

**การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ
บุคลากรกรมสรรพากรในจังหวัดกรุงเทพมหานคร**

**Perceived Organizational Support Affecting Work Efficiency of Personnel in
the Revenue Department in Bangkok**

ณพธร โพธิจันทร์
Noppatorn Potichan

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรกรมสรรพากรในจังหวัดกรุงเทพมหานคร 2) การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของบุคลากรกรมสรรพากรในจังหวัดกรุงเทพมหานคร 3) ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสรรพากรในจังหวัดกรุงเทพมหานคร 4) เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสรรพากรในจังหวัดกรุงเทพมหานครโดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ 5) เพื่อศึกษาการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสรรพากรในจังหวัดกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างจำนวน 381 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุอยู่ในช่วง 46 – 55 ปี มีระดับการศึกษาชั้นสูงสุดอยู่ในระดับปริญญาตรี มีสถานภาพโสด มีสังกัดอยู่ในภาค 2 และมีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 35,000 บาท ใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน Independent sample t-test One-way ANOVA: F-test และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ ผลการศึกษาพบว่า 1) การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง 2) ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก 3) ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ สังกัด และรายได้ที่ได้รับต่อเดือนแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 4) การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในทางบวก โดยส่งผลมากที่สุดคือด้านการปฏิบัติงาน ด้านจิตอาารมณ์ และด้านความรู้ในงาน และโอกาสตามลำดับ ในขณะที่ด้านความมั่นคงในงาน และด้านผลตอบแทนและสวัสดิการส่งผลในด้านลบ

คำสำคัญ : การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร, ประสิทธิภาพ, กรมสรรพากร

Abstract

This study aimed to examine 1) the personal factors of personnel in the Revenue Department in Bangkok, 2) perceived organizational support among the personnel of the Revenue Department in Bangkok, 3) work efficiency of the Revenue Department's personnel in Bangkok 4) a comparison of work efficiency categorized by personal factors, and 5) the impact of perceived organizational support on work efficiency of the Revenue Department's personnel in Bangkok. The sample consisted of 381 individuals, the majority of whom were female, aged between 46 and 55 years, holding a bachelor's degree as their highest education level, single, working in The Revenue Regional 2, and earning more than 35,000 baht per month. Data were collected using a questionnaire, and statistical methods used for data analysis included percentage, arithmetic mean, standard deviation, independent sample t-test, One-way ANOVA (F-test), and multiple regression analysis. The findings revealed that 1) The level of perceived organizational support was moderate, 2) Opinions on work efficiency were at a high level, 3) Personal factors such as gender, age, department affiliation, and monthly income were significantly associated with differences in work efficiency at the .05 statistical level, and 4) Perceived organizational support positively impacted work efficiency, with the highest influence observed in operational tasks, followed by emotional aspects, knowledge, and opportunities. In contrast, job security and compensation negatively influenced work efficiency.

Keywords : Perceived organizational support, Work efficiency, Revenue department

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันบุคลากรในองค์กรต่างๆได้รับผลกระทบจากสภาพเศรษฐกิจและสภาพแวดล้อมเปลี่ยนแปลงไป สินค้าอุปโภคบริโภคมีการปรับตัวสูงขึ้น ผู้คนเสียค่าใช้จ่ายไปกับค่าสินค้าอุปโภคบริโภค และค่าใช้จ่ายในชีวิตประจำวันเป็นจำนวนมาก อัตราค่าใช้จ่ายในสินค้าอุปโภคบริโภคและค่าสาธารณูปโภคต่างๆที่สูงขึ้น สะท้อนให้เห็นว่าบุคลากรต้องรับภาระค่าใช้จ่ายมากขึ้นในปัจจุบัน การแบ่งค่าตอบแทนที่ได้รับไปใช้จ่ายในครัวเรือน ชำระค่าเช่าที่อยู่อาศัย ค่ารักษาพยาบาล ค่ารถโดยสาร ค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปปฏิบัติงาน ไปจนถึงค่าบริการโทรศัพท์มือถือและค่าสาธารณูปโภคต่างๆ อาจนำไปสู่พฤติกรรมอื่นๆเพื่อลดภาระให้เบาบางลง เช่น การหารายได้เสริมเพื่อให้เพียงพอชำระค่าใช้จ่ายในแต่ละเดือน หรือลดเวลาพักผ่อนลงเพื่อที่จะสามารถเดินทางด้วยรถสาธารณะซึ่งมีค่าใช้จ่ายที่ต่ำกว่า การใช้รถยนต์ส่วนตัว ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อสุขภาพร่างกายและสภาพจิตใจ และสามารถส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้ แนวทางการดำเนินชีวิตที่เปลี่ยนไปจากสภาพเศรษฐกิจและสังคม

รวมถึงสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานที่เหมาะสม ความเข้าใจจากเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างาน หรือ การไม่ได้รับผลตอบแทนตามที่คาดหวังเอาไว้ สามารถส่งผลถึงบุคลากรได้ทั้งสิ้น การรับรู้การสนับสนุน จากองค์กรของบุคลากร ทั้งในด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ด้านความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้า ด้านความมั่นคงในงาน ด้านจิตอาารมณ์ และในด้านการปฏิบัติงาน อย่างเหมาะสมและสามารถตอบสนอง ต่อความต้องการของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานจึงเป็นส่วนสำคัญที่จะช่วยสนับสนุน และจูงใจบุคลากรให้เกิด ความรู้สึกที่ดีต่อบุคลากร นำมาซึ่งพฤติกรรมในแง่บวกต่อองค์กร รวมถึงสามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็ม ประสิทธิภาพด้วย

ในปัจจุบันบุคลากรผู้ปฏิบัติงานในภาครัฐก็ได้รับผลกระทบในลักษณะเดียวกันกับองค์กรอื่นๆ กรมสรรพากรซึ่งปฏิบัติหน้าที่ในการจัดเก็บภาษีและให้ข้อมูลเกี่ยวกับภาษี มีสาขาในการให้บริการ ปฏิบัติหน้าที่อยู่ทั่วประเทศ ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร นอกเหนือจากส่วนกลางของกรมสรรพากรแล้วยังมีแบ่งพื้นที่ออกเป็นสรรพากรภาค 3 ภาค กำกับดูแลสรรพากรพื้นที่ 30 พื้นที่ และสรรพากรสาขาใน ท้องที่ต่างๆทั่วกรุงเทพมหานคร 52 สาขา ในการปฏิบัติงาน บุคลากรกรมสรรพากรต้องรับมือกับ สถานการณ์ต่างๆที่แตกต่างกันตามลักษณะงานและสภาพแวดล้อมของพื้นที่รับผิดชอบนั้นๆ และ เงื่อนไขในการดำเนินชีวิตของบุคลากรแต่ละบุคคล ความต้องการการสนับสนุนในการปฏิบัติงานหรือ การดำเนินชีวิตของแต่ละบุคคลจึงมีความแตกต่างกัน การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่บุคลากรรับรู้ได้ จะ ส่งผลให้บุคลากรเกิดความรู้สึกว่าตนมีคุณค่า และองค์กรให้ความสำคัญหรือเห็นคุณค่าในสิ่งที่ บุคลากรทุ่มเทปฏิบัติงาน ซึ่งบุคลากรจะตอบแทนองค์กรด้วยการตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มประสิทธิภาพ กลับไป (Eisenberger et al, 1986)

การวิจัยครั้งนี้จึงต้องการศึกษาการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสรรพากรในจังหวัดกรุงเทพมหานคร ซึ่งปฏิบัติหน้าที่ในการจัดเก็บภาษีและ ให้ข้อมูลเกี่ยวกับภาษี เพื่อทราบถึงระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของบุคลากร และปัจจัยใดที่ ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เพื่อสะท้อนถึงความต้องการการสนับสนุนของบุคลากรในด้าน ต่างๆ และเพื่อจะสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการสนับสนุน ผลักดัน หรือจูงใจให้บุคลากรสามารถ ปฏิบัติงานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ ด้วยนโยบายหรือแนวทางปฏิบัติภายในองค์กร

วัตถุประสงค์การวิจัย

- 1) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรกรมสรรพากรในจังหวัดกรุงเทพมหานคร
- 2) เพื่อศึกษาการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของบุคลากรกรมสรรพากรในจังหวัด กรุงเทพมหานคร
- 3) เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสรรพากรในจังหวัด กรุงเทพมหานคร

4) เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสรรพากรในจังหวัดกรุงเทพมหานครโดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

5) เพื่อศึกษาการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสรรพากรในจังหวัดกรุงเทพมหานคร

