

**ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่ภูเก็ต**  
**ORGANIZATIONAL COMMITMENT OF PERSONNEL UNDER THE PHUKET**  
**AREA REVENUE OFFICE**

วิไลวรรณ มณีสิงห์

สาขาการบัญชี คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ผู้รับผิดชอบบทความ

Wilaiwan Maneesing

E-mail : wilaiwan10711@gmail.com

Department of Accounting, Faculty of Business Administration, Ramkhamhaeng University

Corresponding author

---

**บทคัดย่อ**

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เพื่อศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่ภูเก็ต (2) เพื่อศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่ภูเก็ต จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล (3) เพื่อศึกษาปัจจัยลักษณะงาน และปัจจัยความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่ภูเก็ต

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่ภูเก็ต จำนวน 141 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์เชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบใช้สถิติการทดสอบแบบ t-test สถิติความแปรปรวนทางเดียว (One - way ANOVA) หากพบความแตกต่างจะนำไปเปรียบเทียบเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีของ LSD และสถิติการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression)

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า บุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่ภูเก็ต ให้ระดับความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด บุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่ภูเก็ต ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรไม่ต่างกัน บุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่ภูเก็ต ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรต่างกัน ปัจจัยลักษณะงาน ด้านความท้าทายในการทำงาน ปัจจัยความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านความรู้สึกว่าองค์กรเป็นที่พึงได้ มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่ภูเก็ต

**คำสำคัญ :** ความผูกพันต่อองค์กร ; สำนักงานสรรพากรพื้นที่ภูเก็ต

## ABSTRACT

This research study aims to (1) to study the organizational commitment of personnel under the Phuket Area Revenue Office (2) to study the organization engagement of personnel under the Phuket Area Revenue Office. Classified by personal factors (3) to study factors of work. And operational satisfaction factors affecting organizational engagement of personnel under the Phuket Area Revenue Office.

The sample used in this research was 141 personnel under the Phuket Area Revenue Office, using questionnaires as a tool for data collection. The statistics used in the descriptive analysis were frequency, percentage, mean and standard deviation. The hypothesis was tested for comparison using t-test statistics, one-way ANOVA statistic, if differences were found, they were compared individually by means of LSD and multiple regression statistics.

The results of hypothesis testing showed that Personnel under the Phuket Area Revenue Office Provide the highest level of opinion on overall organizational engagement. Personnel under the Phuket Area Revenue Office with different gender, age, education level, status, average monthly income, have no different ties to the organization. Personnel under the Phuket Area Revenue Office With different operational periods Have different ties to the organization. Job character factors Work challenges Operational satisfaction factor Working environment And the feeling that the organization is dependable Affect corporate engagement of personnel under the Phuket Area Revenue Office.

**Key words:** Organization Commitment ; Phuket Area Revenue Office

## บทนำ

การปฏิบัติงานของแต่ละองค์กรในทุกวันนี้ เราปฏิเสธไม่ได้ว่าทรัพยากรบุคคลเป็นทรัพยากรที่มีค่าที่สุดขององค์กร บุคลากรเป็นปัจจัยที่สำคัญในการขับเคลื่อนการดำเนินงาน และสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันขององค์กรเพื่อให้สามารถบรรลุเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ หากบุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพก็จะสามารถสร้างคุณค่าอันมหาศาลให้แก่องค์กรได้ นโยบายการบริหารงานบุคคลทั่วไปจึงเน้นให้บุคลากรมีความพึงพอใจต่อองค์กร โดยองค์กรจะต้องตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐาน เช่น เงินเดือน สวัสดิการ การมีส่วนร่วมในการทำงาน เป็นต้น แต่สิ่งที่สำคัญยิ่งกว่าความพึงพอใจ คือ ความผูกพันต่อองค์กร (ลลิตา จันทรงาม, 2559)

ความผูกพันต่อองค์กรเป็นตัวชี้วัดที่ดีที่แสดงถึงประสิทธิภาพขององค์กร การที่บุคลากรขาดความผูกพันต่อองค์กรจะส่งผลให้บุคลากรขาดขวัญและกำลังใจในการทำงาน ก่อให้เกิดการละเลยเพิกเฉยต่อการปฏิบัติหน้าที่เพื่อองค์กรจนกระทั่งลาออกจากองค์กรไปในที่สุด ความผูกพันต่อองค์กรสามารถลดการ

ลาออกของบุคลากรได้ เป็นการลดปัญหาการสูญเสียบุคลากรที่ดีมีความรู้ความชำนาญในการทำงาน การลาออกของบุคลากรทำให้องค์กรมีต้นทุนจากการลาออกของบุคลากร คือ ค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นโดยตรงซึ่งรวมถึงค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นในการสรรหา คัดเลือก ฝึกอบรม และพัฒนาบุคลากรที่รับเข้ามาใหม่ เพื่อให้ทำงานแทนบุคลากรเดิมที่ลาออกไปได้ และต้นทุนทางอ้อมคือ ผลกระทบของผลผลิตหรือประสิทธิภาพขององค์กรก็จะลดลงไปช่วงหนึ่ง เนื่องจากบุคลากรไม่เพียงพอต่อกระบวนการทำงาน หากองค์กรสามารถทำให้บุคลากรมีความผูกพันต่อองค์กรได้มากเท่าใด ก็จะส่งผลให้บุคลากรมีความปรารถนาที่จะอยู่เป็นสมาชิกขององค์กรต่อไปนานเท่านาน และพร้อมที่จะทุ่มเทความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ สร้างผลงานที่น่าพึงพอใจ อัตราการขาดงานลดลง มีทัศนคติเชิงบวกต่อองค์กรและพร้อมที่จะให้ความร่วมมือ และมีส่วนร่วมในทุกกิจกรรมขององค์กร เพื่อมุ่งสู่เป้าหมายที่เป็นแนวทางเดียวกันกับเป้าหมายขององค์กร (Steers, 1977 อ้างใน ประรณนา หลีกภัย, 2563)

จากความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กรที่ได้กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจทำการศึกษาเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่ภูเก็ต ซึ่งผลการวิจัยในครั้งนี้จะสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการเสริมสร้างและเพิ่มพูนให้บุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่ภูเก็ต มีความผูกพันต่อองค์กรมากขึ้น ซึ่งจะยึดเหนี่ยวทำให้บุคลากรมีความพึงพอใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไป รวมถึงสามารถนำผลการวิจัยไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาในกระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรต่าง ๆ ต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่ภูเก็ต
2. เพื่อศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่ภูเก็ต จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อศึกษาปัจจัยลักษณะงาน และปัจจัยความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่ภูเก็ต

### ขอบเขตของงานวิจัย

1. ขอบเขตของประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่ภูเก็ต จำนวน 217 คน (สำนักงานสรรพากรพื้นที่ภูเก็ต, ข้อมูล ณ วันที่ 22 กุมภาพันธ์ 2564) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยจำนวน 141 คน
2. ด้านเนื้อหา คือ เป็นการศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่ภูเก็ต โดยมุ่งหมายวิจัยความผูกพันต่อองค์กร 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความเชื่อมั่นยอมรับเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามเพื่อปฏิบัติงานให้แก่องค์กร และด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กร

### ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่ภูเก็ต แบ่งเป็น ด้านเพศ ด้านอายุ ด้านระดับการศึกษา ด้านสถานภาพ ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน และด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ปัจจัยลักษณะงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่ภูเก็ต แบ่งเป็น ด้านความท้าทายในการทำงาน ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และด้านความมีอิสระในการทำงาน ปัจจัยความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่ภูเก็ต แบ่งเป็น ด้านค่าตอบแทนที่ได้รับ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านภาวะผู้นำของผู้บังคับบัญชา ด้านความรู้สึกว่าตนมีความสำคัญต่อองค์กร และด้านความรู้สึกว่าองค์กรเป็นที่พึงได้

2. ตัวแปรตาม ได้แก่ ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่ภูเก็ต แบ่งเป็น 3 ด้าน คือ ด้านความเชื่อมั่นยอมรับเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามเพื่อปฏิบัติงานให้แก่องค์กร และด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กร

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อให้ทราบถึงความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่ภูเก็ต
2. เพื่อให้ทราบถึงความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่ภูเก็ต จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน
3. เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยลักษณะงาน และปัจจัยความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่ภูเก็ต

### ทบทวนวรรณกรรม

จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้แยกความผูกพันต่อองค์กรออกเป็น 3 ด้าน ดังนี้ **ด้านความเชื่อมั่นยอมรับเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร**

ชญาณุช วุฒิสักดิ์ (2563) กล่าวว่า ความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร หมายถึง การยอมรับในค่านิยม เป้าหมาย ตลอดจนวัตถุประสงค์ขององค์กรของบุคลากรของหน่วยงานต่าง ๆ ที่ทำงานว่าเป็นไปในทางเดียวกันกับตน

Mowday, Steers, & Porter (1982 อ้างใน ชญาณุช วุฒิสักดิ์, 2563) กล่าวว่า ความเชื่อและยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร หมายถึง ความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานที่แสดงตนเป็นหนึ่งเดียวกับองค์กรที่มีค่านิยมที่กลมกลืนกับสมาชิกองค์กรคนอื่น ๆ และเต็มใจที่จะอุทิศกำลังกายและกำลังใจเพื่อปฏิบัติภารกิจขององค์กร เป็นความรู้สึกเป็นพวกเดียวกัน

จากแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง สามารถสรุปได้ว่า ความผูกพันต่อองค์กร ด้านความเชื่อมั่นยอมรับเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร หมายถึง การมีความเชื่อมั่นยอมรับเป้าหมาย และค่านิยมของ

สำนักงานสรรพากรพื้นที่ภูเก็ต รู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับสำนักงานสรรพากรพื้นที่ภูเก็ต ภาคภูมิใจเมื่อมีคนชื่นชมสำนักงานสรรพากรพื้นที่ภูเก็ต และมักจะชี้แจงข้อเท็จจริงแทนสำนักงานสรรพากรพื้นที่ภูเก็ต เมื่อผู้อื่นเข้าใจผิด

#### **ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามเพื่อปฏิบัติงานให้แก่องค์กร**

ชญานุช วุฒิสักดิ์ (2563) กล่าวว่า ความเต็มใจที่ทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ที่จะทำงานเพื่อองค์กร หมายถึง การแสดงออกถึงความพยายามอย่างเต็มที่ เต็มใจ อุทิศร่างกาย แรงใจ สติปัญญา ในการทำงานที่ดี ใช้ความพยายามอย่างมากเพื่อตอบสนองหรือมุ่งสู่เป้าหมายขององค์กรโดยมุ่งหวังให้งานที่ปฏิบัติประสบความสำเร็จอย่างมีคุณภาพ

Mowday, Steers, & Porter (1982 อ้างใน ชญานุช วุฒิสักดิ์, 2563) กล่าวว่า ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามที่จะปฏิบัติงานเพื่อองค์กร หมายถึง การที่บุคลากรจะต้องเต็มใจที่จะอุทิศตน โดยทุ่มเทความสามารถที่มีอยู่อย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย

จากแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง สามารถสรุปได้ว่า ความผูกพันต่อองค์กร ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามเพื่อปฏิบัติงานให้แก่องค์กร หมายถึง เมื่อได้รับมอบหมายงานจะทำงานนั้นอย่างเต็มที่เมื่อปฏิบัติงานไม่สำเร็จ ยินดีจะสละเวลาปฏิบัติงานให้สำเร็จ พยายามช่วยเหลือสำนักงานสรรพากรพื้นที่ภูเก็ตในทุก ๆ เรื่องที่ตนเองมีความสามารถ สม่ครในที่จะทำสิ่งอื่น ๆ ที่นอกเหนือจากงานประจำเพื่อประโยชน์ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ภูเก็ต

#### **ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กร**

ชญานุช วุฒิสักดิ์ (2563) กล่าวว่า ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาสมาชิกภาพขององค์กรไว้ หมายถึง การยึดมั่นในองค์กรของบุคลากรของหน่วยงานและปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป

Mowday, Steers, & Porter (1982 อ้างในชญานุช วุฒิสักดิ์, 2563) กล่าวว่า ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กร หมายถึง ความรู้สึกของผู้ปฏิบัติที่ต้องการจะอยู่ในองค์กรเพื่อที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์โดยมีความปรารถนา อย่างยิ่งที่ไม่ต้องการออกจากองค์กรที่ตนปฏิบัติงานอยู่ ไม่ว่าจะเป็เพราะมีแรงจูงใจในด้านใดเป็นลักษณะความตั้งใจของพนักงานที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ ในการกระทำเพื่อประโยชน์ต่อองค์กร มีความปรารถนาที่จะอยู่กับองค์กรตลอดไป

จากแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง สามารถสรุปได้ว่า ความผูกพันต่อองค์กร ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กร หมายถึง มีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะเป็นสมาชิกที่ดีของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ภูเก็ต ภูมิใจที่ได้ทำงานในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ภูเก็ต ไม่คิดว่าจะลาออกจากสำนักงานสรรพากรพื้นที่ภูเก็ต แม้ว่าจะมีโอกาสไปทำงานที่อื่น การตัดสินใจทำงานที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่ภูเก็ตเป็นการตัดสินใจที่ดีที่สุดในการทำงาน

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ชญาณุช วุฒิศักดิ์ (2563) ศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กร และปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร ประกอบด้วย ปัจจัยด้านคุณลักษณะส่วนบุคคลและปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลจากบุคลากรที่ทำงานในหน่วยงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีกมรกด จำนวน 460 คน ได้แบบสอบถามที่เป็นฉบับสมบูรณ์ จำนวน 420 คน คิดเป็นร้อยละ 91.30 จากจำนวนประชากรทั้งหมด สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย ค่าร้อยละ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติการทดสอบ (t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และการวิเคราะห์ถดถอย เชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

เทียนศรี บางม่วงงาม (2562) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรที่ผ่านโครงการอบรมวิศวกรใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรที่ผ่านโครงการอบรมวิศวกรใหม่ ประกอบด้วย ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านลักษณะงาน ปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงาน และปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมภายในองค์กร และเพื่อศึกษาระดับความสัมพันธ์ที่มีความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรที่ผ่านโครงการอบรมวิศวกรใหม่ ใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้รูปแบบสอบถามออนไลน์ส่งให้กลุ่มประชากร จำนวน 100 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ t-test, One-way ANOVA (F-test) เมื่อพบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจะทำการเปรียบเทียบรายคู่โดยวิธีการของเชฟเฟ (Sheffe' test) เพื่อเปรียบเทียบว่าคู่ใดมีความแตกต่าง และ Correlation Coefficient ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ลลิตา จันทรงาม (2559) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่ กลุ่มลูกค้าบุคคล มีวัตถุประสงค์การวิจัยเพื่อศึกษาศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กรและศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ของพนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ กลุ่มลูกค้าบุคคลประกอบด้วย ปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยด้านลักษณะงาน โดยกลุ่มประชากรที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานพนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ กลุ่มลูกค้าบุคคล จำนวน 287 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ คือ โปรแกรม SPSS ได้แก่ ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ฐานนิยม การวิเคราะห์การหาค่าที (t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) และการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficients)

### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบไม่ทดลอง (Non-Experimental Design) และเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามแบบวิจัยตัดขวาง (Cross Sectional Studies) เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) แล้วทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีทางสถิติ

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่ภูเก็ต จำนวน 217 คน (สำนักงานสรรพากรพื้นที่ภูเก็ต, ข้อมูล ณ วันที่ 22 กุมภาพันธ์ 2564)

กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 141 คน โดยการใช้สูตรคำนวณของ Yamane (1973) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และค่าความคลาดเคลื่อน 5% ใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (สุ่มแบบสะดวก)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามแบบปลายปิดและเปิด รายละเอียดดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน จำนวน 6 ข้อ เป็นคำถามปลายปิดแบบตรวจสอบรายการ (Checklist)

2. ปัจจัยลักษณะงานของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ด้านความท้าทายในการทำงาน ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และด้านความมีอิสระในการทำงาน มีจำนวนข้อคำถามทั้งหมด 10 ข้อ ปัจจัยความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ด้านค่าตอบแทนที่ได้รับ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านภาวะผู้นำของผู้บังคับบัญชา ด้านความรู้สึกว่าตนมีความสำคัญต่อองค์กร และด้านความรู้สึกว่าองค์กรเป็นที่พึงได้ มีจำนวนข้อคำถามทั้งหมด 16 ข้อ ปัจจัยเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ด้านความเชื่อมั่นยอมรับเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามเพื่อปฏิบัติงานให้แก่องค์กร และด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กรมีจำนวนข้อคำถามทั้งหมด 12 ข้อ เป็นคำถามปลายปิดในลักษณะประเมินค่าความคิดเห็น 5 ระดับ (Rating Scale)

3. ความเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับกิจกรรมที่ส่งเสริมให้บุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่ภูเก็ต มีความผูกพันต่อองค์กรมากขึ้น จำนวนข้อคำถาม 1 ข้อ เป็นคำถามในลักษณะคำถามปลายเปิดให้ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถแสดงความคิดเห็นในการตอบได้อย่างอิสระ

## การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามแล้ว ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้มาประมวลผลด้วยการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

### 1. สถิติพรรณนา (Descriptive statics)

1.1 ใช้ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ในการอธิบาย ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มประชากรตัวอย่าง คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

1.2. ใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) กับตัวแปรที่มีระดับการวัดเชิงปริมาณ ได้แก่ ปัจจัยลักษณะงาน ปัจจัยความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่ภูเก็ต

### 2. สถิติเชิงอนุมาน ( Inferential Statistics)

2.1 เพื่อศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่ภูเก็ต จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ และด้านสถานภาพ ทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติ t-Test

2.2 เพื่อศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่ภูเก็ต จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุ ด้านระดับการศึกษา ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน และด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติความแปรปรวนทางเดียว(One way ANOVA) หากพบความแตกต่างจะทำการทดสอบ เป็นรายคู่ด้วยสถิติ LSD

2.3 เพื่อศึกษาปัจจัยลักษณะงาน และปัจจัยความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่ภูเก็ต ทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression)

### ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่ภูเก็ต โดยภาพรวม พบว่า บุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่ภูเก็ต ให้ระดับความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่ภูเก็ต มีระดับความคิดเห็นในระดับมากที่สุดทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านความเชื่อมั่นยอมรับเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามเพื่อปฏิบัติงานให้แก่องค์กร และด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กร

2. ผลการเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่ภูเก็ต จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล บุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากร พื้นที่ภูเก็ต ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กร โดยภาพรวมไม่ต่างกัน และบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่ภูเก็ต ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กร โดยภาพรวมต่างกัน

3. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยลักษณะงาน และปัจจัยความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่ภูเก็ต โดยภาพรวม พบว่า ปัจจัยลักษณะงาน ด้านความท้าทายในการทำงาน ปัจจัยความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านความรู้สึกรู้สึกว่าองค์กรเป็นที่พึ่งได้ มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่ภูเก็ต

### อภิปรายผลการศึกษา

จากการวิจัยเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่ภูเก็ต สามารถสรุปผลตามวัตถุประสงค์การศึกษา กรอบการศึกษา แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ได้ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่ภูเก็ต โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถสรุปได้ดังนี้

1.1 ด้านความเชื่อมั่นยอมรับเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กรของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่ภูเก็ต อยู่ในระดับมากที่สุด ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า โดยส่วนใหญ่ บุคลากรสังกัดสำนักงาน

สรรพากรพื้นที่ภูเก็ต ภาคภูมิใจเมื่อมีคนชื่นชมองค์กร มักจะชี้แจงข้อเท็จจริงแทนองค์กรเมื่อผู้อื่นเข้าใจผิด ซึ่งไม่สอดคล้องกับแนวคิดของ ชญานูช วุฒิสักดิ์ (2563) ที่ได้กล่าวว่า ความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก และไม่สอดคล้องกับแนวคิดของ วิศรุต รัตนธรรม (2559) ที่ได้กล่าวว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความยึดมั่นผูกพันองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ด้านความเชื่อมั่นยอมรับเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กรอยู่ในระดับปานกลาง

1.2 ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามเพื่อปฏิบัติงานให้แก่องค์กรของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่ภูเก็ต อยู่ในระดับมากที่สุด ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า โดยส่วนใหญ่ บุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่ภูเก็ต เมื่อได้รับมอบหมายงานจะทำงานนั้นอย่างเต็มที่เมื่อปฏิบัติงานไม่สำเร็จยินดีจะสละเวลามาปฏิบัติงานให้สำเร็จ พยายามช่วยเหลือองค์กรในทุก ๆ เรื่องที่ตนเองมีความสามารถ สมครใจที่จะทำสิ่งอื่น ๆ ที่นอกเหนือจากงานประจำเพื่อประโยชน์ขององค์กร ซึ่งไม่สอดคล้องกับแนวคิดของ ชญานูช วุฒิสักดิ์ (2563) ที่ได้กล่าวว่า ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามเพื่อปฏิบัติงานให้แก่องค์กร ความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก และไม่สอดคล้องกับแนวคิดของ วิศรุต รัตนธรรม (2559) ได้กล่าวว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความยึดมั่นผูกพันองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามเพื่อปฏิบัติงานให้แก่องค์กรอยู่ในระดับปานกลาง

