประเสริฐชาติ (2561) ได้กล่าวไว้ว่า ประสบการณ์ในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกรับรู้ของบุคคลนั้นที่มีต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานภายในหน่วยงาน ซึ่งเกิดจากการสั่งสมตลอดระยะเวลาที่ปฏิบัติงานอยู่ในหน่วยงาน ได้แก่

(1) ความรู้สึกว่าตนมีความสำคัญ เป็นการรับรู้ของบุคคลเกี่ยวกับบทบาทของตนในองค์กรว่าได้รับการยกย่อง การยอมรับ และให้ความสำคัญจากหน่วยงานและผู้ร่วมงาน

(2) ความรู้สึกว่าหน่วยงานเป็นที่พึ่งพิงได้ เป็นการรับรู้ของบุคคลที่เกี่ยวกับความสามารถขององค์กร ในการตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานทางด้านกายภาพ และความมั่นคงในชีวิตแก่สมาชิกขององค์กร

(3) ความคาดหวังที่ได้รับการตอบสนองจากหน่วยงาน หมายถึง ความปรารถนาของบุคลากรที่ได้รับการตอบสนองจากหน่วยงานในเรื่อง ความก้าวหน้าในงาน และรูปแบบการบังคับบัญชา

(4) ทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร หมายถึง แนวโน้มความรู้สึกของบุคลากรที่มีต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กรว่าเป็นไปในทิศทางใด

(5) พฤติกรรมการบริหารงานของผู้บังคับบัญชา หมายถึง การรับรู้และเจตคติต่อการทำงานของบุคลากรที่มีต่อการบริหารงานของผู้บังคับบัญชา

Gallup (2023) กล่าวว่า ประสบการณ์ของพนักงาน ประกอบด้วย ปัจจัยต่าง ๆ เช่น ความชัดเจนในบทบาท การรับรู้ถึงทรัพยากรที่มีอยู่ การได้รับการยอมรับ การพัฒนาในงาน ความรู้สึกว่าคุณค่าของตนเองมีค่า ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และความก้าวหน้าในงาน ซึ่งทั้งหมดนี้ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร

จากความหมายของปัจจัยประสบการณ์ทำงานที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยสรุปได้ว่าปัจจัยประสบการณ์ คือ ความรู้สึกรับรู้ของบุคคลนั้นที่มีต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานภายในองค์กร ซึ่งเกิดจากการสั่งสมตลอดระยะเวลาที่ปฏิบัติงานอยู่ในองค์กร และประสบการณ์ทำงานเป็นผลรวม

ของสิ่งที่บุคลากรได้รับในองค์กรทั้งในมิติด้านความเกี่ยวข้องกับงาน โอกาสความก้าวหน้า ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน การจัดการความเครียด และค่านิยมขององค์กร ซึ่งหากบุคลากรได้รับ ประสบการณ์ทำงานที่ดี จะส่งเสริมความผูกพันต่อองค์กรในระยะยาว

2.3.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยประสบการณ์ทำงาน

ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยประสบการณ์ทำงานสรุปได้ดังนี้

ฤทัยชนก ไชยสุวรรณ (2564; อ้างอิงจาก Hrebiniak and Alutto, 1972) ได้ศึกษาปัจจัย เบื้องต้นของความผูกพันต่อองค์กร คือ ประสบการณ์จากการทำงานในองค์กรนั้น หมายถึง สภาพการทำงานที่ผู้ปฏิบัติได้รับ ได้แก่ ความรู้สึกว่าตนมีความสำคัญต่อองค์กร ทัศนคติเพื่อนร่วมงานและ องค์กร ความเชื่อถือได้ขององค์กร ความพึงพอใจขององค์กร และความคาดหวังที่จะได้รับการ ตอบสนองจากองค์กร

Steers R.M (1977) ได้ศึกษาโมเดลปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันองค์กรและผลลัพธ์ของ ความผูกพันองค์กรเป็น 3 ปัจจัย คือ

(1) คุณลักษณะส่วนบุคคล หมายถึง ตัวแปรต่าง ๆ ที่ระบุ คุณสมบัติของบุคคลนั้น ๆ เช่น อายุ การศึกษา อายุงาน ระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงาน อัตราเงินเดือน

(2) ลักษณะงาน หมายถึง ลักษณะงานที่แตกต่างกันจะมีผลต่อระดับความผูกพันต่อ องค์กรต่างกัน ลักษณะงานที่ดีจะทำให้บุคลากรรู้สึกมีแรงจูงใจ อยากทำงานเพื่อเพิ่มคุณค่าของตนเอง แม้ว่าผลงานยังไม่ดีก็จะทุ่มเทความพยายามมากขึ้นโดยลักษณะงานที่มีผลต่อความผูกพันองค์กร ประกอบด้วย 6 ลักษณะ คือ

(2.1) ความเข้าใจในการทำงาน

(2.2) ความมีอิสระในงาน เป็นบทบาทที่ตนเองได้ใช้ดุลยพินิจและตัดสินใจด้วย ตนเองจะทำให้บุคคลปฏิบัติงานอย่างเต็มความรู้ความสามารถ

(2.3) ลักษณะงานที่หลากหลายเป็นงานที่มีระดับความยากง่าย ต้องใช้ความรู้ ความสามารถที่ไม่จำเจหรือการทำกิจกรรมหลาย ๆ อย่างของหน่วยงานให้สำเร็จผล รวมถึงการใช้ เทคโนโลยีเข้ามาช่วยเป็นเครื่องมือในการทำงานเพื่อกระตุ้นให้บุคลากรมีความสนใจในงาน

(2.4) ลักษณะงานที่ท้าทาย

(2.5) ลักษณะงานที่ต้องปฏิสัมพันธ์กับคนอื่นเป็นงานที่ได้ติดต่อสัมพันธ์กับผู้อื่น การ ได้เข้าสังคมทำให้มีโอกาสได้แลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับคนอื่น ก่อให้เกิดการพัฒนาตนเอง พัฒนางาน ทำให้ตนเองรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรและรู้สึกผูกพันกับองค์กร และ

(2.6) โอกาสก้าวหน้าในงาน

(3) ประสบการณ์ในการทำงาน เป็นประสบการณ์ที่บุคคลพบในระหว่างการทำงาน โดย ประสบการณ์ที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่

(3.1) ความรู้สึกว่าคุณมีบทบาทและความสำคัญต่อองค์กร ได้รับการยอมรับจากองค์กร รู้สึกการปฏิบัติงานของคุณมีคุณค่า รู้สึกจงรักภักดีและคิดว่าตนเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

(3.2) ความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กร บุคลากรหวังจะได้รับผลตอบแทน เช่น การขึ้นเงินเดือน การเลื่อนขั้น การพิจารณาความดีความชอบ ทำให้มีแรงจูงใจและเกิดความผูกพัน

(3.3) ความน่าเชื่อถือขององค์กร

(3.4) ความรู้สึกว่าคุณเป็นที่พึ่งพาได้ เป็นความรู้สึกไว้วางใจ และเชื่อว่าองค์กรจะไม่ทอดทิ้งเมื่อเขาประสบปัญหา

(3.5) ทักษะติดต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร ทักษะภายในองค์กรทำให้บรรยากาศในองค์กรแตกต่างกัน หากบรรยากาศองค์กรดี จะส่งผลให้เกิดความรู้สึกผูกพันที่อยู่ในองค์กรต่อไป

Lazarus R.S. and Folkman S. (1984) ได้เสนอแนวคิดการบริหารความเครียดในที่ทำงาน (Workplace Stress Management) โดยทฤษฎีการประเมินและการรับมือ (Cognitive Appraisal Theory) อธิบายว่าความเครียดเกิดขึ้นจากการรับรู้ต่อสถานการณ์และความสามารถในการจัดการ หากบุคลากรสามารถรับมือกับแรงกดดันได้ดี หรือองค์กรมีระบบสนับสนุนที่ช่วยลดภาระงาน จะทำให้เกิดความรู้สึกมั่นคง ลดความเหนื่อยล้า และส่งเสริมความผูกพันต่อองค์กร

Allen N.J. and Meyer J.P. (1991) ได้เสนอโมเดลความผูกพันต่อองค์กรแบบสามองค์ประกอบ ได้แก่ ความผูกพันทางอารมณ์ (Affective Commitment) ความผูกพันจากต้นทุน (Continuance Commitment) และความผูกพันตามหน้าที่ (Normative Commitment) โดยมีมติที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยนี้คือ ความผูกพันทางอารมณ์ ซึ่งหมายถึงความรู้สึกผูกพันอย่างสมัครใจต่อองค์กร อันเกิดจากความเข้าใจในวัฒนธรรมองค์กร การมีปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานขององค์กรอย่างต่อเนื่อง พนักงานที่มีประสบการณ์ทำงานยาวนานมักมีโอกาสนในการเรียนรู้และปรับตัวกับระบบภายในองค์กร ซึ่งนำไปสู่ความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร และส่งผลต่อความภักดีและการมีส่วนร่วมในการทำงานในระยะยาว

Greenhaus J.H., Callanan G.A. and Godshalk V.M. (2000) ได้เสนอแนวคิดการพัฒนาอาชีพ (Career Development) โดยแนวคิดการพัฒนาอาชีพกล่าวถึงการที่บุคลากรได้รับโอกาสในการเติบโต ความก้าวหน้า และการยอมรับในผลงาน มีผลต่อการสร้างแรงจูงใจ ความพึงพอใจ และความผูกพันต่อองค์กรในระยะยาว โดยเฉพาะในองค์กรที่ให้โอกาสเรียนรู้และเลื่อนตำแหน่งตามความสามารถ

Riggio R.E. (2002) ได้อธิบายว่า ประสบการณ์ทำงาน คือ กระบวนการที่บุคลากรได้รับจากการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานในองค์กร ซึ่งเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อแรงจูงใจ ความพึงพอใจใน

การทำงาน และความผูกพันต่อองค์กรในระยะยาว โดยประสบการณ์ทำงานไม่ได้จำกัดเฉพาะจำนวนปีที่ทำงาน แต่รวมถึง คุณภาพของประสบการณ์ที่บุคลากรได้รับด้วย

Riggio R.E. (2002) ได้จำแนกองค์ประกอบของประสบการณ์ทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรออกเป็นหลายมิติสำคัญ ได้แก่

(1) อายุงานและประสบการณ์สะสม บุคลากรที่มีอายุงานมากจะมีความเข้าใจในระบบงาน มีทักษะและความชำนาญในการปฏิบัติงาน และสามารถปรับตัวเข้ากับวัฒนธรรมองค์กรได้ดียิ่งขึ้น ซึ่งส่งผลให้เกิดความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร และนำไปสู่ความผูกพันเชิงอารมณ์

(2) ความเกี่ยวข้องกับงาน Riggio R.E. (2002) เน้นว่า ความรู้สึกว่าตนเองมีคุณค่าในหน้าที่ที่ได้รับผิดชอบ เป็นแรงผลักดันสำคัญที่ทำให้บุคลากรเกิดแรงจูงใจและความภักดีต่อองค์กร ซึ่งหากบุคลากรรู้สึกว่างานของตนส่งผลโดยตรงต่อความสำเร็จขององค์กร จะมีแนวโน้มเกิดความผูกพันมากขึ้น

(3) ความก้าวหน้าในสายงาน เมื่อองค์กรส่งเสริมให้พนักงานมีโอกาสดำเนินงานในสายงาน เช่น การฝึกอบรม เลื่อนตำแหน่ง หรือมอบหมายงานที่ท้าทาย จะส่งผลให้บุคลากรรู้สึกมีคุณค่าในสายงาน และมีคุณค่าในสายตาดูแล ซึ่งช่วยเพิ่มความผูกพันในระยะยาว

(4) ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างาน บุคลากรที่ให้ความร่วมมือในการทำงาน มีปฏิสัมพันธ์ที่ดี และได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้างาน จะมีผลเชิงบวกต่อความผูกพันต่อองค์กร และทำให้มีประสบการณ์ที่ดีในการทำงานร่วมกับผู้อื่น โดยความร่วมมือ ความไว้วางใจ และการสนับสนุนจากหัวหน้างาน เป็นองค์ประกอบที่สร้างสภาพแวดล้อมทางสังคมที่ดีและเอื้อต่อการทำงาน ซึ่งช่วยลดความเครียด และเพิ่มแรงจูงใจในการอยู่กับองค์กรต่อไป