สมมุติฐานการวิจัย

1) บุคลากรกรมสรรพากรในจังหวัดกรุงเทพมหานครที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันจะมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

2) การสนับสนุนจากองค์กรส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสรรพากรในจังหวัดกรุงเทพมหานคร

ขอบเขตการศึกษา

ในขอบเขตด้านเนื้อหา ผู้วิจัยมุ่งศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสรรพากร เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานบุคลากรกรมสรรพากร โดยกำหนดตัวแปรต้นคือปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษาขั้นสูงสุด สถานภาพการสมรส สังกัด และรายได้ที่ได้รับต่อเดือน และทฤษฎีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ตามแนวคิดของไอเซนเบอร์เกอร์ และคณะ (Eisenberger et al, 19) ที่ถูกนำมาสังเคราะห์ออกเป็น 5 ด้าน ตามเปรมจิตร์ คล้ายเพชร (2548) ประกอบด้วย ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ด้านความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้า ด้านความมั่นคงในงาน ด้านจิตอาสามณ์ และด้านการปฏิบัติงาน และกำหนดตัวแปรตาม คือทฤษฎีประสิทธิภาพ ตามแนวคิดของ ปีเตอร์เซน และพลาวแมน (Petersen & Plowman, 1953) ซึ่งถูกนำไปใช้ศึกษาในด้านประสิทธิภาพในไทยอย่างแพร่หลาย ประกอบด้วย ด้านคุณภาพ ด้านปริมาณ ด้านเวลา และด้านค่าใช้จ่าย

วิธีดำเนินการวิจัย

กลุ่มประชากรในการศึกษาครั้งนี้ได้แก่ ข้าราชการ พนักงานราชการ และลูกจ้างประจำ ที่ปฏิบัติงานในกรมสรรพากรส่วนกลาง สรรพากรภาค สรรพากรพื้นที่ และสรรพากรสาขา ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร จำนวน 7,867 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 30 กรกฎาคม 2567 กรมสรรพากร) กำหนดกลุ่มตัวอย่าง ด้วยสูตรในการหาขนาดตัวอย่างของยามาเน่ (Yamane, 1973) โดยกำหนดค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ค่าความคลาดเคลื่อนไม่เกินร้อยละ 5 จนได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 381 คน แล้วจึงใช้การสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi-stage Sampling) โดยสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified

Sampling) โดยเก็บตัวอย่างแต่ละชั้นภูมิจำแนกตามภาคที่สังกัด คือ ส่วนกลางกรมสรรพากร สรรพากรภาค1 สรรพากรภาค2 และสรรพากรภาค3 จนได้ตามจำนวนที่กำหนด หลังจากนั้นใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) ด้วยการจับฉลากสุ่ม แล้วจึงส่งแบบสอบถามออนไลน์ และแบบสอบถามรูปแบบกระดาษ ให้กับกลุ่มตัวอย่างจนได้ครบตามจำนวนที่กำหนดแต่ละภาคตามสัดส่วนของกลุ่มประชากร เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ประกอบด้วย3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรกรมสรรพากรในจังหวัดกรุงเทพมหานคร ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาขั้นสูงสุด สถานภาพการสมรส สังกัด และรายได้ที่ได้รับต่อเดือน

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของบุคลากรกรมสรรพากรในจังหวัดกรุงเทพมหานคร จำนวน 21 ข้อโดยใช้มาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับของลิเคิร์ต (Likert's Five Rating Scale) โดยที่ 5 หมายถึงมากที่สุด และ 1 หมายถึงน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสรรพากรในจังหวัดกรุงเทพมหานคร จำนวน 17 ข้อโดยใช้มาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับของลิเคิร์ต (Likert's Five Rating Scale) โดยที่ 5 หมายถึงมากที่สุด และ 1 หมายถึงน้อยที่สุด

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้มีการนำแบบสอบถามไปให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบพิจารณาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย (Content Validity) จำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของคำถามให้สอดคล้องต่อวัตถุประสงค์และคำนิยาม รวมไปถึงตรวจสอบความถูกต้องเหมาะสมของภาษา โดยนำมาหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence : IOC) ซึ่งคะแนนในแต่ละข้อต้องมีค่า IOC ไม่ต่ำกว่า 0.5 เมื่อหาแล้วพบว่า ข้อคำถามทุกข้อมีค่า IOC มากกว่า 0.5 ในการคำนวณรายข้อ และแบบสอบถามทั้งฉบับมีค่า IOC เท่ากับ 0.95 หลังจากนั้นจึงนำแบบสอบถามไปหาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยนำแบบสอบถามไปทำการทดลองใช้ (Tryout) กับกลุ่มประชากรที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่างที่ทำการวิจัย จำนวน 30 คน แล้วจึงนำแบบสอบถามมาวิเคราะห์เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) พบว่าได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.941