1.3 ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กรของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่ภูเก็ต อยู่ในระดับมากที่สุด ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า โดยส่วนใหญ่ บุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่ภูเก็ต มีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ภูมิใจที่ได้ทำงานในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ภูเก็ต ซึ่งไม่สอดคล้องกับแนวคิดของ ชญานูช วุฒิสักดิ์ (2563) ที่ได้กล่าวว่า ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กร ความคิดเห็นอยู่ในระดับและไม่สอดคล้องกับแนวคิดของ วิศรุต รัตนธรรม (2559) ที่ได้กล่าวว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความยึดมั่นผูกพันองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ด้านความปรารถนาที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกขององค์กร อยู่ในระดับปานกลาง

## 2. ผลการเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่ภูเก็ต จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล สามารถสรุปได้ดังนี้

2.1 บุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่ภูเก็ต ที่มีเพศ ต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กร โดยภาพรวมไม่ต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความผูกพันต่อองค์กร ทั้ง 3 ด้านไม่ต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า ไม่ว่าจะบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่ภูเก็ต จะเป็นเพศชายหรือเพศหญิง ก็ไม่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ไม่สอดคล้องกับแนวคิดของ Steers (1977 อ้างถึงใน ชญานูช วุฒิสักดิ์, 2563) ที่กล่าวว่า ตัวแปรที่เกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล ที่มีต่อความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร เช่น เพศ อายุ การศึกษา ระดับตำแหน่ง ระยะเวลาปฏิบัติงาน สถานภาพสมรส ฯลฯ และไม่สอดคล้องกับแนวคิดของ Cherrington (1994 อ้างถึงใน เทียนศรี ม่วงบางงาม, 2562) ที่กล่าวว่า เพศหญิง มีแนวโน้มผูกพันต่อองค์กรมากกว่าเพศชาย

2.2 บุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่ภูเก็ต ที่มีอายุ ต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กร โดยภาพรวมไม่ต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรทั้ง 3 ด้านไม่ต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า ไม่ว่าจะบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่ภูเก็ตจะมีอายุ เท่าไร ก็ไม่มีผลกับความผูกพันต่อองค์กร ไม่สอดคล้องกับแนวคิดของ Steers (1977 อ้างถึงใน ชญานุช วุฒิสักดิ์, 2563) ที่กล่าวว่า ตัวแปรที่เกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลที่มีต่อความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร เช่น เพศ อายุ การศึกษา ระดับตำแหน่ง ระยะเวลาปฏิบัติงาน สถานภาพสมรส ฯลฯ และไม่สอดคล้องกับแนวคิดของ Cherrington (1994 อ้างถึงใน เทียนศรี ม่วงบางงาม, 2562) ที่กล่าวว่า ผู้ที่มีอายุน้อยมากและอายุงาน ในองค์กรนานจะมีความผูกพันต่อองค์กรสูง

2.3 บุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่ภูเก็ต ที่มีระดับการศึกษา ต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรโดยภาพรวมไม่ต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรทั้ง 3 ด้านไม่ต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า ไม่ว่าจะบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่ภูเก็ตจะมีระดับการศึกษาใด ก็ไม่มีผลกับความผูกพันต่อองค์กร ไม่สอดคล้องกับแนวคิดของ Steers (1977 อ้างถึงใน ชญานุช วุฒิสักดิ์, 2563) ที่ได้กล่าวว่า ตัวแปรที่เกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลที่มีต่อความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร เช่น เพศ อายุ การศึกษา ระดับตำแหน่ง ระยะเวลาปฏิบัติงาน สถานภาพสมรส ฯลฯ และไม่สอดคล้องกับแนวคิดของ Cherrington (1994 อ้างถึงใน เทียนศรี ม่วงบางงาม, 2562) ที่ได้กล่าวว่า ผู้ที่มีการศึกษาน้อยจะผูกพันต่อองค์กรมากกว่าผู้ที่มีการศึกษาสูง

2.4 บุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่ภูเก็ต ที่มีสถานภาพ ต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรโดยภาพรวมไม่ต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าความผูกพันต่อองค์กรทั้ง 3 ด้านไม่ต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า ไม่ว่าจะบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่ภูเก็ต จะมีสถานภาพโสด หรือสถานภาพสมรส ก็ไม่มีผลกับความผูกพันต่อองค์กร ไม่สอดคล้องกับแนวคิดของ Steers (1977 อ้างถึงใน ชญานุช วุฒิสักดิ์, 2563) ที่ได้กล่าวว่า ตัวแปรที่เกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลที่มีต่อความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร เช่น เพศ อายุ การศึกษา ระดับตำแหน่ง ระยะเวลาปฏิบัติงาน สถานภาพสมรส ฯลฯ และไม่สอดคล้องกับแนวคิดของ ชญานุช วุฒิสักดิ์ (2563) ที่กล่าวว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากร ได้แก่ เพศ สถานภาพ อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงานที่แตกต่างกัน จะมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

2.5 บุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่ภูเก็ต ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรโดยภาพรวมไม่ต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่ภูเก็ต ด้านความเชื่อมั่นยอมรับเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า บุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่ภูเก็ตที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-20,000 บาท กับรายได้ตั้งแต่ 30,001 บาทขึ้นไป และบุคลากร สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่ภูเก็ตที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท กับรายได้ตั้งแต่ 30,001 บาทขึ้นไป มีความแตกต่างกันในการให้ความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อองค์กร ด้านความเชื่อมั่นยอมรับเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ 0.05 สอดคล้องกับแนวคิดของ Steers (1977

