

บทที่ 5

สรุป และอภิปรายผลการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 โดยใช้แบบสอบถามออนไลน์เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล แบบสอบถาม ประกอบไปด้วย ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยประสพการณ์ทำงาน และความผูกพันต่อองค์กร จากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 128 คน อย่างไรก็ตาม ผู้วิจัยได้เพิ่มจำนวนกลุ่มตัวอย่างเป็นจำนวน 140 คน เพื่อป้องกันความผิดพลาดในกรณีที่แบบสอบถามไม่ครบถ้วนและไม่สามารถนำมาใช้ในการประมวลผลได้ โดยผู้ศึกษาได้สรุป อภิปรายผล และให้ข้อเสนอแนะมีรายละเอียด ดังนี้

- 5.1 สรุปผลการศึกษา
- 5.2 อภิปรายผลการศึกษา
- 5.3 ข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการศึกษา

ปัจจัยส่วนบุคคล ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงร้อยละ 86.40 อายุระหว่าง 30 - 40 ปี ร้อยละ 45.50 และมีสถานภาพโสด ร้อยละ 58.60 ระดับการศึกษาส่วนใหญ่ คือ ปริญญาตรี ร้อยละ 78.60 และมีประสบการณ์ทำงาน 1 - 5 ปี ร้อยละ 31.40 ตำแหน่งข้าราชการ ร้อยละ 75 และรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 20,000 บาท ร้อยละ 46.40

ระดับปัจจัยประสพการณ์ทำงานของบุคลากร จากการศึกษาพบว่า ข้อมูลโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.26$) โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างาน รองมาคือ ด้านคุณค่าทางจริยธรรมและความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร ด้านอายุงาน และประสบการณ์ทำงาน และความเกี่ยวข้องกับหน้าที่ ด้านการจัดการกับความเครียดในการทำงาน และด้านความก้าวหน้าในสายงาน ตามลำดับ

ระดับความผูกพันต่อองค์กร จากการศึกษาพบว่า ความผูกพันของบุคลากรโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.24$) โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่เพื่อประโยชน์ขององค์กร รองลงมาคือ ด้านความเชื่อมั่น และการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ด้านความปรารถนาอย่างยิ่งที่จะรักษาไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกขององค์กรและด้านความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานในองค์กร ตามลำดับ

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน ได้ดังนี้

(1) สมมติฐานที่ 1 บุคลากรขององค์กรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 ที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ตำแหน่งงาน และ รายได้ต่อเดือน แตกต่างกันมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน จากการศึกษาพบว่า

(1.1) สมมติฐานที่ 1.1 บุคลากรขององค์กรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 ที่มีเพศ แตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรที่ไม่แตกต่างกัน อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

(1.2) สมมติฐานที่ 1.2 บุคลากรขององค์กรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 ที่มีอายุ แตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรที่ไม่แตกต่างกัน อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

(1.3) สมมติฐานที่ 1.3 บุคลากรขององค์กรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 ที่มี สถานภาพการสมรสแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรที่แตกต่างกัน อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และทดสอบภายหลังด้วยสถิติ Least Significant Difference: LSD พบว่า คู่ที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 1 คู่ คือ ผู้ตอบ แบบสอบถาม ที่มีสถานภาพการสมรสมีความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่ ชลบุรี 2 แตกต่างจากผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพโสด

(1.4) สมมติฐานที่ 1.4 บุคลากรขององค์กรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 ที่มีระดับ การศึกษาแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรที่ไม่แตกต่างกัน อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 จึง ปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

(1.5) สมมติฐานที่ 1.5 บุคลากรขององค์กรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 ที่มี ระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรที่ไม่แตกต่างกัน อย่างมีระดับนัยสำคัญ ทางสถิติ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

(1.6) สมมติฐานที่ 1.6 บุคลากรขององค์กรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 ที่มีตำแหน่ง งาน แตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรที่ไม่แตกต่างกัน อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 จึง ปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

(1.7) สมมติฐานที่ 1.7 บุคลากรขององค์กรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 ที่มีรายได้ ต่อเดือนแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรที่ไม่แตกต่างกัน อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 จึง ปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