(5) การจัดการกับความเครียดในการทำงาน Riggio R.E. ให้ความสำคัญกับการรับมือกับความเครียดในที่ทำงาน โดยระบุว่า บุคลากรที่สามารถจัดการกับความเครียดได้ดี หรือได้รับการสนับสนุนจากองค์กรในการลดภาระงานและความกดดัน จะมีโอกาสสร้างความผูกพันที่มั่นคงกับองค์กรมากกว่า

(6) คุณค่าทางจริยธรรมและความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร บุคลากรจะเกิดความผูกพันมากขึ้น หากองค์กรมีธรรมาภิบาล โปร่งใส และมีเป้าหมายทางจริยธรรมชัดเจน หากพนักงานรับรู้ว่าคุณค่าองค์กรมีค่านิยมที่ชัดเจน มีความยุติธรรม และดำเนินงานด้วยจริยธรรม จะทำให้บุคลากรรู้สึกภาคภูมิใจและมีความรับผิดชอบต่อสังคมร่วมกับองค์กร ซึ่งนำไปสู่ความผูกพันในเชิงจริยธรรม (Normative Commitment)

ดังนั้น จากมุมมองของ Riggio R.E. (2002) ประสบการณ์ทำงานเป็นมากกว่าการอยู่ในองค์กรนาน แต่เป็นผลรวมขององค์ประกอบหลายด้านที่ส่งผลต่อการรับรู้ ความรู้สึก และพฤติกรรมของพนักงาน ซึ่งมีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งในการสร้าง ความผูกพันต่อองค์กรอย่างยั่งยืน

ปัจจัยประสบการณ์ทำงาน เป็นองค์ประกอบสำคัญที่สะท้อนถึงการมีส่วนร่วมของบุคลากรในกระบวนการทำงานและการใช้ชีวิตภายในองค์กรอย่างต่อเนื่อง ซึ่งส่งผลต่อการก่อรูปความรู้สึกรู้สึกผูกพันต่อองค์กรในหลายมิติ โดยสามารถจำแนกได้เป็น 6 ด้านสำคัญ ดังนี้

(1) ด้านอายุงานและประสบการณ์ทำงาน อายุและระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์กร ส่งผลต่อระดับความผูกพัน เนื่องจากบุคลากรที่มีประสบการณ์มากจะเกิดความเข้าใจในบริบทขององค์กรอย่างลึกซึ้ง รวมทั้งรู้สึกมีเสถียรภาพและความมั่นคงทางอาชีพ (Riggio R.E., 2002) ซึ่งส่งเสริมความผูกพันในเชิงอารมณ์และเชิงความต่อเนื่อง (Allen N.J. and Meyer J.P., 1991)

(2) ด้านความเกี่ยวข้องกับหน้าที่ หมายถึง ระดับที่บุคลากรรู้สึกว่างานของตนมีคุณค่า และมีบทบาทสำคัญในความสำเร็จขององค์กร (Cooper-Hakim and Viswesvaran, 2005) หากบุคลากรรู้สึกว่างานของตนมีความหมาย จะส่งผลต่อความผูกพันในแง่ของความทุ่มเทและความรู้สึกเป็นเจ้าของในองค์กร

(3) ด้านความก้าวหน้าในสายงาน บุคลากรที่มีโอกาสเติบโตในสายอาชีพ ไม่ว่าจะเป็น การเลื่อนตำแหน่ง การพัฒนาทักษะ หรือการได้รับมอบหมายงานที่ท้าทาย จะรู้สึกว่างค์กรให้ความสำคัญและยอมรับในศักยภาพของตนเอง (Herzberg et al., 1959) ซึ่งช่วยกระตุ้นความผูกพันในรูปแบบความรู้สึกผูกพันเชิงจิตวิทยาและการอยู่กับองค์กรในระยะยาว

ความสามารถในการมองเห็นโอกาสในสายอาชีพ การได้รับการพัฒนา และความเป็นไปได้ในการเติบโตภายในองค์กร ล้วนเป็นปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญ (Herzberg, 1959) องค์กรที่ส่งเสริมการเรียนรู้และเปิดโอกาสให้พนักงานก้าวหน้า จะช่วยลดแนวโน้มการลาออกและสร้างแรงจูงใจในการทำงานระยะยาว

(4) ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างาน ความสัมพันธ์ที่ดีภายในองค์กร เป็นแรงสนับสนุนทางจิตใจที่สำคัญ โดยเฉพาะความไว้วางใจ การเคารพซึ่งกันและกัน และการช่วยเหลือระหว่างบุคลากรและหัวหน้า (Maslow, 1943) เมื่อบุคลากรรู้สึกว่าได้รับการสนับสนุนจากบุคคลรอบข้าง จะช่วยลดความเครียดและเพิ่มความจงรักภักดีต่อองค์กร

(5) ด้านการจัดการกับความเครียดในการทำงาน การทำงานที่เต็มไปด้วยความกดดัน และภาระงานที่มากเกินไปอาจเป็นอุปสรรคต่อความผูกพัน หากองค์กรมีระบบสนับสนุน เช่น การจัดสมดุลระหว่างชีวิตกับงาน หรือกิจกรรมลดความเครียด จะช่วยส่งเสริมสภาวะการทำงานที่ดี ส่งผลให้บุคลากรรู้สึกปลอดภัย มีความสุขกับการทำงาน และเพิ่มความผูกพันต่อองค์กร (Riggio R.E., 2002)

(6) ด้านคุณค่าทางจริยธรรมและความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร บุคลากรจะรู้สึกภาคภูมิใจและผูกพันกับองค์กรที่มีจริยธรรม โปร่งใส และมีส่วนร่วมในการพัฒนาสังคม (Allen N.J. and Meyer J.P., 1991) องค์กรที่ยึดหลักคุณธรรมและแสดงออกถึงความรับผิดชอบต่อสังคมจะสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความจงรักภักดีจากบุคลากรได้อย่างยั่งยืน

Valentine S. and Barnett T. (2003) ได้เสนอแนวคิดจริยธรรมองค์กรและธรรมาภิบาล (Organizational Ethics and Good Governance) โดยองค์กรที่ดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาล โปร่งใส และเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจ จะสามารถสร้างความไว้วางใจ ในระยะยาว ซึ่งมีผลโดยตรงต่อระดับความผูกพันของบุคลากรต่อองค์กร

อภิสิตธิ์ เครือสา (2564; อ้างอิงจาก Mowday et al., 1982) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มี อิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร โดยชี้ให้เห็นว่าปัจจัยที่ก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ ประกอบด้วย

(1) คุณลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระยะเวลาปฏิบัติงาน เพศ สถานภาพสมรส การศึกษา และความต้องการความก้าวหน้า

(1.1) อายุ บุคคลที่มีอายุมากจะมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรมากกว่าบุคคลที่มีอายุน้อย เพราะอายุเป็นสิ่งที่แสดงถึงวุฒิภาวะของบุคคล บุคคลที่มีอายุมากขึ้นจะมีความคิด มีความรอบคอบในการตัดสินใจมากกว่าบุคคลที่มีอายุน้อย และยิ่งอายุมากขึ้นจะพบว่า สมาชิกองค์กรจะมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรสูง นอกจากนี้ยังพบว่าบุคคลที่มีอายุมากจะอยู่ในองค์กรด้วยเหตุผลหลายอย่าง เช่น ความหวังที่จะได้รับเงินตอบแทนพิเศษ เช่น เงินบำเหน็จ บำนาญ ถ้าทำงานจน เกษียณอายุราชการ

(1.2) เพศ ผู้หญิงมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรมากกว่าผู้ชาย ผู้หญิงมีความตั้งใจที่จะเปลี่ยนงานน้อยกว่าผู้ชาย ทั้งนี้เพราะเพศหญิงมักทำงานในระดับที่ต่ำกว่าผู้ชาย

(1.3) สถานภาพสมรส บุคคลที่มีภาระครอบครัวแล้วจะมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร มากกว่าคนโสด ทั้งนี้ เพราะภาระที่ต้องรับผิดชอบทำให้ต้องการความมั่นคงในการทำงานมากกว่า อีกทั้งมองงานของเขาในทางบวก สามารถปรับตัวเข้ากับงานได้ดีกว่าจึงไม่ค่อยเปลี่ยนงาน ยิ่งเมื่อต้องมีการรับเลี้ยงดูบุตรเพิ่มอีก ก็ยิ่งพบว่ามีความยึดมั่นผูกพันสูงขึ้นเท่านั้น

(1.4) การศึกษา บุคลากรที่มีการศึกษาสูงจะมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรต่ำ ทั้งนี้ เพราะบุคคลที่มีการศึกษาสูงจะมีความคาดหวังต่อสิ่งที่จะได้รับสูง เนื่องจากมีข้อมูลต่าง ๆ ประกอบการ ตัดสินใจมากกว่าและเชื่อมั่นในตนเองว่ามีโอกาสเปลี่ยนงานใหม่ได้ง่าย

(1.5) ระยะเวลาการปฏิบัติงาน บุคลากรที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานนานจะมีความยึดมั่น ผูกพันต่อองค์กรสูง เนื่องจากบุคคลนั้นได้อุทิศกำลังกาย กำลังสติปัญญา สะสมประสบการณ์ ทักษะ และความชำนาญในงานตามระยะเวลาที่นานขึ้น ทำให้ความดึงดูดใจปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นและหวังที่จะได้รับผลประโยชน์ตอบแทน หรือการเลื่อนตำแหน่งที่พึงพอใจมากขึ้น มีความต้องการลาออกจากงานน้อย

(1.6) ความต้องการความสำเร็จหรือความต้องการความก้าวหน้า องค์กรที่ทำให้ บุคลากร เห็นว่าสามารถทำงานไปสู่จุดมุ่งหมายได้นั้น จะทำให้บุคลากรรู้สึกมีความยึดมั่นผูกพันต่อ องค์กร เพราะการทำงานที่ประสบความสำเร็จนั้นแสดงถึงการมีโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน

(2) ลักษณะงาน พบว่า ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความผูกพันมากที่สุด คือ ประสบการณ์การทำงานที่ทำให้พนักงานรู้สึกว่าการต้องการทางสภาวะจิตใจของเขาได้รับการตอบสนอง เช่น การได้รับความสะดวกสบายภายในองค์กร

(2.1) ความหลากหลายของงาน หมายถึง ลักษณะงานที่ต้องใช้ความรู้ความสามารถหลายด้านจึงเป็นงานที่ท้าทาย ซึ่งเป็นแรงกระตุ้นและส่งเสริมภาพพจน์ของผู้ปฏิบัติงานได้ ลักษณะงานที่มีความหลากหลายเป็นสิ่งจูงใจที่ดี ทำให้ไม่รู้สึกเบื่อหน่ายและต้องการปฏิบัติให้สำเร็จตามความคาดหวัง และพบว่าความหลากหลายในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร

(2.2) ความเป็นอิสระในการปฏิบัติงาน หมายถึง ลักษณะงานที่เปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติมีอิสระเสรีภาพ สามารถใช้ดุลยพินิจและตัดสินใจด้วยตนเองในการกำหนดเวลาทำงานและวิธีปฏิบัติที่จะทำงานนั้นแล้วเสร็จ โดยไม่มีการควบคุมจากภายนอกจะทำให้บุคลากรปฏิบัติงานได้อย่างเต็มความรู้ความสามารถ และรู้สึกว่าต้องการที่จะทุ่มเทกำลังความสามารถเพื่อทำประโยชน์ให้แก่องค์กร และมีโอกาสได้ใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ผลงานใหม่ ๆ ออกมาเพื่อพัฒนาองค์กรให้เจริญก้าวหน้า