อ้างอิงใน ชญาอนุช วุฒิสักดิ์, 2563) ที่ได้กล่าวว่า ตัวแปรที่เกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลที่มีต่อความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร เช่น เพศ อายุ การศึกษา ระดับตำแหน่ง ระยะเวลาปฏิบัติงาน สถานภาพสมรส ฯลฯ และสอดคล้องกับแนวคิดของ สมจิตร จันทรเพ็ญ (2557) ที่ได้กล่าวว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน ได้แก่ ตัวแปร อายุ รายได้ต่อเดือน ระดับการศึกษา ตำแหน่งในการปฏิบัติงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในสถาบัน ฯลฯ

2.6 บุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่ภูเก็ต ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรโดยภาพรวมต่างกัน เมื่อพิจารณาทางด้าน พบว่าความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่ภูเก็ต ด้านความเชื่อมั่นยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร และด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กร ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า บุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่ภูเก็ตที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 1-5 ปี กับ 11 ปีขึ้นไป และบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่ภูเก็ตที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 6-10 ปี กับ 11 ปีขึ้นไป มีความแตกต่างกันในการให้ความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อองค์กร ด้านความเชื่อมั่นยอมรับเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญ 0.05 และบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่ภูเก็ตที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 1-5 ปี กับ 11 ปีขึ้นไป มีความแตกต่างกันในการให้ความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อองค์กร ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กร ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญ 0.05 สอดคล้องกับแนวคิดของ Steers (1977 อ้างถึงใน ชญาอนุช วุฒิสักดิ์, 2563) ที่ได้กล่าวว่า ตัวแปรที่เกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลที่มีต่อความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร เช่น เพศ อายุ การศึกษา ระดับตำแหน่ง ระยะเวลาปฏิบัติงาน สถานภาพสมรส ฯลฯ และสอดคล้องกับแนวคิดของ Cherrington (1994 อ้างถึงใน เทียนศรี ม่วงบางงาม, 2562) ที่ได้กล่าวว่า ผู้ที่มีอายุน้อยมากและอายุงานในองค์กรนานจะมีความผูกพันต่อองค์กรสูง

**3. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยลักษณะงาน และปัจจัยความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่ภูเก็ต สามารถสรุปได้ดังนี้**

3.1 ปัจจัยลักษณะงาน ด้านความท้าทายในการทำงาน มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่ภูเก็ต เป็นไปตามสมมติฐาน ผู้วิจัยมีความเห็นว่า งานที่ต้องใช้ความรู้และความสามารถในการปฏิบัติงานมากงานที่ต้องใช้ความพยายามและความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน อยู่เสมองานที่ยากแต่ต้องพยายามทำงานนั้นให้ประสบผลสำเร็จ ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร สอดคล้องกับแนวคิดของ เทียนศรี ม่วงบางงาม (2562) ที่ได้กล่าวว่า ปัจจัยด้านลักษณะงาน ด้านความท้าทาย มีความสัมพันธ์กันและมีความสัมพันธ์ในระดับสูงมาก และสอดคล้องกับแนวคิดของ Porter and Steers (1983 อ้างถึงใน ชญาอนุช วุฒิสักดิ์, 2563) ที่ได้กล่าวว่าปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร คือ ลักษณะของบทบาท เช่น งานที่ผู้ปฏิบัติได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบอยู่มีความท้าทาย ความก้าวหน้าในการทำงาน การป้อนข้อมูลกลับ ฯลฯ

3.2 ปัจจัยลักษณะงาน ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ไม่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่ภูเก็ต ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน ผู้วิจัยมีความเห็นว่า การ

เลื่อนตำแหน่งหน้าที่การงาน การปรับเงินเดือนไปสู่ระดับที่สูงขึ้นของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่ภูเก็ต เป็นผลมาจากงานที่ปฏิบัติหรือรับผิดชอบอยู่แล้ว ปัจจัยลักษณะงาน ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน จึงไม่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ไม่สอดคล้องกับแนวคิดของ Porter and Steers (1983 อ้างถึงใน ชญาอนุช วุฒิสักดิ์, 2563) ที่ได้กล่าวว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร คือ ลักษณะของบทบาท เช่นงานที่ปฏิบัติได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบอยู่มีความท้าทาย ความก้าวหน้าในการทำงาน การป้อนข้อมูลกลับ การมีความหมายของงานที่ทำเป็นงานที่มีคุณค่า มีบทบาทเด่นชัด ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานและผู้บังคับบัญชา และไม่สอดคล้องกับแนวคิดของ สมจิตร์ จันทร์เพ็ญ (2557) ที่ได้กล่าวว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน ได้แก่ ความท้าทายในการทำงาน ความก้าวหน้าในการทำงาน การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในการทำงาน ลักษณะการทำงานเป็นทีม ฯลฯ

3.3 ปัจจัยลักษณะงาน ด้านความมีอิสระในการทำงาน ไม่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่ภูเก็ต ผู้วิจัยมีความเห็นว่า บุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่ภูเก็ตสามารถใช้วิจารณญาณของตนเองในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างทำงานได้ ปัจจัยลักษณะงาน ด้านความมีอิสระในการทำงาน จึงไม่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ไม่สอดคล้องกับแนวคิดของ Steers (1977 อ้างถึงใน ชญาอนุช วุฒิสักดิ์, 2563) ที่ได้กล่าวว่า องค์ประกอบที่เป็นปัจจัยก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ ตัวแปรที่เกี่ยวกับลักษณะงานที่ปฏิบัติ และไม่สอดคล้องกับแนวคิดของ แสนพล ศรีภูธร (2559) ได้กล่าวว่า ปัจจัยด้านลักษณะงานมีผลต่อทางบวกความผูกพันต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3.4 ปัจจัยความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านค่าตอบแทนที่ได้รับ ไม่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่ภูเก็ต ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน ผู้วิจัยมีความเห็นว่า บุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่ภูเก็ตได้รับค่าตอบแทนที่ได้รับ การเพิ่มเงินเดือน หรือการเลื่อนขั้นเป็นไปด้วยความยุติธรรมอยู่แล้ว ปัจจัยความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านค่าตอบแทนที่ได้รับ จึงไม่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร สอดคล้องกับแนวคิดของ พิเชิต ปรานีพร้อมพงศ์ (2559) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานทุกด้านมีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กร ยกเว้นด้านค่าตอบแทนที่ และไม่สอดคล้องกับแนวคิดของพิญาภรณ์ เต็งพานิชกุล (2558) ได้กล่าวว่า ปัจจัยด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