(2) สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยประสพการณ์ทำงานที่ต่างกันมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของ บุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 จากการศึกษาพบว่า

(2.1) ด้านอายุงานและประสบการณ์ทำงานมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 จึงยอมรับสมมติฐาน

(2.2) ด้านความเกี่ยวข้องกับหน้าที่ไม่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 จึงปฏิเสธสมมติฐาน

(2.3) ด้านความก้าวหน้าในสายงานไม่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 จึงปฏิเสธสมมติฐาน

(2.4) ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างานไม่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 จึงปฏิเสธสมมติฐาน

(2.5) ด้านการจัดการกับความเครียดในการทำงานมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 จึงยอมรับสมมติฐาน

(2.6) ด้านคุณค่าทางจริยธรรมและความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 จึงยอมรับสมมติฐาน

5.2 อภิปรายผล

จากการศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 สามารถอภิปรายผลการศึกษาโดยอ้างอิงจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ได้ดังนี้

5.2.1 สมมติฐานที่ 1 บุคลากรขององค์กรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 ที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ตำแหน่งงาน และรายได้ต่อเดือน แตกต่างกันมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

สถานภาพการสมรส จากผลการวิจัย พบว่า บุคลากรขององค์กรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 ที่มีสถานภาพการสมรสแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรที่แตกต่างกัน อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยการที่พบว่าสถานภาพการสมรสมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ทั้งนี้อาจเป็นเพราะบุคลากรที่มีครอบครัว (สมรสแล้ว) มีแนวโน้มที่จะต้องการความมั่นคงในหน้าที่การงานมากกว่า จึงอาจมีความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรสูงกว่า ในขณะที่บุคลากรโสดหรืออยู่ในสถานภาพอื่น ๆ อาจมีแรงจูงใจในงานที่แตกต่างกันไป ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Steers R.M. (1977) ที่กล่าวว่าความผูกพันต่อองค์กรเป็นผลจากการยอมรับค่านิยมขององค์กร ความเต็มใจในการทำงาน และความต้องการคงอยู่กับองค์กร ซึ่งล้วนได้รับอิทธิพลจากบริบททางสังคมและครอบครัว สอดคล้องกับงานวิจัยของ จรรยา ชูทับ และอรจันทร์ ศิริโชติ (2567) ศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยทักษิณ ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยทักษิณที่มีอายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน สถานภาพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และหน่วยงานที่สังกัด

แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 สอดคล้องกับงานวิจัยของ ภัทรฉัตร รุ่งแสง และจารุกฤษณ์ เรืองสุว (2566) ศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของกำลังพลทหารนาวิกโยธิน กองพันทหารราบที่ 1 รักษาพระองค์ กรมทหารราบที่ 1 กองพลนาวิกโยธิน ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ในเรื่อง อายุ สถานภาพ ตำแหน่งงาน และรายได้ ต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับงานวิจัยของ โมรยา วิเศษศรีม, สโรชนี ศิริวัฒนา และวรพล เพ็ชรภูมา (2564) ศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครในภาพรวม ตามคุณลักษณะด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับงานวิจัยของ กรกฎ แนนหนา และปิยากร หวังมหาพร (2564) ศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการส่วนกลาง กรมทรัพยากรน้ำ ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับงานวิจัยของ บุญจิม ไชยศรียา (2563) ศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลหาดใหญ่ ผลการวิจัยพบว่า สถานภาพที่แตกต่างกันจะมีความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลหาดใหญ่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ รมิตา ประวัติ (2564) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรโรงพยาบาลสมเด็จพระบรมราชเทวี ณ ศรีราชา ผลการวิจัยพบว่า สถานภาพที่แตกต่างกันจะมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

5.2.2 สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยประสบการณ์ทำงานที่ต่างกันมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