(2.3) งานที่มีลักษณะท้าทาย หมายถึง งานที่ต้องใช้ความรู้ความสามารถใช้สติปัญญาและใช้ความคิดสร้างสรรค์ หรือใช้เทคโนโลยีพิเศษ ความท้าทายของงานจะเป็นแรงกระตุ้นให้บุคลากรเกิดการทำงาน และแสดงความสนใจทำงานเพื่อพิสูจน์ความสามารถของตนเอง เพราะจะเกิดความพอใจ เมื่อเห็นงานประสบผลสำเร็จ

(2.4) งานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่น หมายถึง ลักษณะงานที่บุคลากรมีโอกาสจะติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลอื่น การได้เข้าสังคมทำให้มีโอกาสแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับคนอื่น ทำให้เกิดความคิดหลากหลายในการพัฒนาตนเอง พัฒนางาน เมื่อมีสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นก็จะกระตุ้นให้เกิดความรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร เป็นเจ้าขององค์กรและรู้สึกผูกพันกับองค์กร

(3) ลักษณะขององค์กร ได้แก่ การกระจายอำนาจในองค์กร การมีส่วนร่วมเป็นเจ้าขององค์กร และขนาดขององค์กร

(3.1) การกระจายอำนาจในองค์กร หมายถึง การมอบอำนาจจากผู้บริหารลงมาสู่ผู้ปฏิบัติ ผู้บริหารให้ความสำคัญแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา ให้ความไว้วางใจให้มีส่วนร่วมในการบริหารงาน และมอบอำนาจหน้าที่ให้ตรงกับความสามารถ มีส่วนร่วมในการตัดสินใจทั้งในด้านนโยบายและการปฏิบัติงานทำให้ผู้ปฏิบัติงาน มีอิสระในการปฏิบัติงาน การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในการบริหารองค์กร พบว่า มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

(3.2) ความเป็นเจ้าของกิจการ มีความสัมพันธ์ต่อความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรด้วย เหตุที่สมาชิกในองค์กรได้ลงทุนปฏิบัติงานหรือมีส่วนร่วมเป็นเจ้าขององค์กร ทำให้เกิดความรู้สึกผูกพันและตั้งใจที่จะทำงานอย่างเต็มที่ เพื่อให้ได้ผลกำไรอันเกิดจากการลงทุนครั้งนี้ เพราะผลกำไรของ

องค์กร คือ ผลประโยชน์ของสมาชิกทุกคน ดังนั้น บุคลากรที่มีส่วนเป็นเจ้าของกิจการจะมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรมากกว่าคนธรรมดา

(3.3) ขนาดขององค์กร พบว่ามีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร องค์กรที่มีขนาดใหญ่ บุคลากรจะผลให้เกิดความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง โดยให้เหตุผลว่าในองค์กรขนาดใหญ่ บุคลากรจะมีโอกาสก้าวหน้าในงาน และได้รับผลประโยชน์ตอบแทนสูง ทั้งยังทำให้โอกาสที่จะติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลอื่นสูงด้วย จึงทำให้เกิดความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรสูง

(4) ประสพการณ์จากการทำงาน ซึ่งจะมีผลให้ผู้ปฏิบัติงานมีความคิดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กร มีความรู้สึกว่าองค์กรเป็นที่พึ่งพาได้ และมีความรู้สึกว่าคุณค่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์กร

(4.1) ความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กร เป็นการสร้างความรู้สึกให้กับ ผู้ปฏิบัติงานหรือสมาชิกในองค์กรว่า การที่ได้ลงทุนปฏิบัติงานกับองค์กรแล้วนั้นควรจะได้รับผลตอบแทนอย่างเพียงพอและยุติธรรม เช่น ค่าตอบแทน ระบบการพิจารณาความดีความชอบ โอกาสความก้าวหน้าและการได้รับการพัฒนา และประสบความสำเร็จในการทำงาน ผลตอบแทนที่ได้รับจะเป็นแรงจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงาน มีพลังในการทำงาน และเป็นปัจจัยที่สร้างความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร

(4.2) ความรู้สึกว่าองค์กรเป็นที่พึ่งพาได้ เป็นความรู้สึกเชื่อถือไว้วางใจที่บุคคลมีต่อองค์กรว่าองค์กรจะไม่ทอดทิ้งและให้ความช่วยเหลือเมื่อเขาประสบกับปัญหา ความน่าเชื่อถือขององค์กรเป็นสิ่งที่ทำให้บุคลากรมีความมั่นใจว่าเขาจะปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพบุคคลที่มีความไว้วางใจองค์กรสูง รู้สึกว่าองค์กรเป็นที่พึ่งพาได้ก็จะมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรสูง

(4.3) ความรู้สึกว่าคุณค่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์กร คือ ความรู้สึกว่าคุณค่าตนเองได้รับการยอมรับ จากองค์กรรู้สึกว่าการปฏิบัติงานของตนที่มีคุณค่านั้นเป็นเสมือนรางวัลจากองค์กรที่ให้กับผู้ปฏิบัติงานเนื่องจากการทุ่มเทแรงกายและกำลังใจเพื่อที่ปฏิบัติงานให้กับองค์กร ทำให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกว่าการปฏิบัติงานมีคุณค่า และองค์กรได้ตอบสนองความต้องการทางด้านความมีคุณค่าในตนเอง

จากการทบทวนวรรณกรรมข้างต้น ผู้วิจัยได้เลือกแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยประสพการณ์ทำงานของ Riggio R.E. (2002) ได้แก่ ด้านอายุงานและประสพการณ์ทำงาน ด้านความเกี่ยวข้องกับหน้าที่ ด้านความก้าวหน้าในสายงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างาน ด้านการจัดการกับความเครียดในการทำงาน และด้านคุณค่าทางจริยธรรมและความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร มาเป็นตัวแปรในการวิจัยครั้งนี้ เนื่องจากแนวคิดนี้ล้วนเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร บุคลากรที่รู้สึกว่าคุณค่าในงาน มีโอกาสเติบโต อยู่ในสภาพแวดล้อมที่สนับสนุน และมีความมั่นใจในจริยธรรมขององค์กร จะเกิดแรงจูงใจภายในและความภักดีต่อองค์กรในระยะยาว และเมื่อเปรียบเทียบกับแนวคิดอื่น ๆ ข้างต้นแล้ว แนวคิดนี้มีความน่าสนใจ และเข้าใจง่ายมากกว่าแนวคิดอื่น ๆ เพราะแสดงให้เห็นถึงความสอดคล้องกับบริบทขององค์กรมากที่สุด

ผู้วิจัยจึงสรุปได้ว่าปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล และ ปัจจัยประสบการณ์ทำงาน เนื่องจากปัจจัยส่วนบุคคลเป็นคุณลักษณะส่วนบุคคลที่บ่งบอกถึงระดับความผูกพันต่อองค์กร เช่น อายุ บุคคลที่มีอายุมากขึ้นจะพบว่าจะมีความผูกพันต่อองค์กรสูง เพศ ผู้หญิงมีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าผู้ชาย สถานภาพสมรส บุคคลที่มีภาระครอบครัวแล้วจะมีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าคนโสด การศึกษา บุคลากรที่มีการศึกษาสูงจะมีความผูกพันต่อองค์กรต่ำ และระยะเวลาปฏิบัติงาน บุคลากรที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานนานจะมีความผูกพันต่อองค์กรสูง เป็นต้น

ในส่วนของปัจจัยประสบการณ์ทำงาน เป็นองค์ประกอบสำคัญที่สะท้อนถึงการมีส่วนร่วมของบุคลากรในกระบวนการทำงานและการใช้ชีวิตภายในองค์กรอย่างต่อเนื่อง ซึ่งส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรในหลายมิติ พนักงานที่รู้สึกว่าคุณค่าในงาน มีโอกาสเติบโต อยู่ในสภาพแวดล้อมที่สนับสนุน และมีความมั่นใจในจริยธรรมขององค์กร จะเกิดแรงจูงใจภายในและความภักดีต่อองค์กรในระยะยาว โดยประสบการณ์ที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรที่ได้ศึกษามาข้างต้น ได้แก่ 1) ด้านอายุงานและประสบการณ์ทำงาน 2) ด้านความเกี่ยวข้องกับหน้าที่ 3) ด้านความก้าวหน้าในสายงาน 4) ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างาน 5) ด้านการจัดการกับความเครียดในการทำงาน และ 6) ด้านคุณค่าทางจริยธรรมและความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร

2.4 ข้อมูลเกี่ยวกับกรมสรรพากร

2.4.1 ประวัติการจัดตั้งกรมสรรพากร

ตามที่พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวทรงปฏิรูปการปกครอง โปรดเกล้าฯ ให้จัดตั้งกระทรวงต่าง ๆ ขึ้นแล้วนั้น เกิดมีปัญหาระงับเงินค่าใช้จ่าย เงินเดือนข้าราชการ ค่าใช้สอยเงินสำหรับปลูกสร้างสถานที่ราชการและบ้านพักข้าราชการ กระทรวงพระคลังในสมัยนั้นไม่มีเงินพอจ่าย เงินส่วนมากยังติดค้างอยู่กับเจ้าภาษีนายอากรและเจ้าขุนมูลนายต่าง ๆ การจัดเก็บเงินรายได้ตามจังหวัดต่าง ๆ ยังหละหลวมไม่รัดกุม มีทางรั่วไหลอยู่มาก วิธีการจัดเก็บก็ล้าสมัย เมื่อได้ตั้งกระทรวงขึ้นแล้ว กระทรวงที่มีหน้าที่จัดเก็บภาษีก็ล้าสมัย ไม่สามารถจัดเก็บหรือปฏิบัติงานให้ดำเนินไปตามความประสงค์ของรัฐบาลได้ ก็ส่งให้กระทรวงมหาดไทยต้องรับภาระเป็นตัวแทนของกระทรวงพระคลัง ในการจัดหาเงินผลประโยชน์และเร่งรัดเงินค้าง ฉะนั้นรัฐบาลจึงจำเป็นต้องแสวงหากคนที่มีความรู้ความสามารถตลอดจนความชำนาญงานมาปรับปรุงแก้ไข และดำเนินการจัดเก็บภาษีให้สัมฤทธิ์ผลสมความมุ่งหมาย ชาวต่างประเทศที่มาช่วยงานในกระทรวงพระคลังมหาสมบัติ ได้แก่ มิสเตอร์ เอฟ.เอช.ไยล์ มิสเตอร์ ดับบะยู. เอ. เกรแฮม และมิสเตอร์ ริเวต คาร์แนค

ในปี พ.ศ. 2458 พระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว ทรงมีพระราชดำริเห็นว่าการสรรพากรซึ่งมีหน้าที่ตรวจตราตักเตือนเจ้าพนักงานผู้ปกครองท้องที่ในการตรวจเก็บภาษีอากร กระทำการบัญชีและรวบรวมเงินผลประโยชน์แผ่นดิน จะรวมอยู่ในกระทรวงอันเสนาบดีมีหน้าที่

ปกครองยังไม่สุ่มเหมาะแก่ทางการ ควรมาขึ้นอยู่กระทรวงพระคลังมหาสมบัติอันเสนาบดีมีหน้าที่ดำริ และบัญชาการเงินอยู่แล้ว เพื่อจะได้จัดการตรวจตราและจัดการให้เป็นประโยชน์ยิ่งขึ้น ฉะนั้นจึงได้ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้ยกกรมสรรพากรใน ซึ่งแต่เดิมขึ้นอยู่ในกระทรวงนครบาล และ กรมสรรพากรนอกซึ่งเดิมขึ้นอยู่ในกระทรวงมหาดไทย มาขึ้นอยู่ในบังคับบัญชากระทรวงพระคลัง มหาสมบัติและให้รวมเข้าเป็นกรมเดียวกัน เรียกว่า กรมสรรพากร ตั้งแต่วันที่ 2 กันยายน พ.ศ. 2458 เป็นต้นไป (กรมสรรพากร, 2540)

2.4.2 วิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมาย และกลยุทธ์ของกรมสรรพากร

2.4.2.1 วิสัยทัศน์

“องค์กรชั้นนำที่จัดเก็บภาษีอย่างโปร่งใสเป็นธรรมด้วยนวัตกรรมและบุคลากร คุณภาพเพื่อสร้างเสถียรภาพทางการคลัง”