3.5 ปัจจัยความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่ภูเก็ต เป็นไปตามสมมติฐาน ผู้วิจัยมีความเห็นว่า บุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่ภูเก็ต เครื่องมือเครื่องใช้ วัสดุอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกที่เพียงพอ บรรยากาศในการปฏิบัติงาน ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร สอดคล้องกับแนวคิดของ พิญาภรณ์ เต็งพานิชกุล (2558) ที่ได้กล่าวว่า ปัจจัยด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และสอดคล้องกับแนวคิด สมจิตร์ จันทร์เพ็ญ (2557) ที่ได้กล่าวว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน ได้แก่ เงินเดือนและสวัสดิการ สภาพแวดล้อมในการทำงาน ภาวะผู้นำของผู้บังคับบัญชา ความรู้สึกว่าตนมีความสำคัญต่อองค์กร ความรู้สึกว่างค์การเป็นที่พึ่งได้ ฯลฯ

3.6 ปัจจัยความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านภาวะผู้นำของผู้บังคับบัญชา ไม่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่ภูเก็ต ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน ผู้วิจัยมีความเห็นว่าผู้บังคับบัญชามีความสามารถในการปฏิบัติงานที่เหนือกว่าบุคคลอื่นสามารถชี้แนะเพื่อให้งานบรรลุผลสำเร็จ ผู้บังคับบัญชามีความมุ่งมั่นตั้งใจที่จะทำงานเพื่อเป็นตัวอย่างกระตุ้นให้การปฏิบัติงานบรรลุผลสำเร็จ ตามเป้าหมาย ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้ทุกคนมีส่วนร่วมในการบริหารงาน และผู้บังคับบัญชาให้ความสำคัญต่อบทบาทและหน้าที่ของพนักงานทุกคนเท่าเทียมกันนั้น ไม่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ไม่สอดคล้องกับแนวคิดของ พิญาภรณ์ เต็งพานิชกุล (2558) ที่ได้กล่าวว่า ปัจจัยด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และไม่สอดคล้องกับแนวคิดของ สมจิตร จันทรเพ็ญ (2557) ที่ได้กล่าวว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน ได้แก่ เงินเดือนและสวัสดิการ สภาพแวดล้อมในการทำงาน ภาวะผู้นำของผู้บังคับบัญชา ความรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญต่อองค์กร ความรู้สึกว่าคุณการเป็นที่พึงได้ ฯลฯ

3.7 ปัจจัยความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญต่อองค์กร ไม่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่ภูเก็ต ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน ผู้วิจัยมีความเห็นว่า การได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชาว่ามีความรู้ ความสามารถในการทำงาน การมีส่วนร่วมต่อความสำเร็จขององค์กร การมีความรู้สึกว่ามีบทบาทและความสำคัญต่อองค์กร ไม่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ไม่สอดคล้องกับแนวคิดของ พิญาภรณ์ เต็งพานิชกุล (2558) ที่ได้กล่าวว่า ปัจจัยด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และไม่สอดคล้องกับแนวคิดของ สมจิตร จันทรเพ็ญ (2557) ที่ได้กล่าวว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน ได้แก่ เงินเดือนและสวัสดิการ การพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคลากร สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความสัมพันธ์ต่อผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ภาวะผู้นำของผู้บังคับบัญชา ความรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญต่อองค์กร และการความรู้สึกว่าคุณการเป็นที่พึงได้ ฯลฯ

3.8 ปัจจัยความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความรู้สึกว่าคุณการเป็นที่พึงได้ มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่ภูเก็ต เป็นไปตามสมมติฐาน ผู้วิจัยมีความเห็นว่าองค์กรสามารถตอบสนองความต้องการได้อย่างเพียงพอ ความรู้สึกว่าคุณการเปรียบเสมือนบ้านอีกหลัง และการประสบปัญหาในการปฏิบัติงานจะได้รับความช่วยเหลือคลี่คลายปัญหา โดยไม่ปล่อยให้แก้ปัญหาโดยลำพัง ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร สอดคล้องกับแนวคิดของ พิญาภรณ์ เต็งพานิชกุล (2558) ที่ได้กล่าวว่า ปัจจัยด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และสอดคล้องกับแนวคิดของ สมจิตร จันทรเพ็ญ (2557) ที่ได้กล่าวว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน ได้แก่ เงินเดือนและสวัสดิการ สภาพแวดล้อมในการทำงาน ภาวะผู้นำของผู้บังคับบัญชา ความรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญต่อองค์กร และความรู้สึกว่าคุณการเป็นที่พึงได้ ฯลฯ