ด้านอายุงานและประสบการณ์ทำงาน จากผลการวิจัย พบว่า ด้านอายุงานและประสบการณ์ทำงานมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 ซึ่งผลการวิจัยนี้แสดงให้เห็นว่า บุคลากรที่มีประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า และมีอายุงานที่มากขึ้น มีแนวโน้มที่จะเกิดความผูกพันต่อองค์กรสูงกว่า เนื่องจากบุคลากรกลุ่มนี้มีระยะเวลาในการปรับตัว ทำความเข้าใจในค่านิยม วัฒนธรรมองค์กร และสะสมความเชื่อมั่นต่อองค์กร จึงเกิดความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งกับองค์กรมากขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ Ng T.W.H. and Feldman D.C. (2010) ศึกษาวิจัยเชิงสังเคราะห์ (Meta-analysis) ผลการศึกษาพบว่า อายุ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งบุคลากรที่มีอายุมากกว่ามักมีระดับความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าบุคลากรที่อายุน้อย สอดคล้องกับแนวคิดของ Allen N.J. and Meyer J.P (1991) ที่กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กรมีองค์ประกอบหลัก ได้แก่ ความผูกพันทางอารมณ์ ความผูกพันอย่างต่อเนื่อง และความผูกพันจากบรรทัดฐาน ซึ่งสามารถพัฒนาได้จากประสบการณ์ที่สั่งสมมานานในองค์กร และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Mathieu J.E. and Zajac

D.M. (1990) ศึกษาวิจัยเชิงสังเคราะห์ (Meta-analysis) ผลการศึกษาพบว่า อายุ และ ประสบการณ์ทำงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับต่ำถึงปานกลางกับความผูกพันต่อองค์กร

ด้านการจัดการกับความเครียดในการทำงาน จากผลการวิจัย พบว่า ด้านการจัดการกับความเครียดในการทำงานมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 สอดคล้องกับงานวิจัยของ Park S. and Kim J. (2020) ศึกษาผลของโปรแกรมการจัดการความเครียด (Stress Management Interventions) ที่มีต่อความเครียดในการทำงาน (Job Stress), ความเหนื่อยหน่ายจากงาน (Burnout) และความผูกพันต่อองค์กร (Organizational Commitment) ในกลุ่มพยาบาลในประเทศเกาหลีใต้ ผลการวิจัยพบว่า การจัดการความเครียดอย่างเป็นระบบช่วยลดความเครียดในการทำงานและความเหนื่อยหน่ายได้อย่างมีนัยสำคัญ อีกทั้งยังช่วยเพิ่มระดับความผูกพันต่อองค์กรในกลุ่มตัวอย่างได้อย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับงานวิจัยของ (อนัญตญา เทพพิทักษ์, 2568; อ้างอิงจาก อัครวัฒน์ เมธีวีระโยธิน วุฒิมวงศ์, 2565) ศึกษาความผูกพันต่อองค์กร: กรณีศึกษาองค์กรธุรกิจการบิน พบว่า การมีระบบการจัดการความเครียดมีผลต่อความผูกพันและประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน และพบว่าความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมและสภาพการทำงานมีบทบาทสำคัญในการเพิ่มความผูกพันต่อองค์กร และ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Liu J., Wang Z. and Wang Q. (2007) ศึกษาความเครียดในการทำงานในบริษัทข้ามชาติ ผลการวิจัยพบว่า ระดับความเครียดในการทำงานและวิธีการจัดการกับความเครียด มีความแตกต่างกันตามวัฒนธรรมและบริบทของแต่ละประเทศ องค์กรที่มีการสนับสนุนอย่างเพียงพอ เช่น เปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ สามารถลดความเครียดของพนักงานได้อย่างมีนัยสำคัญ และส่งผลให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรสูงขึ้น