การวิเคราะห์ข้อมูล

- 1) การศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรกรมสรรพากรในจังหวัดกรุงเทพมหานคร
- 2) การศึกษาการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของบุคลากรกรมสรรพากรในจังหวัดกรุงเทพมหานคร
- 3) การศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสรรพากรในจังหวัดกรุงเทพมหานคร

ทั้ง 3 ข้อ ใช้ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในการวิเคราะห์

4) การเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสรรพากรในจังหวัดกรุงเทพมหานครโดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ในปัจจัยส่วนบุคคลด้าน เพศ ทดสอบสมมุติฐานด้วย Independent sample t-test และในส่วนของด้าน อายุ ระดับการศึกษาชั้นสูงสุด สถานภาพการสมรส สังกัด และรายได้ที่ได้รับต่อเดือน ทดสอบสมมุติฐานโดยใช้วิธีการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรมากกว่า 2 ตัวแปรด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One-way ANOVA: F-test และเปรียบเทียบเป็นรายคู่ด้วยวิธี 'Scheffe' และทดสอบสมมุติฐานที่ระดับนัยสำคัญเท่ากับ .05

5) การศึกษาการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสรรพากรในจังหวัดกรุงเทพมหานคร ทดสอบสมมุติฐานด้วยการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัย

1) การศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรกรมสรรพากรในจังหวัดกรุงเทพมหานคร พบว่าบุคลากรกรมสรรพากรในจังหวัดกรุงเทพมหานครที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 62.20 มีอายุอยู่ในช่วง 46 – 55 ปี คิดเป็นร้อยละ 28.35 มีระดับการศึกษาชั้นสูงสุดอยู่ในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 66.14 มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 51.71 มีสังกัดอยู่ในภาค 2 คิดเป็นร้อยละ 26.51 และมีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 35,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 41.73

2) การศึกษาการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของบุคลากรกรมสรรพากรในจังหวัดกรุงเทพมหานคร พบว่า บุคลากรกรมสรรพากรในจังหวัดกรุงเทพมหานครที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า บุคลากรมีความคิดเห็นต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรจำนวน 4 ด้าน อยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับได้ดังนี้ ด้านจิตอาสามณ์ ด้านความมั่นคงในงาน ด้านการ และด้านความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้า ตามลำดับ และด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ อยู่ในระดับปานกลาง ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็น ต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของบุคลากรกรมสรรพากรในจังหวัดกรุงเทพมหานคร

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร	$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
1. ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ	2.984	0.783	ปานกลาง
2. ด้านความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้า	3.433	0.717	มาก
3. ด้านความมั่นคงในงาน	3.487	0.726	มาก
4. ด้านจิตอาสามณ์	3.495	0.668	มาก
5. ด้านการปฏิบัติงาน	3.478	0.670	มาก
รวม	3.376	0.583	ปานกลาง

3) การศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสรรพากรในจังหวัดกรุงเทพมหานคร พบว่า บุคลากรกรมสรรพากรในจังหวัดกรุงเทพมหานครที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า บุคลากรมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานทุกด้านในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ ด้านคุณภาพ ด้านปริมาณ ด้านเวลา และด้านค่าใช้จ่าย ตามลำดับ ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็น ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสรรพากรในจังหวัดกรุงเทพมหานคร

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
1. ด้านคุณภาพ	3.924	0.529	มาก
2. ด้านปริมาณ	3.847	0.579	มาก
3. ด้านเวลา	3.755	0.654	มาก
4. ด้านค่าใช้จ่าย	3.709	0.631	มาก
รวม	3.809	0.489	มาก

4) การเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสรรพากรในจังหวัดกรุงเทพมหานครโดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า บุคลากรกรมสรรพากรในจังหวัดกรุงเทพมหานครที่มี เพศ อายุ สังกัด และรายได้ที่ได้รับต่อเดือนแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ดังนี้

ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสรรพากรในจังหวัดกรุงเทพมหานครโดยจำแนกตามเพศ พบว่า ในภาพรวมบุคลากรกรมสรรพากรในจังหวัด