2.4.2.2 พันธกิจ

“จัดเก็บภาษีตรงเป้า นโยบายตรงกลุ่ม บริการตรงใจ”

- 1) จัดเก็บภาษีอากรให้ได้ตามประมาณการ
- 2) ยกระดับการให้บริการและสร้างความสนใจในการเสียภาษี
- 3) เสนอนโยบายทางภาษีอากรต่อกระทรวงการคลัง

2.4.2.3 เป้าหมาย

- 1) ขับเคลื่อนด้วย Big Data ทำงานแนวใหม่และมุ่งเน้นผลลัพธ์ก้าวไปด้วยกัน
- 2) ให้บริการแบบไร้รอยต่อ ทำภาษีให้เป็นเรื่องง่าย

2.4.2.4 กลยุทธ์

- 1) ทำภาษีให้เป็นเรื่องง่าย
- 2) ขับเคลื่อนการจัดเก็บภาษีด้วยข้อมูล
- 3) ทำงานรูปแบบใหม่
- 4) องค์กรสมรรถนะสูงทันการเปลี่ยนแปลง

2.4.3 ค่านิยมของกรมสรรพากร

เรา คือ สรรพากร (I AM RD) เป็นค่านิยมของกรมสรรพากร เพื่อให้บุคลากรของ กรมสรรพากร ยึดถือปฏิบัติให้มีทัศนคติและพฤติกรรมการทำงาน อันจะนำไปสู่ผลการปฏิบัติงานที่มี ประสิทธิภาพให้เกิดขึ้นในองค์กร และเป็นแรงผลักดันให้องค์กรมุ่งสู่ความเป็นมาตรฐานสากลได้อย่าง ยั่งยืน

2.4.4 อำนาจหน้าที่ของกรมสรรพากร

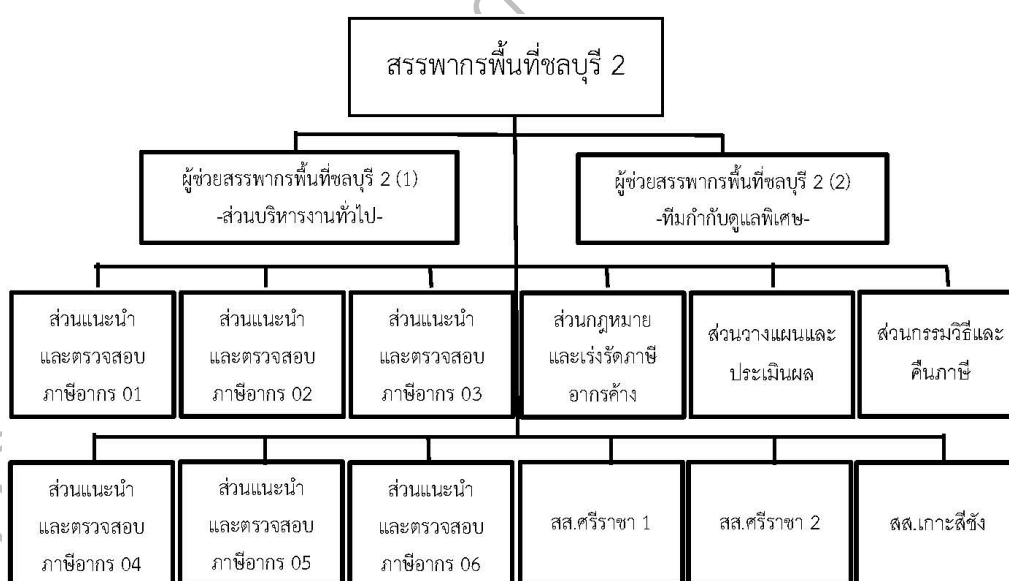
กรมสรรพากรมีภารกิจเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษี การเสนอแนะ และการใช้นโยบายทาง ภาษีอากร เพื่อให้ได้ภาษีตามเป้าหมายอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม เป็นกลไกในการการพัฒนา

เศรษฐกิจและสังคม และเกิดความสนใจในการเสียภาษี โดยให้มีอำนาจหน้าที่จัดเก็บภาษีอากรตามประมวลรัษฎากรและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง เสนอแนะนโยบายการจัดเก็บภาษีอากรต่อกระทรวงการคลัง และปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกรม หรือตามที่กระทรวงหรือคณะรัฐมนตรีมอบหมาย

2.4.5 ข้อมูลเกี่ยวกับสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2

สำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 เดิมรับผิดชอบการบริหารจัดเก็บภาษีอากรในเขตท้องที่ 4 อำเภอ ได้แก่ อำเภอสัตหีบ อำเภอบางละมุง อำเภอศรีราชา และอำเภอเกาะสีชัง ต่อมาเมื่อวันที่ 25 มกราคม 2551 ตามประกาศกระทรวงการคลัง กำหนดและแบ่งส่วนราชการตามกฎหมายกระทรวงแบ่งส่วนราชการกรมสรรพากร กระทรวงการคลัง พ.ศ. 2551 แบ่งส่วนราชการใหม่ เป็นสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 รับผิดชอบการบริหารการจัดเก็บภาษีอากรในเขตท้องที่ 2 อำเภอ ได้แก่ อำเภอสัตหีบ และอำเภอเกาะสีชัง เมื่อวันที่ 1 ธันวาคม 2551 ได้ย้ายที่ทำการมาตั้งอยู่เลขที่ 96/16, 96/23 หมู่ 2 ตำบลสุรศักดิ์ อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี และต่อมาเมื่อปี พ.ศ. 2565 ได้สร้างและย้ายที่ทำการใหม่มาตั้งอยู่เลขที่ 86 หมู่ 9 ตำบลทุ่งสุขลา อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี

2.4.6 โครงสร้างองค์กรของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2



ภาพที่ 2.1 โครงสร้างองค์กรของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2

ที่มา: สำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 (2567)

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.5.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร

การศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 ผู้วิจัยได้สรุปงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร ได้ดังนี้

มัทนา นานยะ (2562) ได้ทำการศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการกรมประมง ภาคตะวันออก โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการกรมประมง ในเขตภาคตะวันออก เก็บข้อมูลจากการเก็บแบบสอบถาม จำนวน 91 คน และสถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรโดยการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย Compare Means ผลการวิจัยพบว่า ความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการกรมประมง ภาคตะวันออก ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อองค์กร มีค่าเฉลี่ยมากเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาคือ ด้านความเชื่อและการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร และด้านความปรารถนาอย่างยิ่งที่จะรักษาไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพในองค์กร ตามลำดับ

พิพักษณ์ เสนผดุง (2563) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรกรมการข้าว โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรกรมการข้าว กลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรกรมการข้าวส่วนกลาง จำนวน 186 คน โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลใช้ค่าสถิติโดยวิธีหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานการวิจัยด้วยสถิติ t-test สถิติ F-test และการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหพันธ์แบบเพียร์สัน ผลการวิจัยพบว่า ระดับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรกรมการข้าว ภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก แยกเป็นรายด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการทุ่มเทในการปฏิบัติงาน รองลงมาคือ ด้านความรู้สึเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร และด้านความต้องการในการทำงานอย่างยาวนาน ตามลำดับ

พิพทย์ม์ แสงประเสริฐ (2563) ได้ทำการศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการกรมที่ดิน ในหน่วยงานสังกัดราชการบริหารส่วนกลาง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการกรมที่ดิน ในหน่วยงานสังกัดราชการบริหารส่วนกลาง ประชากร มีจำนวน 2,441 คน กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 344 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง ค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า Independent Samples t-test ค่า One-Way ANOVA และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ผลการวิจัยพบว่า ระดับความคิดเห็นด้านความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการกรมที่ดินในหน่วยงานสังกัดราชการบริหารส่วนกลาง อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับเห็นด้วยมากทั้งหมดทุกด้าน ซึ่งประกอบด้วย ความรู้สึกรักในงานที่ทำเต็มใจที่

จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากในการปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร ความเชื่อมั่นและยอมรับในเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร และความรู้สึกอย่างต่อเนืองต้องการที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป

สิทธิชัย ชูจีน (2563) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันองค์กรของบุคลากร สังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอบ้านนา จังหวัดชุมพร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความผูกพันองค์กรของบุคลากร ประชากร คือ บุคลากรสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอบ้านนา จังหวัดชุมพร จำนวน 78 คน และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย ผลการศึกษาพบว่า ระดับความผูกพันองค์กรของบุคลากร สังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอบ้านนา จังหวัดชุมพร โดยรวมอยู่ในระดับมาก จำแนกรายด้าน พบว่า ด้านบรรทัดฐานมีระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาอยู่ในระดับมาก 2 ด้าน คือ ด้านความรู้สึก และด้านการคงอยู่กับองค์กร

นาวิ อุตร (2564) ได้ทำการศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยนครพนม โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยนครพนม กลุ่มตัวอย่างเป็นบุคลากรคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยนครพนม ประกอบด้วย ข้าราชการพนักงานมหาวิทยาลัย ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ และพนักงานตามสัญญา จำนวน 103 คน ผลการวิจัยพบว่า ระดับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยนครพนม โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับมากทุกด้าน โดยด้านความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อองค์กร มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ ด้านความปรารถนาที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร และความเชื่อมั่นและการยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ตามลำดับ

ปาณิสรา เชาว์วิจิตร และนิตยา สีนะว (2564) ได้ทำการศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการสำนักงานเทศบาลนครนครปฐม โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการสำนักงานเทศบาลนครนครปฐม กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ข้าราชการสำนักงานเทศบาลนครนครปฐม จำนวน 146 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน โดยใช้สถิติค่าไคสแควร์ และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า ความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการสำนักงานเทศบาลนครนครปฐม ในภาพรวมและรายด้าน มีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านความเชื่อมั่นในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กร และด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามในการปฏิบัติงานให้แก่องค์กร ตามลำดับ

มณิรัตน์ ทองโอน (2564) ได้ทำการศึกษาเรื่องแรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา กลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา จำนวน 327 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์เชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบใช้สถิติการทดสอบแบบ t-test ทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติความแปรปรวนทางเดียว หากพบความแตกต่างจะนำไปเปรียบเทียบเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีของ LSD และใช้สถิติถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า ความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวมระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้านเรียงตามลำดับ ได้แก่ ความเต็มใจและทุ่มเทในการทำงานเพื่อองค์กร ด้านความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายขององค์กร ด้านความปรารถนาที่จะพยายามรักษาความเป็นสมาชิกขององค์กร ตามลำดับ

โมรยา วิเศษศรีม, สโรชนี ศิริวัฒนา และวรพล เพ็ชรภูผา (2564) ได้ทำการศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ เจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร จำนวน 244 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผลการวิจัยพบว่า 1) ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.44$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับมากทุกด้าน ซึ่งด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มความสามารถเพื่อประโยชน์ขององค์กร ($\bar{X} = 4.46$) รองลงมา คือ ความต้องการที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป ($\bar{X} = 4.45$) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ความเชื่อมั่นในการยอมรับ เป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร ($\bar{X} = 4.41$) ตามลำดับ และ 2) ผลการศึกษาความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครในภาพรวม ตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

รมิตา ประวัติ (2564) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรโรงพยาบาลสมเด็จพระบรมราชเทวี ณ ศรีราชา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรในโรงพยาบาลสมเด็จพระบรมราชเทวี ณ ศรีราชา โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล กลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรโรงพยาบาลสมเด็จพระบรมราชเทวี ณ ศรีราชา จำนวน 337 ราย ผลการวิจัยพบว่า ระดับความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร ในภาพรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีความผูกพันในระดับสูงมาก คือ ด้านความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานเพื่อ รองลงมาคือ ด้านความต้องการที่จะรักษาความ

เป็นสมาชิกในองค์กร และด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ตามลำดับ