ด้านคุณค่าทางจริยธรรมและความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร จากผลการวิจัย พบว่า ด้านคุณค่าทางจริยธรรมและความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 ซึ่งพบว่าเป็นอีกปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญเช่นกัน ซึ่งให้เห็่นว่าบุคลากรมีแนวโน้มที่จะเกิดความรู้สึกภาคภูมิใจ และมีจิตสำนึกที่ดีต่อองค์กรที่ยึดมั่นในจริยธรรมและรับผิดชอบต่อสังคม ส่งผลให้เกิดความรู้สึกรักอยากมีส่วนร่วมและอยู่กับองค์กรต่อไป สอดคล้องกับแนวคิดของ Riggio R.E. (2002) ที่ระบุว่าค่านิยมขององค์กรที่สอดคล้องกับค่านิยมส่วนบุคคลเป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างแรงจูงใจและความผูกพันของพนักงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ Hansen S.D., Smith H.L. and Brehm L.A. (2011) ศึกษาความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรและประโยชน์ที่เกิดจากความไว้วางใจของพนักงาน ผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่รับรู้ว่าจะองค์กรดำเนินกิจกรรม CSR อย่างจริงจัง จะเกิดความไว้วางใจในองค์กรในระดับสูง และความไว้วางใจนี้เป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยส่งเสริมให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรเพิ่มมากขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Brammer S., Millington A. and

Rayton B. (2007) ศึกษาการมีส่วนช่วยของความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรต่อความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร ผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่รับรู้ว่าการดำเนินการด้านกิจกรรม CSR อย่างจริงจัง มีแนวโน้มที่จะมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับที่สูงขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Valentine S. and Barnett T. (2003) ศึกษาวิจัยเรื่องความตระหนักในจรรยาบรรณค่านิยมทางจริยธรรมที่รับรู้ และความผูกพันต่อองค์กร ผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่รับรู้ว่าการกำหนดและปฏิบัติตามค่านิยมทางจริยธรรมอย่างชัดเจน จะมีความผูกพันต่อองค์กรสูงขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

5.3.1.1 จากผลการวิจัย ระดับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 โดยภาพรวม อยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด จากผลการศึกษาวิจัยผู้วิจัยมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะรายด้าน ดังนี้

1) ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่เพื่อประโยชน์ขององค์กร (ด้านนี้มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด) เห็นควรยกย่องและให้รางวัลกับผู้ที่แสดงความทุ่มเท และเปิดโอกาสให้บุคลากรได้มีส่วนร่วมในการวางแผนหรือเสนอแนะทางพัฒนา

2) ด้านความเชื่อมั่นและการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร เห็นควรจัดกิจกรรมที่เชื่อมโยงเป้าหมายองค์กรกับบทบาทของแต่ละคน และสนับสนุนผู้นำในการสื่อสารเป้าหมายและสร้างแรงบันดาลใจ

3) ด้านความปรารถนาอย่างยิ่งที่จะรักษาไว้ ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพในองค์กร เห็นควรพัฒนาเส้นทางอาชีพอย่างชัดเจนและต่อเนื่อง และส่งเสริมความมั่นคงผ่านระบบประเมินและสวัสดิการ

4) ด้านความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานในองค์กร (คะแนนเฉลี่ยต่ำสุดใน 4 ด้าน แม้อยู่ในระดับสูง) เห็นควรสำรวจความพึงพอใจของบุคลากรอย่างสม่ำเสมอ ปรับปรุงสภาพแวดล้อมการทำงานให้เหมาะสมและเอื้อต่อสมดุลชีวิต และสร้างช่องทางเปิดรับความคิดเห็นเพื่อสะท้อนความต้องการที่แท้จริง

5.3.1.2 จากผลการวิจัย บุคลากรขององค์กรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 ที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ตำแหน่งงาน และรายได้ต่อเดือน แตกต่างกันมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันจะเห็นได้ว่า บุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน ส่วนใหญ่มีระดับความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้นสถานภาพการสมรสที่พบว่า มีผลต่อ

ความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 เห็นควรสร้างระบบการบริหารงานบุคคลที่ส่งเสริมความเท่าเทียม เนื่องจากเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ และตำแหน่ง ไม่ส่งผลต่อความผูกพันอย่างมีนัยสำคัญ องค์กรควรใช้ข้อมูลนี้เพื่อยืนยันการวางแผนทรัพยากรบุคคลอย่างเป็นธรรมและไม่เลือกปฏิบัติ และจัดระบบการให้รางวัล โอกาสในการพัฒนา และการประเมินผลที่ไม่ขึ้นกับลักษณะส่วนบุคคล แต่เน้นที่ผลงาน และความสามารถ เห็นควรให้ความสำคัญกับกลุ่มบุคลากรที่มีครอบครัว เนื่องจากสถานภาพการสมรสส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติ 0.05 โดยกลุ่มที่แต่งงานแล้วมีแนวโน้มผูกพันกับองค์กรสูงกว่า