กรุงเทพมหานครที่มีเพศต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า เพศหญิงมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านค่าใช้จ่ายสูงกว่าเพศชาย

ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสรรพากรในจังหวัดกรุงเทพมหานครโดยจำแนกตามอายุ พบว่า ในภาพรวมบุคลากรกรมสรรพากรในจังหวัดกรุงเทพมหานครที่มีอายุต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า บุคลากรที่อยู่ในช่วงอายุ 56 – 60 ปี มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพ มากกว่าบุคลากรที่อยู่ในช่วงอายุ 18 – 25 ปี และบุคลากรที่อยู่ในช่วงอายุ 56 – 60 ปี มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านปริมาณ และด้านเวลา มากกว่าบุคลากรที่อยู่ในช่วงอายุ 26 – 30 ปี

ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสรรพากรในจังหวัดกรุงเทพมหานครโดยจำแนกตามสังกัด พบว่า ในภาพรวมบุคลากรกรมสรรพากรในจังหวัดกรุงเทพมหานครที่มีสังกัดต่างกันประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า บุคลากรที่มีสังกัดอยู่ในภาค 2 มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านปริมาณ และด้านค่าใช้จ่าย มากกว่าบุคลากรที่มีสังกัดอยู่ใน ภาค 1 และ บุคลากรที่มีสังกัดอยู่ในภาค 3 มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านปริมาณ และด้านเวลา มากกว่าบุคลากรที่มีสังกัดอยู่ใน ภาค 1

ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสรรพากรในจังหวัดกรุงเทพมหานครโดยจำแนกตามรายได้ที่ได้รับต่อเดือน พบว่าในภาพรวมบุคลากรกรมสรรพากรในจังหวัดกรุงเทพมหานครที่รายได้ที่ได้รับต่อเดือนต่างกันประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า ในด้านคุณภาพ บุคลากรที่มีรายได้ที่ได้รับต่อเดือนมากกว่า 35,000 บาท มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพ มากกว่าบุคลากรที่มีรายได้ต่อเดือนอยู่ในช่วง 15,001 – 20,000 บาท และในด้านค่าใช้จ่าย บุคลากรที่มีรายได้ต่อเดือนอยู่ในช่วง 9,400 – 15,000 บาท มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในด้านค่าใช้จ่าย มากกว่าบุคลากรที่มีรายได้ต่อเดือนอยู่ในช่วง 20,001 – 25,000 บาท และบุคลากรที่มีรายได้ต่อเดือนอยู่ในช่วง 30,001 – 35,000 บาท บุคลากรที่มีรายได้ต่อเดือนอยู่ในช่วง 15,001 – 20,000 บาท มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในด้านค่าใช้จ่าย มากกว่า บุคลากรที่มีรายได้ต่อเดือนอยู่ในช่วง 30,001 – 35,000 และบุคลากรที่มีรายได้ที่ได้รับต่อเดือนมากกว่า 35,000 บาท มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านค่าใช้จ่าย มากกว่าบุคลากรที่มีรายได้ต่อเดือนอยู่ในช่วง 20,001 – 25,000 บาท และบุคลากรที่มีรายได้ต่อเดือนอยู่ในช่วง 30,001 – 35,000 บาท

ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสรรพากรในจังหวัดกรุงเทพมหานครโดยจำแนกตามระดับการศึกษาขั้นสูงสุด และสถานภาพการสมรส พบว่ามีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

5) การศึกษาการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสรรพากรในจังหวัดกรุงเทพมหานคร ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณของปัจจัยการรับรู้การ

สนับสนุนจากองค์กร ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสรรพากรในจังหวัด กรุงเทพมหานคร พบว่า ในด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ด้านความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้า ด้านความมั่นคงในงาน ด้านจิตอาสามณ์ และด้านการปฏิบัติงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยด้านที่ส่งผลมากที่สุดคือด้านการปฏิบัติงาน ด้านจิตอาสามณ์ ด้านความรู้ในงาน โอกาสก้าวหน้า ส่งผลไปในทิศทางบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ในขณะที่ ด้านความมั่นคงในงาน และด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ส่งผลไปในทิศทางลบต่อประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติงาน ตามลำดับ ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณของปัจจัยการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ที่ส่งผลต่อ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสรรพากรในจังหวัดกรุงเทพมหานคร