## ข้อเสนอแนะ

### ปัจจัยส่วนบุคคล

จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า บุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่ภูเก็ต ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัน ให้ความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่ภูเก็ต โดยภาพรวมต่างกัน ดังนั้น องค์กรควรให้ความสนใจกับบุคลากรที่ปฏิบัติงานทุกคนเท่าเทียมกัน จัดให้มีการแลกเปลี่ยนประสบการณ์และการเรียนรู้ระหว่างบุคลากรที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานมาก กับบุคลากรที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานน้อย เพื่อสร้างให้บุคลากรเกิดความผูกพันต่อองค์กรมากขึ้น

### ปัจจัยลักษณะงาน

จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า ปัจจัยลักษณะงาน ด้านความท้าทายในการทำงาน มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่ภูเก็ต ดังนั้น องค์กรควรจัดให้มีการฝึกทักษะเทคนิคต่าง ๆ ในการทำงานท่ามกลางการปฏิบัติงานจริง สร้างระบบการทำงานที่สนับสนุน และช่วยเหลือกันระหว่างหน่วยงานหนึ่งกับอีกหน่วยงานหนึ่งภายในองค์กร มีการจับคู่พี่เลี้ยงน้องเลี้ยงระหว่างเจ้าหน้าที่เดิมกับเจ้าหน้าที่ใหม่ จะได้เป็นการสืบทอดอุดมการณ์การทำงานให้แก่เจ้าหน้าที่ใหม่ ส่งผลให้งานสำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายที่องค์กรได้วางไว้ และเพื่อสร้างให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรด้วย

### ปัจจัยความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า ปัจจัยความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่ภูเก็ต ดังนั้น องค์กรควรจัดให้มีเครื่องมือเครื่องใช้ วัสดุอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกที่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน สร้างบรรยากาศให้เหมาะสมในการปฏิบัติงาน ปัจจัยความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความรู้สึกว่าองค์กรเป็นที่พึ่งได้ มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่ภูเก็ต ดังนั้น องค์กรควรตอบสนองความต้องการบุคลากรให้ได้อย่างเพียงพอ ทำให้บุคลากรมีความรู้สึกว่าองค์กรเปรียบเสมือนบ้านอีกหลัง และเมื่อบุคลากรประสบปัญหาในการปฏิบัติงาน องค์กรจะได้รับความช่วยเหลือคลี่คลายปัญหาโดยไม่ปล่อยให้บุคลากรแก้ปัญหาโดยลำพัง

## ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการวิจัยกลุ่มตัวอย่างในหน่วยงานอื่น ๆ เพิ่มเติม หรือวิจัยเปรียบเทียบกลุ่มตัวอย่างแต่ละหน่วยงาน เพื่อให้ทราบถึงความผูกพันต่อองค์กร ที่มีสภาพแวดล้อมและสถานการณ์ต่าง ๆ ว่าให้ความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อองค์กรในด้านใดบ้าง
2. การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณด้วยแบบสอบถามเพียงอย่างเดียว อาจได้ข้อมูลที่ไมครอบคลุม ในการวิจัยครั้งต่อไปควรวิจัยเชิงคุณภาพในลักษณะการสัมภาษณ์ควบคู่กับแบบสอบถาม เพื่อที่จะทำให้การวิเคราะห์ข้อมูลชัดเจนและครอบคลุมมากยิ่งขึ้น

### เอกสารอ้างอิง

- ชญาณุช วุฒิศักดิ์. (2563). การสร้างความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรส่วนงาน ด้านเทคโนโลยี สารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรรทด. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ.
- ณัฐพรรณ ชาญธัญกรรม. (2560). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรกรมชลประทาน (สามเสน). การค้นคว้าอิสระบริการธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกริก.
- เทียนศรี บางม่วงงาม. (2562). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรที่ผ่านโครงการอบรมวิศวกรใหม่ กรณีศึกษา: บริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกริก.
- ฉันทวี ประกอบของ. (2560). คุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของบุคลากรโรงเรียนปรินส์รอยแยลส์วิทยาลัย จังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.
- ปรารธนา หลีกภัย. (2563). ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรภาครัฐในจังหวัดตรัง. วารสารบริหารธุรกิจ และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 3(3), 132-146.
- พิชิต ปรานีพร้อมพงศ์. (2559). ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายทรัพยากรบุคคล บริษัท ห้างเซ็นทรัล ดีพาร์ทเมนท์สโตร์ จำกัด. สารนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- พิญาภรณ์ เต็งพานิชกุล. (2558). ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม สำนักงานเขตบางแค. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสยาม.
- ลลิตา จันทรงาม. (2559). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ กลุ่มลูกค้าบุคคล. การค้นคว้าอิสระรัฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วิศรุต รัตนธรรม. (2559). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความยึดมั่นผูกพันองค์กรของบุคลากรสุขภาพ: กรณีศึกษา โรงพยาบาลชลบุรี. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต(สาธารณสุขศาสตร) มหาวิทยาลัยมหิดล.
- สมจิตร จันท์เพ็ญ. (2557). เรื่องความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน). การค้นคว้าอิสระศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (การบริหารพัฒนาสังคม) สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สำนักงานสรรพากรพื้นที่ภูเก็ต. ค้นเมื่อวันที่ 8 กุมภาพันธ์ 2564, จาก <http://pak11.rd.go.th/phuke/259.0.html>
- สำนักงานสรรพากรพื้นที่ภูเก็ต. สรุปอัตราค่าลงในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่ภูเก็ต ณ เดือนธันวาคม 2563. ค้นเมื่อวันที่ 22 กุมภาพันธ์ 2564.
- แสนพล ศรีภูธร. (2559). ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของตำรวจตระเวนชายแดนที่ 23 ค่ายศรีสุทลุง จังหวัดสกลนคร. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.