สุขุม พันธุ์รงค์ และพิมลพรรณ บุญยะเสนา (2564) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจในงานและความผูกพันของบุคลากรสำนักงานประกันสังคม โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันของบุคลากรที่มีต่อสำนักงานประกันสังคม ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรสำนักงานประกันสังคมมีระดับความผูกพันต่อองค์กรรวม เท่ากับ 3.38 อยู่ในระดับปานกลาง ความผูกพันจากความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร อยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ย 4.22 และมีความรู้สึกความผูกพันจากที่ได้ทุ่มเทให้กับงานเมื่อได้รับมอบหมายงาน เพื่อให้งานบรรลุผลสำเร็จที่สุด ($\bar{X} = 4.37$) รองลงมาคือ มีความรู้สึกผูกพันจากการต้องช่วยทำความเข้าใจ กรณีมีผู้เข้าใจองค์กรผิด ($\bar{X} = 4.24$) และมีความรู้สึกผูกพันจากความพร้อมจะอุทิศร่างกายแรงใจในการปฏิบัติงานเพื่อความเจริญก้าวหน้าขององค์กร ($\bar{X} = 4.20$) และความผูกพันกับพันธกิจขององค์กรในอนาคตอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.28 โดยมีความรู้สึกความผูกพันจากการที่จะพัฒนางานให้มีคุณภาพเพื่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสูงสุด ($\bar{X} = 3.81$) รองลงมาคือ มีความรู้สึกความผูกพันจากการคำนึงถึงผลประโยชน์ขององค์กรเป็นสำคัญก่อนประโยชน์ส่วนตน ($\bar{X} = 3.42$) และมีความรู้สึกความผูกพันจากความเชื่อมั่นว่าการทำงานอยู่ที่องค์กรนี้จะทำให้มีความสุขในการทำงาน และรักที่จะทำงานที่องค์กรนี้ตลอดไป ($\bar{X} = 3.21$)

ไชยา ยิ้มวิไล และจิณณะ สิงห์เสนี (2565) ได้ทำการศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการในพระองค์สำนักพระราชวัง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการ ในพระองค์ฝ่ายพลเรือน สำนักพระราชวัง ใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบผสมผสาน โดยดำเนินการวิจัยเชิงปริมาณก่อน โดยเก็บรวมข้อมูลจากข้าราชการในพระองค์ฝ่ายพลเรือน สำนักพระราชวัง จำนวน 400 ตัวอย่าง และเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก ข้าราชการในพระองค์ฝ่ายพลเรือน สำนักพระราชวัง จำนวน 20 ท่าน ผลการศึกษาพบว่า ข้าราชการในพระองค์ฝ่ายพลเรือน สำนักพระราชวัง มีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับมากที่สุด

ภาณุวิธ พันธุ์วุฒิ และจุฑาทิพ คล้ายทับทิม (2565) ได้ทำการศึกษาเรื่องความผูกพันต่อการของบุคลากร กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความผูกพันต่อการของบุคลากร กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ โดยกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ข้าราชการ พนักงานราชการที่ปฏิบัติหน้าที่ในส่วนกลางของกรมคุ้มครองสิทธิฯ จำนวน 158 คน เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test, F-test (One-Way Analysis of Variance) ความแตกต่างรายคู่ LSD และค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์ตามแบบของเพียร์สัน ผลวิจัยพบว่า ระดับความผูกพันต่อการของบุคลากร กรมคุ้มครองสิทธิฯ โดยรวมอยู่ในระดับมาก

ณัฐวัฒน์ วงษ์สวัสดิกุล, สุกัญญา ทองจันทร์ และชุตินันท์ จงจิต (2566) ได้ทำการศึกษาเรื่องอิทธิพลของความพึงพอใจการปฏิบัติงานต่อความผูกพันต่อองค์กรพนักงานในภาคธุรกิจเอกชน จังหวัดนครราชสีมา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการทำงานและระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในธุรกิจภาคเอกชนจังหวัดนครราชสีมา โดยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่าง คือพนักงานในภาคธุรกิจเอกชน จำนวน 414 คน ใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูล โดยสุ่มตัวอย่างแบบอาศัยความน่าจะเป็น เลือกกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Random Sampling) และทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติใช้สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐาน ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในการทำงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีระดับความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรก คือ ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านลักษณะงานและด้านผู้บังคับบัญชา

ปวันรัตน์ ตะริดโน และวันทนา เนาว์วัน (2566) ได้ทำการศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรในคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรและนำเสนอแนวทางการสร้างความผูกพันของบุคลากรในคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา วิธีการดำเนินการวิจัยแบบเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 64 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า ระดับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรในคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.02$, $SD = 0.493$) รองลงมา คือ ด้านความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อองค์กร ($\bar{X} = 4.26$, $SD = 0.496$) ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ความเชื่อมั่นและการยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ($\bar{X} = 3.66$, $SD = 0.615$)

ธนันณัฐ เพชรเมือง และปัทมา โกเมนท์จำ (2566) ได้ทำการศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร เทศบาลตำบลด่านสำโรง จังหวัดสมุทรปราการ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร เทศบาลตำบลด่านสำโรง จังหวัดสมุทรปราการ เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรเทศบาลตำบลด่านสำโรง จังหวัดสมุทรปราการ จำนวน 187คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรเทศบาลตำบลด่านสำโรง จังหวัดสมุทรปราการ มีความสัมพันธ์ต่อองค์กรอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์ขององค์กรอยู่ในระดับมากที่สุด

จักรพงษ์ ชมะนา และณฐา เมธาบุษยาร (2567) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันองค์กรของบุคลากรโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลจังหวัดสระบุรี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อวัดระดับความผูกพันองค์กรของบุคลากรโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล กลุ่มตัวอย่าง คือบุคลากรโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดสระบุรี จำนวน 229 คน โดยวิธีการสุ่ม

ตัวอย่างแบบง่าย เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าความถี่ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการวิเคราะห์ไคสแควร์ และสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน ผลการศึกษาพบว่า ความผูกพันองค์กรของบุคลากรโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลอยู่ในระดับมาก ร้อยละ 86.00

จรรยา ชูทับ และอรจันทร์ ศิริโชค (2567) ได้ทำการศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยทักษิณ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยทักษิณ กลุ่มตัวอย่างบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยทักษิณ จำนวน 248 คน เก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานค่า Independent t-test F-test และเปรียบเทียบรายคู่ โดยวิธีของ Least -Significant Different: LSD ผลการวิจัยพบว่า ระดับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยทักษิณ โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงตามลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านจิตใจ ด้านบรรทัดฐาน และด้านการคงอยู่ในองค์กร ตามลำดับ

ทัศนีย์ ปวรวรรณ, ศุภพัชรพิมล สิมลี และศรีรัฐ โกวงศ์ (2567) ได้ทำการศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ บุคลากรกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จำนวน 335 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานค่า t-test, F-test (One -Way Analysis of Variance) ความแตกต่างรายคู่ LSD และค่าสัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์ตามแบบเพียร์สัน กำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลการศึกษาพบว่า ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านความพยายามอย่างเต็มที่เพื่อทำงานในองค์กรมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมา คือ ความเชื่อมั่นและยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร และความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะดำรงฐานะสมาชิกขององค์กรต่อไป

พรทิพย์ เล็กอุทัย และทองฟู ศิริวงศ์ (2567) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจในงานและคุณภาพชีวิตในการทำงานส่งผลต่อความผูกพันในองค์กรของข้าราชการหน่วยงานภาครัฐแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจในงาน ของข้าราชการหน่วยงานภาครัฐแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร และเพื่อศึกษาความพึงพอใจในงานและคุณภาพชีวิตในการทำงานส่งผลต่อความผูกพันในองค์กรของข้าราชการหน่วยงานภาครัฐแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ข้าราชการหน่วยงานภาครัฐแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร จำนวน 179 ราย เครื่องมือที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติเชิงอนุมาน คือ t-test, One-Way ANOVA

โดยเป็นสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน คือสมการถดถอยพหุคูณ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ผลการวิจัยพบว่า ด้านความพึงพอใจในงานของข้าราชการหน่วยงานภาครัฐแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร โดยรวมมีความสำคัญอยู่ในระดับมาก และผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ความพึงพอใจในงานและคุณภาพชีวิตในการทำงาน ที่ส่งผลต่อความผูกพันในองค์กรของข้าราชการหน่วยงานภาครัฐแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ได้แก่ ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านความสัมพันธ์ต่อเพื่อนร่วมงาน ความก้าวหน้าและมั่นคงในงาน ความสมดุลระหว่างงานและชีวิตส่วนตัว และความเป็นประโยชน์ต่อสังคม

อัจฉริยา พัฒนสระคู (2567) ได้ทำการศึกษาเรื่องวัฒนธรรมองค์กรและความพึงพอใจในงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ภาครัฐกิจในพื้นที่กรุงเทพมหานคร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อทดสอบอิทธิพลของวัฒนธรรมองค์กรและความพึงพอใจในงานที่มีต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในภาครัฐกิจในเขตกรุงเทพมหานคร ขนาดตัวอย่าง เท่ากับ 385 เครื่องมือวิจัย คือแบบสอบถาม ผู้วิจัยเก็บข้อมูลทางสื่อออนไลน์ด้วยวิธีสุ่มแบบตามสะดวก กวีเคราะห์ข้อมูลในส่วนแรกวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ในส่วนที่สองด้วยสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การวิเคราะห์สหสัมพันธ์และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า ค่าเฉลี่ยของตัวแปรวัฒนธรรมองค์กร ความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับมาก ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณพบว่า ตัวแปรต้นทั้งสองตัวแปร ได้แก่ วัฒนธรรมองค์กรและความพึงพอใจในงานของพนักงานมีอิทธิพลเชิงบวกมีนัยสำคัญต่อความผูกพันต่อองค์กร

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องสรุปได้ว่า ความผูกพันต่อองค์กร คือ ความรู้สึกผูกพันระหว่างบุคลากรที่มีต่อองค์กร พร้อมปฏิบัติงานตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายเพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้และเกิดจากการที่บุคลากรแสดงออกถึงความรู้สึกที่เป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร มีความปรารถนาที่จะอยู่ในองค์กร และบุคลากรปฏิบัติงานอยู่ในองค์กรด้วยความรัก ความทุ่มเท และความเต็มใจ ซึ่งผู้วิจัยได้เลือกใช้ตัวแปรความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่เพื่อประโยชน์ขององค์กร และความปรารถนาอย่างยิ่งที่จะรักษาไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพในองค์กรมาใช้ในการวิจัยนี้ เนื่องจากตัวแปรที่เลือกนำมาศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์กรมีผู้วิจัยหลายท่านได้ศึกษาไว้ ทำให้ง่ายต่อการอ้างอิงและนำเสนอเชื่อถือ และนำเสนอตัวแปรด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมาบูรณาการเป็นตัวแปรในการศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 ครั้งนี้ด้วย ตามกรอบแนวคิดการวิจัย เนื่องจากเป็นตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับบริบทขององค์กรมากที่สุดและมีความเข้าใจง่าย ซึ่งความผูกพันต่อองค์กรถือเป็นหัวใจสำคัญที่จะทำให้องค์กรเกิดความสำเร็จและบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ โดยตัวแปรแรก ความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร อธิบายได้ว่าการที่บุคลากรเกิดความเชื่อมั่นจะทำให้บุคลากรพร้อมที่จะทุ่มเทกำลังกายกำลังใจให้กับงาน และปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่ของตน เพื่อให้บรรลุตาม

เป้าหมายขององค์กร อีกทั้งมีความสัมพันธ์เป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กรและเต็มใจปฏิบัติตามค่านิยมขององค์กรเสมือนว่าเป็นค่านิยมของตนเอง ต่อมาตัวแปรที่สอง ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่เพื่อประโยชน์ขององค์กร อธิบายได้ว่าเป็นการแสดงออกถึงความสามารถและความพยายามอย่างเต็มที่ที่จะทำงาน เพื่อตอบสนองหรือมุ่งสู่เป้าหมายขององค์กรโดยมุ่งหวังให้งานที่ปฏิบัติประสบความสำเร็จ ตัวแปรที่สามคือความปรารถนาอย่างยิ่งที่จะรักษาไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพในองค์กร อธิบายได้ว่าเป็นความต้องการของบุคลากรที่จะปฏิบัติงานในฐานะของบุคลากรในองค์กรโดยไม่คิดหรือมีความต้องการที่จะลาออก และตัวแปรสุดท้ายคือความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน อธิบายได้ว่าเป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญต่อความผูกพันต่อองค์กร