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร	B	Std.Error	beta	t	p	toleranc e	VIF
ค่าคงที่	2.398	.125		19.119	.000*		
ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ	-.063	.032	-.102	-1.996	.047*	.712	1.404
ด้านความรู้ในงานและโอกาส ก้าวหน้า	.142	.050	.209	2.865	.004*	.347	2.879
ด้านความมั่นคงในงาน	-.110	.051	-.164	-2.177	.030*	.325	3.079
ด้านจิตอาสามณ์	.172	.055	.235	3.096	.002*	.322	3.107
ด้านการปฏิบัติงาน	.258	.047	.353	5.473	.000*	.443	2.259
R Square = .308 Adjusted R Square = .298 F = 33.307 p = .000							

อภิปรายผล

1) บุคลากรกรมสรรพากรในจังหวัดกรุงเทพมหานครผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุอยู่ในช่วง 46 – 55 ปี มีระดับการศึกษาขั้นสูงสุดอยู่ในระดับปริญญาตรี มีสถานภาพการสมรสเป็น โสด มีสังกัดอยู่ในภาค 2 และมีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 35,000 บาท จากฐานเงินเดือนตาม พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2551 สามารถอนุมานได้จากเงื่อนไขและลำดับของการ เลื่อนขั้นเงินเดือนว่าบุคลากรส่วนมากที่ตอบแบบสอบถามปฏิบัติงานมาแล้วไม่ต่ำกว่า 5 ปี ซึ่งแสดงให้เห็นลักษณะในการปฏิบัติงาน และการผูกพันตัวเองไว้กับองค์กรของระบบราชการ สอดคล้องกับ งานวิจัยของ รัชฎวรรณ์ สาริกา (2566) ที่ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินการคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ที่แสดงให้เห็นว่าในการปฏิบัติงานของหน่วยงานราชการ การจูงใจในด้านความสำเร็จของงาน ด้านลักษณะของ งาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ และด้านความก้าวหน้าในงาน สามารถส่งผลกระทบต่องานให้

ปฏิบัติงานด้วยความพึงพอใจ ซึ่งนำไปสู่ทัศนคติทางบวกและการจงใจให้บุคลากรปฏิบัติงานอย่างเต็มประสิทธิภาพ

2) จากการศึกษาการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของบุคลากรกรมสรรพากรในจังหวัดกรุงเทพมหานคร พบว่า บุคลากรกรมสรรพากรในจังหวัดกรุงเทพมหานครส่วนมากมีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า ระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร 4 ด้านอยู่ในระดับมาก คือ ด้านจิตอาารมณ์ รองลงมาคือ ด้านความมั่นคงในงาน ด้านการปฏิบัติงาน และด้านความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้า ตามลำดับ และมี 1 ด้านอยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ แพร่วิไล จันทรบุญ (2563) ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและแรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ กรณีศึกษา สำนักงานอัยการสูงสุด ซึ่งแสดงให้เห็นว่าในการปฏิบัติงานในระบบราชการ บุคลากรมีการรับรู้ได้ถึงการสนับสนุนด้านจิตอาารมณ์ ความเข้าใจ หรือความเห็นอกเห็นใจจากองค์กร รวมถึงความรู้สึกมั่นคงในการปฏิบัติกรงานภายในองค์กรให้กับบุคลากรมากกว่าด้านอื่นๆ และในด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ซึ่งอยู่ในระดับปานกลางแสดงให้เห็นว่าบุคลากรกรมสรรพากรในจังหวัดกรุงเทพมหานคร มีการรับรู้การสนับสนุนเกี่ยวกับค่าตอบแทนที่ไม่เทียบเท่ากับด้านอื่นๆ ซึ่งการได้รับค่าตอบแทนที่ไม่สัมพันธ์กับหน้าที่และความรับผิดชอบของบุคลากร อาจส่งผลให้บุคลากรรู้สึกว่าได้รับการสนับสนุนน้อยลง และสามารถส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้

3) จากการศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสรรพากรในจังหวัดกรุงเทพมหานคร พบว่า บุคลากรกรมสรรพากรในจังหวัดกรุงเทพมหานครส่วนมากมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า ระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมาก โดยค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านคุณภาพ รองลงมา คือ ด้านปริมาณ ด้านเวลา และด้านค่าใช้จ่าย ตามลำดับ สอดคล้องกับ งานวิจัยของ เนลีย อุปภา (2559) ที่ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ซึ่งแสดงให้เห็นว่า ในการปฏิบัติงานของหน่วยงานของรัฐ ที่มีการให้ความสำคัญกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านค่าใช้จ่ายที่น้อยกว่าด้านอื่นๆ ในขณะที่ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพ ด้านปริมาณ และด้านเวลา ที่มีลำดับแตกต่างกันนั้นมีความสอดคล้องกับลักษณะการปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงาน

4) จากการศึกษาเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสรรพากรในจังหวัดกรุงเทพมหานครโดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า บุคลากรกรมสรรพากรในจังหวัดกรุงเทพมหานครที่มี เพศ อายุ สังกัด และรายได้ที่ได้รับต่อเดือนแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของกฤษฎา ราชรักษ์ (2564) ที่ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานกลุ่ม Generation Y ในกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล แต่เป็นการแสดงให้เห็นถึงความแตกต่างระหว่าง

Generation หากอ้างอิงจากแหล่งข้อมูลในการศึกษาเดียวกันจะพบว่า บุคลากรที่อยู่ในช่วงอายุ 56 – 60 ปี จะถูกจัดอยู่ในกลุ่ม Baby Boomers ที่เกิดในช่วงระหว่างปี พ.ศ. 2489 - 2508 และกลุ่ม Generation X ที่เกิดในช่วงระหว่างปี พ.ศ. 2509 – 2519 ในขณะที่บุคลากรที่อยู่ในช่วงอายุ 18 – 25 ปี และ ช่วงอายุ 26 – 30 ปี จะถูกจัดอยู่ในกลุ่ม Generation Y ที่เกิดในช่วงระหว่างปี พ.ศ. 2520 – 2537 และกลุ่ม Generation Z ที่เกิดในช่วงระหว่างปี พ.ศ. 2538 - 2555 (Schroer, 2008 อ้างถึงใน พิชสิรี ชมภูคำ และ ณัฐริดา จักรภีร์ศิริสุข, 2563) จึงอาจกล่าวได้ว่าบุคลากรที่อยู่ในกลุ่ม Baby Boomers และกลุ่ม Generation X นั้นมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในด้านคุณภาพ ปริมาณ และเวลา มากกว่าบุคลากรที่อยู่ในกลุ่ม Generation Y และกลุ่ม Generation Z โดยหากพิจารณาร่วมจาก เพศ สังกัด และรายได้ที่ได้รับต่อเดือนจะสามารถอนุมานได้ว่า ในการปฏิบัติงานร่วมกันในหลาย Generation เงื่อนไขในการปฏิบัติงาน บริบทและลักษณะงานในแต่ละหน้าที่ที่บุคลากรได้รับมอบหมายให้มีการปฏิบัติ รวมถึงประสบการณ์ในการปฏิบัติงานก็เป็นส่วนสำคัญที่ควรพิจารณาประกอบด้วยเช่นกัน

5) จากการศึกษาการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสรรพากรในจังหวัดกรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสรรพากรในจังหวัดกรุงเทพมหานคร ทั้ง 5 ด้าน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยด้านที่ส่งผลมากที่สุดคือด้านการปฏิบัติงาน ด้านจิตอาสามณ์ และด้านความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้า ส่งผลไปในทิศทางบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน หรือกล่าวได้ว่า หากได้รับการสนับสนุนในด้านดังกล่าวเพิ่มขึ้น อาจส่งผลให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น ในขณะที่ด้านความมั่นคงในงาน และด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ส่งผลไปในทิศทางลบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน หรือกล่าวได้ว่า หากได้รับการสนับสนุนในด้านดังกล่าว อาจส่งผลให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานลดลง ซึ่งอาจแสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างทั้ง 2 ด้านที่ส่งผลไปในทิศทางลบจากระบบการทำงานของหน่วยงานราชการที่มีความมั่นคงในงานสูง และมีค่าตอบแทนที่มากขึ้นตามอายุงาน นโยบายหรือสภาพแวดล้อมที่มีความปลอดภัยในงานมาก และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่สัมพันธ์กับค่าตอบแทนอาจส่งผลให้บุคลากรขาดแรงจูงใจในการพัฒนา หรือรักษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับ งานวิจัยของ Diamantidis and Chatzoglou (2019) ที่ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับ แนวทางในเชิงประจักษ์ของ ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน ที่ชี้ให้เห็นว่าการสนับสนุนจากองค์กรหรือฝ่ายบริหารเป็นส่วนสำคัญในการสร้างแรงจูงใจ และสร้างบรรยากาศการปฏิบัติงานที่จะสามารถผลักดันบุคลากรให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพได้ ในขณะเดียวกัน การขาดการสนับสนุนจากองค์กร ก็สามารถส่งผลในแง่ลบต่อบรรยากาศและสภาพแวดล้อมที่นำไปสู่การขาดแรงจูงใจ และ ส่งผลให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรต่ำลงทั้งในทางตรงและทางอ้อม