5.3.1.3 จากผลการวิจัย ปัจจัยประสบการณ์ทำงานที่ต่างกันมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 จะเห็นได้ว่า

- 1) ด้านอายุและประสบการณ์ เห็นควรพัฒนาแนวทางการบริหารทรัพยากรบุคคลที่เน้นประสบการณ์การทำงาน เนื่องจากผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านอายุและประสบการณ์ทำงานมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร ผู้บริหารควรส่งเสริมการสื่อสารระหว่างรุ่น ถ่ายทอดประสบการณ์ และสร้างกิจกรรมพี่เลี้ยง (Mentoring) เพื่อสร้างความต่อเนื่องทางวัฒนธรรมองค์กร
- 2) ด้านการจัดการความเครียดในที่ทำงาน เห็นควรส่งเสริมกลยุทธ์การจัดการความเครียดในที่ทำงาน องค์กรควรพัฒนาแผนและกิจกรรมที่ช่วยลดความเครียด เช่น การให้คำปรึกษา การจัดสรรงานอย่างเหมาะสม หรือกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพจิต เพื่อให้บุคลากรสามารถทำงานได้อย่างยั่งยืน และยังคงรู้สึกผูกพันต่อองค์กร
- 3) ด้านคุณค่าทางจริยธรรมและความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร เห็นควรเสริมสร้างค่านิยมองค์กรและจริยธรรม ผลวิจัยชี้ว่าคุณค่าทางจริยธรรมและความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรส่งผลต่อความผูกพันอย่างมีนัยสำคัญ ดังนั้นควรยกระดับการสื่อสารค่านิยมองค์กรให้ชัดเจน เช่น ผ่านกิจกรรมภายใน การอบรม หรือประกาศเกียรติคุณพนักงานที่ปฏิบัติตามค่านิยมเหล่านั้น

5.3.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาครั้งต่อไป

จากผลการวิจัยฉบับนี้ที่ศึกษาเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 และพบว่าปัจจัยบางประการส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญ ในขณะที่บางปัจจัยไม่แสดงผลชัดเจน ทางผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษากครั้งต่อไป ดังนี้

5.3.2.1 ขยายกลุ่มตัวอย่างให้หลากหลายมากขึ้น

- 1) ควรศึกษากลุ่มตัวอย่างจากสำนักงานสรรพากรในพื้นที่อื่น ๆ หรือหน่วยงานราชการประเภทอื่น เพื่อเปรียบเทียบและเพิ่มความครอบคลุมในการสรุปผล
- 2) อาจพิจารณาเปรียบเทียบระหว่างภาคกลาง ภาคตะวันออก และภาคอีสาน เพื่อศึกษาผลกระทบของบริบททางภูมิศาสตร์และวัฒนธรรมองค์กรที่แตกต่างกัน

5.3.2.2 เพิ่มตัวแปรต้นอื่นที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร

- 1) เช่น แรงจูงใจในการทำงาน ภาวะผู้นำ การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร หรือ คุณภาพชีวิตในการทำงาน ซึ่งอาจมีผลต่อความผูกพันมากกว่าปัจจัยส่วนบุคคล
- 2) ใช้โมเดลที่ครอบคลุมมากขึ้น เช่น โมเดลแรงจูงใจของ Herzberg หรือโมเดลความผูกพันของ Allen, N.J. and Meyer, J.P

5.3.2.3 ใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพหรือแบบผสม (Mixed Methods)

- 1) การใช้วิธีสัมภาษณ์เชิงลึกหรือการสนทนากลุ่ม (Focus Group) จะช่วยให้เข้าใจมุมมอง ความรู้สึก และแรงผลักดันที่อยู่เบื้องหลังความผูกพันต่อองค์กรได้ชัดเจนขึ้น
- 2) การเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพจะช่วยเสริมข้อมูลเชิงปริมาณให้มีมิติที่ลึกขึ้น