2.5.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยส่วนบุคคล

การศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 ผู้วิจัยได้สรุปงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยส่วนบุคคลได้ดังนี้

สุชาพร ประเสริฐชาติ (2561) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 3 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล ปัจจัยลักษณะงาน และปัจจัยด้านประสบการณ์การทำงานของครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 3 ผลการศึกษาพบว่า ครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 3 ดำรงตำแหน่งข้าราชการ จำนวน 281 คน คิดเป็นร้อยละ 82.40 อัตราจ้าง จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 17.60 ส่วนใหญ่อายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 34.60 ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 231 คน คิดเป็นร้อยละ 67.74 และส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไป จำนวน 231 คน คิดเป็นร้อยละ 67.74

มัทนา นานยะ (2562) ได้ทำการศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการ กรมประมง ภาคตะวันออก โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการกรมประมง ในเขตภาคตะวันออก จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านลักษณะงาน และปัจจัยประสบการณ์ในการทำงาน เก็บข้อมูลจากการเก็บแบบสอบถามจากข้าราชการกรมประมง ภาคตะวันออก จำนวน 91 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรโดยการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย Compare Means ผลการวิจัยพบว่า ข้าราชการกรมประมงที่มีเพศชาย กลุ่มอายุ 20 - 30 ปี ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ในสำนักงานประมงแห่งนี้ ตั้งแต่ 11 ปีขึ้นไป ข้าราชการกรมประมงที่สังกัดสำนักงานประมงจังหวัดฉะเชิงเทรา และข้าราชการกรมประมงประเภทวิชาการระดับปฏิบัติการ มีความผูกพันต่อองค์กรสูงกว่าข้าราชการกรมประมงที่สูงกว่ากลุ่มอื่น ๆ และระดับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการกรมประมง ภาคตะวันออก จำแนกตามปัจจัยด้านลักษณะงาน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนจำแนกตามปัจจัยประสบการณ์ในการทำงาน

พบว่าอยู่ในระดับมาก ระดับปฏิบัติการมีความผูกพันต่อองค์การสูงกว่าข้าราชการกรมประมงที่สูงกว่ากลุ่มอื่น ๆ

กาญจนา สุวรรณศิริ, วราภรณ์ ทรัพย์รวงทอง และชัยพัฒน์ ทรัพย์เที่ยง (2563) ได้ทำการศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์การของพนักงานส่วนตำบลในเขตอำเภอด่านช้าง จังหวัดสุพรรณบุรี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์การของพนักงานส่วนตำบลในเขตอำเภอด่านช้าง จังหวัดสุพรรณบุรี โดยจำแนกตาม เพศ สถานภาพ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และสถานภาพในการทำงาน ประชากร คือ พนักงานส่วนตำบล ในเขตอำเภอด่านช้าง จังหวัดสุพรรณบุรี กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 148 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น มีความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.983 วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป โดยหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบที่ การทดสอบเอฟ และทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีการทดสอบของฟิชเชอร์ ผลการวิจัยพบว่า ผลการเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์การของพนักงานส่วนตำบลในเขตอำเภอด่านช้าง จังหวัดสุพรรณบุรี พบว่า จำแนกตามเพศ สถานภาพ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และสถานภาพในการทำงาน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ทิพย์ชนก เสนผดุง (2563) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรกรมการข้าว โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรกรมการข้าว กลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรกรมการข้าวส่วนกลาง จำนวน 186 คน โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลใช้ค่าสถิติ โดยวิธีหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานการวิจัยด้วยสถิติ t-test สถิติ F-test และการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหพันธ์แบบเพียร์สัน ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันประกอบไปด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

บุญจิม ไชยศรียา (2563) ได้ทำการศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์การของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลหาดใหญ่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยด้านข้อมูลทั่วไป ความคิดเห็นต่อลักษณะงาน และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานกับความผูกพันต่อองค์การของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลหาดใหญ่ กลุ่มตัวอย่าง คือ เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลหาดใหญ่ รวมทั้งสิ้น 2,621 คน กำหนดขนาดตัวอย่างด้วยสูตรการคำนวณของ Yamane ได้ 347 คน ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และเปรียบเทียบความแตกต่างด้วย t-test และ F-test ผลการวิจัยพบว่า เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยด้านข้อมูลทั่วไป ปัจจัยความคิดเห็นต่อลักษณะงาน และปัจจัยความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน กับความผูกพันต่อองค์การ พบว่า ช่วงวัย สถานภาพ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ความ

คิดเห็นต่อลักษณะงาน และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่ต่างกัน ความผูกพันต่อองค์กร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ (Sig. < 0.05) ส่วนเพศ ระดับการศึกษา ประเภทเจ้าหน้าที่ ตำแหน่งงาน และ รายได้ต่อเดือนไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

เบญจพร เหล่าโนนศรี และภริดา ชัยรัตน์ (2563) ได้ทำการศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์กรและแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการเดินรถ การรถไฟแห่งประเทศไทย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการเดินรถ การรถไฟแห่งประเทศไทย จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานฝ่ายปฏิบัติการเดินรถ การรถไฟแห่งประเทศไทย จำนวน 340 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บ ข้อมูล คือ แบบสอบถาม และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าที่ทดสอบความแปรปรวนทางเดียว และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน โดยกำหนดค่า นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการเดินรถ การรถไฟแห่งประเทศไทย ที่แตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน

กรกฎ แนนหนา (2564) ได้ทำการศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการ ส่วนกลาง กรมทรัพยากรน้ำบาดาล โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเปรียบเทียบระดับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการส่วนกลาง กรมทรัพยากรน้ำบาดาล ที่มีปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคลที่ต่างกัน กลุ่ม ตัวอย่าง คือ ข้าราชการส่วนกลาง กรมทรัพยากรน้ำบาดาล จำนวน 143 คน ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ แต่กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง หน่วยงานที่สังกัด ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน และอัตราเงินเดือน ต่างกัน มีระดับความผูกพันต่อกรมทรัพยากรน้ำบาดาลไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

นาวิ อุดร (2564) ได้ทำการศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรคณะ เทคโนโลยีอุตสาหกรรมมหาวิทยาลัยนครพนม โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเปรียบเทียบระดับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยนครพนม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ผลการวิจัยพบว่า เมื่อเปรียบเทียบระดับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร พบว่า บุคลากรที่มีเพศ อายุ สถานภาพสมรส และระดับการศึกษาต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน ส่วนบุคลากรที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และมีรายได้ต่อเดือนต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

โมรยา วิเศษศรีม, สโรชนี ศิริวัฒนา และวรพล เพ็ชรภูผา (2564) ได้ทำการศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความแตกต่างความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครตามลักษณะส่วนบุคคล

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ ได้แก่ เจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร จำนวน 244 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผลการวิจัยพบว่า ความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครในภาพรวม ด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

รมิตา ประวัติ (2564) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรโรงพยาบาลสมเด็จพระบรมราชเทวี ณ ศรีราชา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลกับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรในโรงพยาบาลสมเด็จพระบรมราชเทวี ณ ศรีราชา โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล กลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรโรงพยาบาลสมเด็จพระบรมราชเทวี ณ ศรีราชา จำนวน 337 ราย ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร คือ สถานภาพ ส่วนเพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาการปฏิบัติงาน ไม่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร

ภัทรฉัตร รุ่งแสง และจารุกฤษณ์ เรืองสุว (2566) ได้ทำการศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์กรของกำลังพลทหารนาวิกโยธิน กองพันทหารราบที่ 1 รักษาพระองค์ กรมทหารราบที่ 1 กองพลนาวิกโยธิน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่าง คือ กำลังพลของกองพันทหารราบที่ 1 รักษาพระองค์ กรมทหารราบที่ 1 กองพลนาวิกโยธิน จำนวน 286 คน เครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม มีค่าความเชื่อมั่น 0.98 วิเคราะห์ข้อมูลเชิงสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ สถิติที่ใช้ในวิเคราะห์ ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ในเรื่อง อายุ สถานภาพ ตำแหน่งงาน และรายได้ ต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เดือนเพ็ญ สาสังข์ และศรีรัฐ โกวาศ์ (2566) ได้ทำการศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสำนักงานทรัพยากรน้ำแห่งชาติ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร สททช. ตามปัจจัยส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในส่วนกลางของสททช. จำนวน 160 คน เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสถิติ t-test One-Way ANOVA และ LSD และสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์เพียร์สัน โดยมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลการวิจัยพบว่า อายุ และระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่สำนักงานทรัพยากรน้ำแห่งชาติ (สททช.) แตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรที่แตกต่างกัน

ปรกรณ์เกียรติ นิจุสุข (2566) ได้ทำการศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรกรมการท่องเที่ยว โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร

กรรมการท่องเที่ยว เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ คือ บุคลากรกรรมการท่องเที่ยว จำนวน 213 คน ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรกรรมการท่องเที่ยวที่มีเพศ อายุระดับการศึกษา สถานภาพประเภท ตำแหน่ง รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน มีผลต่อระดับความผูกพันต่อองค์กรที่ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จรรยา ชูทับ และอรจันทร์ ศิริโชติ (2567) ได้ทำการศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยทักษิณ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยทักษิณ จำแนกตามปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่างบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยทักษิณ จำนวน 248 คน เก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานค่า Independent t-test F-test และเปรียบเทียบรายคู่ โดยวิธีของ Least -Significant Different: LSD ผลการวิจัยพบว่า ผลการเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยทักษิณ จำแนกตามปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล พบว่า บุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยทักษิณที่มีอายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน สถานภาพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และหน่วยงานที่สังกัดแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ทัศนีย์ ปวรวรรณ, ศุภพัชรพิมล สิมลิ และศรีรัฐ โกวงศ์ (2567) ได้ทำการศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเปรียบเทียบระดับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ บุคลากรกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จำนวน 335 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานค่า t-test, F-test (One -Way Analysis of Variance) ความแตกต่างรายคู่ LSD และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ตามแบบเพียร์สัน กำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลการศึกษาพบว่า อายุ อายุราชการแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลในด้านเพศ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง รายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากการศึกษางานวิจัยข้างต้นปัจจัยส่วนบุคคลเป็นตัวแปรต่าง ๆ ที่ระบุถึงคุณสมบัติของบุคคลนั้น ๆ ผู้วิจัยได้เลือกปัจจัยส่วนบุคคล อันได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ตำแหน่งงาน และรายได้ต่อเดือน มาเป็นตัวแปรในการศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 ครั้งนี้ เนื่องจากตัวแปรดังกล่าวพบได้บ่อยจากผู้วิจัยหลายท่านที่ได้ศึกษาไว้

2.5.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยประสพการณ์ทำงาน

การศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 ผู้วิจัย ได้สรุปงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยประสพการณ์ทำงานได้ดังนี้

กรณีธัญญ์ กิมศุก (2563) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานที่มีระบบการทำงานทางไกลแบบทำที่บ้าน (Work from home) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยแรงจูงใจและปัจจัยสนับสนุนที่ส่งผลให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานที่มีระบบการทำงานทางไกลแบบทำที่บ้าน เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง โดยกำหนดคุณลักษณะของประชากรที่ต้องการ คือ กลุ่มตัวอย่างที่มีหรือเคยมีการทำงานระบบทางไกลแบบทำงานที่บ้าน จำนวน 385 คน วิเคราะห์ผลด้วยสถิติเชิงพรรณนาและสถิติเชิงอนุมาน ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานที่มีระบบการทำงานทางไกลแบบทำที่บ้าน มีทั้งปัจจัยในกลุ่มแรงจูงใจและปัจจัยสนับสนุน โดยปัจจัยที่มีอิทธิพลสูงสุด คือ ความก้าวหน้าในงานและโอกาสในการพัฒนา