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาพบว่าบุคลากรกรมสรรพากรในจังหวัดกรุงเทพมหานครมีระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรในระดับปานกลาง ในรายด้านพบว่า ระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร 4 ด้านอยู่ในระดับมาก คือ ด้านจิตอาสามณ์ รองลงมา คือ ด้านความมั่นคงในงาน ด้านการปฏิบัติงาน และด้านความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้า ตามลำดับ และ ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ อยู่ในระดับปานกลาง ในขณะเดียวกัน ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ในด้านความมั่นคง และ ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเป็นไปในทิศทางลบ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าบุคลากรกรมสรรพากรในจังหวัดกรุงเทพมหานครส่วนมากมีการรับรู้ต่อการสนับสนุนด้านผลตอบแทนและสวัสดิการที่น้อยกว่าการรับรู้การสนับสนุนในด้านอื่นๆ แต่ในขณะเดียวกัน การรับรู้การสนับสนุนด้านผลตอบแทน และการรับรู้การสนับสนุนในด้านความมั่นคงที่บุคลากรรับรู้ได้ ก็อาจส่งผลให้เกิดการขาดแรงจูงใจ เกิดความไม่กระตือรือร้นและนำไปสู่การลดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานลงองค์กรควรสนับสนุนให้มีนโยบายการปฏิบัติงานที่ผลตอบแทนสอดคล้องกับคุณภาพงานมากยิ่งขึ้น เพื่อสนับสนุนบุคลากรในการปฏิบัติงาน และในการดำเนินชีวิต รวมถึงสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้แก่บุคลากรซึ่งสามารถนำไปสู่การพัฒนา และการรักษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

รายการอ้างอิง

- กรมสรรพากร. (2564). *โครงสร้างและกรอบอัตรากำลังข้าราชการกรมสรรพากร*. สืบค้นเมื่อ 30 กรกฎาคม 2567, จาก <https://rdsrv.rd.go.th/18939.html>
- กฤษฎา ราชรักษ์. (2564). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานกลุ่ม Generation Y ในกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล*. การศึกษารายบุคคลปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- เจลิยา อุปภา. (2559). *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร สังกัดสำนักบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช*. การค้นคว้าอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ธัญญารัตน์ สาริกา. (2566). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานด้านการเงิน การคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ*. รายงานวิจัย. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ.
- เปรมจิตร คล้ายเพชร. (2548). *การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความยุติธรรมองค์การที่มีต่อความผูกพันต่อองค์กร และความตั้งใจในการลาออก*. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

พัชสิรี ชมภูคำ และ ณัฐริดา จักรภีร์ศิริสุข (2563). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงาน และ แรงจูงใจ ของคนเจนเนอเรชั่น Y และคนเจนเนอเรชั่น Z. *จุฬาลงกรณ์ธุรกิจปริทัศน์*, 165, 1 - 18.

แพรววิไล จันทร์บุญ. (2563). *การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และแรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ กรณีศึกษา สำนักงานอัยการสูงสุด. การค้นคว้าอิสระปริญญา ธุรกัจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.*

Diamantidis, A.D. and Chatzoglou, P. (2019), "*Factors affecting employee performance: an empirical approach*", *International Journal of Productivity and Performance Management*, Vol. 68 No. 1, pp. 171-193. <https://doi.org/10.1108/IJPPM-01-2018-0012>

Eisenberger, R., Huntington R., Hutchison, S., & Sowa, D. (1986). *Perceived organization support*. *Journal of Applied Psychology*, 71(3), 500-507.

Elmore Petersen., Edward Grosvenor Plowman. (1953). *Business Organization and Management (3rd ed.)*. Homewood, IL: Richard D. Irwin, Inc.

Yamane Taro.(1973). *Statistics: An Introductory Analysis*. (3rd ed). New York: Harper and Row Publication