กรวิชัย สันติ (2563) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน:กรณีศึกษาหน่วยงาน Business Stakeholder Engagement ของบริษัทแห่งหนึ่ง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพัน ต่อองค์กรของพนักงานหน่วยงาน Business Stakeholder Engagement การวิจัยครั้งนี้ ใช้วิธีวิจัยเชิงปริมาณ เก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม ณ ช่วงเวลาใดเวลาหนึ่ง โดยเน้นศึกษาปัจจัยด้านคุณลักษณะงาน ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ และปัจจัยด้านคุณลักษณะโครงสร้าง กับความสัมพันธ์ต่อความผูกพันที่มีต่อองค์กรด้านจิตใจ มีกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 168 คน ใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ ได้แก่ ช่องทางการสื่อสารภายในองค์กร บทบาทของผู้บริหารที่เป็นผู้นำ และเป็นแบบอย่าง ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชากับพนักงาน ความมีอิสระของงาน และความไม่ชัดเจนในบทบาท ตามลำดับ ในส่วนความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน และโอกาสในการก้าวหน้าในงาน ไม่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ ซึ่งไม่สนับสนุนสมมติฐานงานวิจัย

พัชรหทัย จารุทวีผลนุกูล, ธัญวณณ วัทโธ และวิลาสิณี สุตประเสริฐ (2563) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท เอสเอสเค โลจิสติกส์ จำกัด โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท เอสเอสเค โลจิสติกส์ จำกัด และเพื่อศึกษาปัจจัยค้ำจุนที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท เอสเอสเค โลจิสติกส์ จำกัด ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานบริษัท เอสเอสเค โลจิสติกส์ จำกัด จำนวน 172 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล และวิเคราะห์ด้วยสถิติพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การทดสอบกลุ่มตัวอย่างสองกลุ่มที่เป็นอิสระจากกัน การวิเคราะห์ความ

แปรปรวนทางเดียว และการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน และด้านชีวิตส่วนตัว ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ธัญญา เกษปทุม (2566) ได้ทำการศึกษาเรื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานบริษัทอิคอมเมิร์ซแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทอิคอมเมิร์ซแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานประจำและลูกจ้างชั่วคราวในบริษัทอิคอมเมิร์ซแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร จำนวน 310 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องเก็บข้อมูล และสถิติที่ใช้ คือ ค่าเฉลี่ย ความถี่ สถิติร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติ t-test สถิติวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กร เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับ ลักษณะของงาน ความก้าวหน้าในงาน ความรับผิดชอบในงาน ด้านตำแหน่งหน้าที่การงาน ด้านนโยบายการบริหารงานขององค์กร และด้านความเป็นอยู่ส่วนตัวไม่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทอิคอมเมิร์ซแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ด้านโอกาสที่ได้รับความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านวิธีการบังคับบัญชา ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านความมั่นคงในการทำงาน มีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

อภิญา หาญธรรม (2567) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันองค์กรของบุคลากรโรงพยาบาลบึงกาฬ จังหวัดบึงกาฬ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคล ปัจจัยด้านลักษณะของงาน ปัจจัยด้านลักษณะองค์กร กับความผูกพันองค์กรของบุคลากรโรงพยาบาลบึงกาฬ มีรูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจ กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ บุคลากรของโรงพยาบาลบึงกาฬ ที่มีระยะเวลาการทำงานที่โรงพยาบาลบึงกาฬตั้งแต่ 6 เดือนขึ้นไป ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 140 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม ซึ่งผ่านการตรวจสอบความตรงของเนื้อหาโดยผู้เชี่ยวชาญและทดสอบความเชื่อมั่นได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ปัจจัยลักษณะของงาน เท่ากับ 0.95 ปัจจัยลักษณะขององค์กร เท่ากับ 0.91 ความผูกพันต่อองค์กร เท่ากับ 0.64 ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านลักษณะงาน ได้แก่ เงินเดือน ค่าตอบแทน สวัสดิการและสิทธิประโยชน์ งานที่ตรงกับความรู้ ความเชี่ยวชาญ โอกาสและความก้าวหน้าในการทำงาน การมีส่วนร่วมในการบริหารงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

Mathieu J.E. and Zajac D.M. (1990) ได้ดำเนินการศึกษาวิจัยเชิงสังเคราะห์ (Meta-analysis) โดยรวบรวมข้อมูลจากงานวิจัยจำนวน 48 ชิ้น เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยต่าง ๆ ที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อทำความเข้าใจถึงตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อระดับความผูกพันของบุคลากรในองค์กร โดยเฉพาะการพิจารณาอิทธิพลของปัจจัยส่วนบุคคล เช่น อายุและประสบการณ์ทำงาน ผลการศึกษาพบว่า อายุ และ ประสบการณ์ทำงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับต่ำถึงปานกลางกับความผูกพันต่อองค์กร กล่าวคือ บุคลากรที่มีอายุมากขึ้นหรือมีประสบการณ์ทำงานนานขึ้นมีแนวโน้มที่จะผูกพันกับองค์กรมากขึ้น อย่างไรก็ตาม ความสัมพันธ์ดังกล่าวไม่ได้มีขนาดใหญ่จนสามารถสรุปได้ว่าเป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลอย่างเด็ดขาด นอกจากนี้ งานวิจัยยังชี้ให้เห็นว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นผลลัพธ์ของหลายปัจจัยร่วมกัน ไม่ใช่เพียงอายุหรือประสบการณ์ทำงานเพียงอย่างเดียว เช่น ความพึงพอใจในงาน การรับรู้ถึงความยุติธรรมในองค์กร และสภาพแวดล้อมการทำงาน

Valentine S. and Barnett T. (2003) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องความตระหนักในจรรยาบรรณ ค่านิยมทางจริยธรรมที่รับรู้ และความผูกพันต่อองค์กร (Ethics Code Awareness, Perceived Ethical Values, and Organizational Commitment) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ถึงค่านิยมทางจริยธรรมขององค์กร (Corporate Ethical Values) กับความผูกพันต่อองค์กร รวมทั้งศึกษาว่าการตระหนักรู้ในจรรยาบรรณภายในองค์กรมีอิทธิพลต่อทัศนคติของพนักงานอย่างไร ผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่รับรู้ว่าองค์กรมีการกำหนดและปฏิบัติตามค่านิยมทางจริยธรรมอย่างชัดเจน จะมีความผูกพันต่อองค์กรสูงขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ นอกจากนี้ การตระหนักรู้ในจรรยาบรรณขององค์กรยังช่วยส่งเสริมทัศนคติในเชิงบวกและสร้างความเชื่อมั่นให้กับพนักงาน

Brammer S., Millington A. and Rayton B. (2007) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องการมีส่วนช่วยของความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรต่อความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร (The Contribution of Corporate Social Responsibility to Organizational Commitment) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาผลของการรับรู้เกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร (Corporate Social Responsibility: CSR) ที่มีต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร โดยอาศัยแนวคิดทฤษฎีอัตลักษณ์ทางสังคม (Social Identity Theory) เป็นกรอบแนวคิดในการวิเคราะห์ ผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่รับรู้ว่าการดำเนินงาน CSR อย่างจริงจัง มีแนวโน้มที่จะมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับที่สูงขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ เนื่องจากกิจกรรม CSR ช่วยเสริมสร้างภาพลักษณ์เชิงบวกขององค์กรในสายตาของพนักงาน ทำให้พนักงานเกิดความภาคภูมิใจและมีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

Liu J., Wang Z. and Wang Q. (2007) ได้ศึกษาความเครียดในการทำงานในบริบทข้ามชาติ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเปรียบเทียบระดับความเครียดและกลยุทธ์การจัดการกับความเครียดของพนักงานในประเทศต่าง ๆ ผลการวิจัยพบว่า ระดับความเครียดในการทำงานและวิธีการจัดการกับ

ความเครียดมีความแตกต่างกันตามวัฒนธรรมและบริบทของแต่ละประเทศ อย่างไรก็ตาม องค์การที่มีการสนับสนุนอย่างเพียงพอ เช่น การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาและการเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ สามารถลดความเครียดของพนักงานได้อย่างมีนัยสำคัญ และส่งผลให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรสูงขึ้น

Ng T.W.H. and Feldman D.C. (2010) ได้ทำการศึกษาวิจัยเชิงสังเคราะห์ (Meta-analysis) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์อิทธิพลของตัวแปรส่วนบุคคล เช่น อายุและประสบการณ์ทำงานต่อผลลัพธ์ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน รวมถึงความผูกพันต่อองค์กร โดยรวบรวมข้อมูลจากงานวิจัยกว่า 380 ชิ้น ผลการศึกษาพบว่า อายุ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ การศึกษานี้ระบุว่า บุคลากรที่มีอายุมากกว่ามักมีระดับความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าบุคลากรที่อายุน้อย ทั้งนี้เนื่องจากบุคลากรที่มีอายุมากมีแนวโน้มที่จะรู้สึกว่าการเปลี่ยนแปลงงานมีความเสี่ยงสูง และมักมีความรู้สึกมั่นคงทางอารมณ์กับองค์กรที่ตนทำงานอยู่ในระยะยาว อย่างไรก็ตาม งานวิจัยยังพบว่า ความผูกพันดังกล่าวอาจได้รับอิทธิพลจากความพึงพอใจในงานและประสบการณ์เชิงบวกที่ได้สั่งสมมาตลอดระยะเวลาการทำงานด้วย

Hansen S.D., Smith H.L. and Brehm L.A. (2011) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรและประโยชน์ที่เกิดจากความไว้วางใจของพนักงาน: แนวทางการศึกษาเชิงหลายระดับ (Corporate Social Responsibility and the Benefits of Employee Trust: A Multilevel Approach) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาว่าการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร (CSR) มีผลต่อความไว้วางใจของพนักงานในองค์กร และความไว้วางใจดังกล่าวส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรหรือไม่ ผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่รับรู้ว่าการดำเนินกิจกรรม CSR อย่างจริงจัง จะเกิดความไว้วางใจในองค์กรในระดับสูง และความไว้วางใจนี้เป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยส่งเสริมให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรเพิ่มมากขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ ทั้งนี้ ความไว้วางใจในองค์กรมีบทบาทเป็นตัวกลางในการเชื่อมโยงระหว่างการรับรู้กิจกรรม CSR และระดับความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร

Nwibere B.F. (2014) ได้ศึกษาความสัมพันธ์เชิงโต้ตอบระหว่างความเกี่ยวข้องกับหน้าที่ ความพึงพอใจในงาน พฤติกรรมพลเมืององค์กร และความผูกพันต่อองค์กรในกลุ่มพนักงานมหาวิทยาลัยในประเทศไนจีเรีย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อทดสอบรูปแบบความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างระหว่างตัวแปรต่าง ๆ ผลการวิจัยพบว่า ความเกี่ยวข้องกับหน้าที่มีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญกับความผูกพันต่อองค์กร และยังสัมพันธ์กับพฤติกรรมพลเมืองในองค์กรในทางที่ดี ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าพนักงานที่มีความเกี่ยวข้องกับหน้าที่สูงย่อมมีแนวโน้มแสดงออกซึ่งความผูกพันและพฤติกรรมสร้างสรรค์ต่อองค์กรเพิ่มมากขึ้น

Park S. and Kim J. (2020) ได้ศึกษาผลของโปรแกรมการจัดการความเครียด (Stress Management Interventions) ที่มีต่อความเครียดในการทำงาน (Job Stress), ความเหนื่อยหน่ายจากงาน (Burnout) และความผูกพันต่อองค์กร (Organizational Commitment) ในกลุ่มพยาบาลในประเทศไทยได้ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินประสิทธิภาพของโปรแกรมการจัดการความเครียดที่มีต่อการลดระดับความเครียดและความเหนื่อยหน่าย รวมถึงการส่งเสริมความผูกพันต่อองค์กร ผลการวิจัยพบว่า การจัดการความเครียดอย่างเป็นระบบช่วยลดความเครียดในการทำงานและความเหนื่อยหน่ายได้อย่างมีนัยสำคัญ อีกทั้งยังช่วยเพิ่มระดับความผูกพันต่อองค์กรในกลุ่มตัวอย่างได้อย่างมีประสิทธิภาพ

Tan J., Lim Y. and Tan J. (2022) ได้ทำการศึกษาผลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (Perceived Organizational Support) ความเกี่ยวข้องกับหน้าที่ และความพึงพอใจในงานที่มีต่อความผูกพันต่อองค์กรในกลุ่มพนักงานธุรกิจบริการในประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่า ความเกี่ยวข้องกับหน้าที่เป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญ โดยพนักงานที่มีความเกี่ยวข้องกับหน้าที่ในระดับสูงมักมีระดับความผูกพันต่อองค์กรสูงตามไปด้วย นอกจากนี้ยังพบว่าความพึงพอใจในงานและการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีบทบาทเสริมให้ความเกี่ยวข้องกับหน้าที่ที่มีความเข้มแข็งยิ่งขึ้น

Sulaiman T., Azman A. and Lee R. (2024) ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างความเกี่ยวข้องกับหน้าที่ (Job Involvement) การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (Perceived Organizational Support) ความไม่มั่นคงในงาน (Job Insecurity) และความผูกพันต่อองค์กร (Organizational Commitment) ในกลุ่มพนักงานภาคเอกชนของประเทศไทย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์ผลของความเกี่ยวข้องกับหน้าที่และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่มีต่อความไม่มั่นคงในงานและความผูกพันต่อองค์กร ผลการวิจัยพบว่า ความเกี่ยวข้องกับหน้าที่มีอิทธิพลทางลบต่อความไม่มั่นคงในงาน และส่งผลในทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์กร กล่าวคือ พนักงานที่มีระดับความเกี่ยวข้องกับหน้าที่สูงจะมีความรู้สึกไม่มั่นคงในงานน้อยลง และมีความผูกพันต่อองค์กรเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ

จากการศึกษาข้างต้นปัจจัยประสบการณ์ทำงานเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานว่ามีความรู้ต่อการทำงานหรือองค์กรที่ปฏิบัติงานอย่างไร ผู้วิจัยได้นำปัจจัยประสบการณ์ทำงาน อันได้แก่ ด้านอายุงานและประสบการณ์ทำงาน ด้านความเกี่ยวข้องกับหน้าที่ ด้านความก้าวหน้าในสายงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างาน ด้านการจัดการกับความเครียดในการทำงาน และด้านคุณค่าทางจริยธรรมและความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร มาบูรณาการเป็นตัวแปรในการศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสำนักงาน

สรรพาการพื้นที่ชลบุรี 2 ครั้งนี้ตามกรอบแนวคิดการวิจัย เนื่องจากเป็นตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับบริบทขององค์กรมากที่สุดและมีความเข้าใจง่าย

ตารางที่ 2.1 สรุปตัวแปรจากงานวิจัยที่เกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

ผู้วิจัย	ตัวแปรเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร	มัทนา นานะ (2562)	ทิพย์ชนา แสนแดง (2563)	พิชญ์ แสงประเสริฐ (2563)	สิริชัย ขูจีน (2563)	นริศ อุดร (2564)	ปาณิดา เขาวัวจิตร และนิตยา สิมธาร์ (2564)	มณีนันท์ ทองอิน (2564)	โนรนา วิเศษศรี, สโรจิต ศิริวัฒนา และวราพล เพ็ชรภนา (2564)	รมิดา ประวิทย์ (2564)	สุชัย พิมพ์ณรงค์ และพิมพ์พรหม บุญและเสนา (2564)	ไศยา อัมวิไล และจินณะ สิงห์เสนี (2565)	ภาณุวิทย์ พันธุ์ดี และจุฑาวิทย์ คล้ายทับทิม (2565)	ณัฐพัฒน์ วงษ์ชาลิตติ, ศุภินดา ทองจันทร์ และจิตินันท์ จงจิต (2566)	ปวันรัตน์ ตะริตโน และวันทนา เนหาวัน (2566)	ธณีนันท์ เพชรเมือง และปัทมา ไทเมธิต้า (2566)	จักรพงษ์ ชมะวรา และณัฐยา แสงชัยสาร (2567)	จรรยา ขุทัต และอรุณพร ศิริโชค (2567)	พัศนีย์ ปวรารัตน์ และคณะ (2567)	พรทิพย์ เล็กอภัย และทองฟู ศิริวงศ์ (2567)	อัจฉริยา พัฒนเศรษฐ (2567)	รวม
ด้านความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานในองค์กร																						3
ด้านความเชื่อมั่นและการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร	/	/	/		/	/	/	/	/					/	/	/	/	/				12
ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่เพื่อประโยชน์ขององค์กร	/	/	/		/	/	/	/	/	/				/	/	/	/	/				12
ด้านความปรารถนาอย่างยิ่งที่จะรักษาไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพในองค์กร	/	/	/		/	/	/	/	/	/				/	/	/	/	/				12
ความรู้สึกลึกถึงการตอบแทนองค์กร													/									1
ด้านการคงอยู่กับองค์กร											/						/					3
ด้านความรู้สึกลึก				/							/											2
ด้านบรรทัดฐาน			/								/						/					3
ความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร										/												1
ด้านจิตใจ																/						1

จากตารางที่ 2.1 สรุปการสังเคราะห์ตัวแปรที่เกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร ได้ตัวแปรที่มีความถี่มากที่สุด ดังนี้

จากการสังเคราะห์ผลการวิจัยเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร (ตัวแปรตาม) ผู้วิจัยเลือกตัวแปรเพื่อสร้างเครื่องมือการวิจัยนี้ ได้ดังนี้ 1) ด้านความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานในองค์กร 2) ความเชื่อมั่นและการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร 3) ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่เพื่อประโยชน์ขององค์กร และ 4) ความปรารถนาอย่างยิ่งที่จะรักษาไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพในองค์กร โดยด้านความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานในองค์กร เป็นตัวแปรที่สอดคล้องกับบริบทขององค์กร และด้านที่เหลือเป็นตัวแปรที่มีความถี่มากที่สุด

ตารางที่ 2.2 สรุปตัวแปรจากงานวิจัยที่เกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล

ผู้วิจัย	ตัวแปรเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล	สุภาพร ประเสริฐชาติ (2561)	นันทนา นามะ (2562)	กาญจนา สุวรรณศิริ, วรากรณ์ ทรัพย์รุ่งทอง และ ชัยวัฒน์ ทรัพย์แข็ง (2563)	ทิพย์ชนก เสนแดง (2563)	บุญถิ่น ไชยหิรัยา (2563)	เบญจพร เหล่าโนนศรี และภริดา ชัยรัตน์ (2563)	กรกฎ นันทนา (2564)	นาวิ อุดร (2564)	โนมรยา วิเศษศรี, สโรจิต สิริวัฒนา และวพล เพ็ชรภูมิ (2564)	รมิดา ประวิติ (2564)	ภัทรธิดา รุ่งแสง และจารุกฤษณ์ เรืองสุ (2565)	เดือนเพ็ญ ศาสดิ์ และศรีรัฐ โกวศ์ (2566)	จรรยา ขุฑู และอรจันท์ ศิริโชติ (2567)	ทัศนีย์ ปวรารณณ์, ศุภพัชรพิมล ลิ้มลี และศรีรัฐ โกวศ์ (2567)	รวม
เพศ		/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	13
อายุ		/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	15
สถานภาพสมรส				/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	12
ระดับการศึกษา		/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	14
ตำแหน่งงาน		/				/	/				/				/	6
อัตราเงินเดือน							/	/								2
ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน		/	/	/	/	/	/	/	/	/		/				12
ประสบการณ์ในการทำงาน														/		1
รายได้ต่อเดือน					/	/					/	/	/	/	/	9
ระดับตำแหน่ง													/			3
หน่วยงานที่สังกัด													/			2
สถานภาพในการทำงาน				/												1
ประเภทบุคลากร						/								/		2
อายุราชการ															/	1

สรุปตารางที่ 2.2 สรุปการสังเคราะห์ตัวแปรที่เกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ได้ตัวแปรที่มีความถี่มากที่สุด ดังนี้

จากการสังเคราะห์ผลการวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล (ตัวแปรต้น) ผู้วิจัยเลือกตัวแปรที่มีความถี่มากที่สุดมาใช้เป็นตัวแปรเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล เพื่อสร้างเครื่องมือการวิจัยนี้ ได้ดังนี้ 1) เพศ 2) อายุ 3) สถานภาพการสมรส 4) ระดับการศึกษา 5) ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 6) ตำแหน่งงาน และ 7) รายได้ต่อเดือน อีกทั้งตัวแปรดังกล่าวมีความเชื่อมโยงกับสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 1 คือ บุคลากรขององค์กรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 ที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ตำแหน่งงาน และรายได้ต่อเดือน แตกต่างกันมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

ตารางที่ 2.3 สรุปตัวแปรจากงานวิจัยที่เกี่ยวกับปัจจัยประสพการณ์ทำงาน

ผู้วิจัย	การณัฐ กิมศุค (2563)	กรวิชัย สันติจิต (2563)	พัชรพัทธ์ จารพินันตกุล ธัญญาณ วังโธ และวิลาสิณี สุดประเสริฐ (2563)	ธัญญา เกษปทุม (2566)	อภิญา หาญธรรม (2567)	Mathieu J.E. and Zajac D.M. (1990)	Valentine S. and Barnett T. (2003)	Brammer S., Millington A. and Raykon B. (2007)	Liu J., Wang Z. and Wang Q. (2007)	Ng T.W.H. and Feldman D.C. (2010)	Hansen S.D., Smith H.L. and Brehm L.A. (2011)	Nwibere B.F. (2014)	Park S and Kim J. (2020)	Tan J., Lim Y. and Tan J. (2022)	Sulaiman T., Azman A. and Lee R. (2024)	รวม
ด้านอายุและประสพการณ์ทำงาน						/				/						2
ด้านความเกี่ยวข้องกับหน้าที่												/		/	/	3
ด้านความก้าวหน้าในสายงาน	/	/	/	/	/											5
ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างาน		/	/	/	/											4
ด้านการจัดการกับความเครียดในการทำงาน									/				/			2
ด้านคุณค่าทางจริยธรรมและความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร							/	/			/					3

สรุปตารางที่ 2.3 สรุปการสังเคราะห์ตัวแปรที่เกี่ยวกับปัจจัยประสพการณ์ทำงาน ได้ตัวแปรที่มีความถี่มากที่สุด ดังนี้

จากการสังเคราะห์ผลการวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยประสพการณ์ทำงาน (ตัวแปรต้น) ผู้วิจัยเลือกตัวแปรเพื่อสร้างเครื่องมือการวิจัย ได้ดังนี้ 1) ด้านอายุงานและประสพการณ์ทำงาน 2) ด้านความเกี่ยวข้องกับหน้าที่ 3) ด้านความก้าวหน้าในสายงาน 4) ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างาน 5) ด้านการจัดการกับความเครียดในการทำงาน และ 6) ด้านคุณค่าทางจริยธรรมและความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร มาบูรณาการเป็นตัวแปรในการศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 ครั้งนี้ เนื่องจากเป็นตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับบริบทขององค์กรมากที่สุดและมีความเข้าใจง่าย อีกทั้งตัวแปรดังกล่าวมีความเชื่อมโยงกับสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 2 คือ ปัจจัยประสพการณ์ทำงาน ได้แก่ ด้านอายุงานและประสพการณ์ทำงาน ด้านความเกี่ยวข้องกับหน้าที่ ด้านความก้าวหน้าในสายงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างาน ด้านการจัดการกับความเครียดในการทำงาน และด้านคุณค่าทางจริยธรรมและความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรที่ต่างกันมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2