

ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อความจงรักภักดีของบุคลากร
ในสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 1

MOTIVATION FACTORS AT WORK THAT AFFECT LOYALTY OF PERSONNEL IN
THE NAKHON PATHOM AREA REVENUE OFFICE 1

ธนาพันธุ์ ธรรมเจริญ
สาขาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ผู้รับผิดชอบบทความ

Thanapan Thummajaroen

E-mail: kartoon_thanapan1991@hotmail.com

Faculty of Business Administration Program in Management, Ramkhamheang University

Corresponding author

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อความจงรักภักดีของบุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 1 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ครั้งนี้คือ บุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 1 จำนวน 100 ราย ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบอย่างง่าย (Simple Random Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล คือ แบบสอบถาม ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ หาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 1 ส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง ที่มีอายุระหว่าง 41-50 ปี สถานภาพสมรส มีระยะเวลา การปฏิบัติงานมากกว่า 10 ปีขึ้นไป ดำรงตำแหน่งงานเป็นข้าราชการ และมีรายได้ต่อเดือน 30,001 บาท ขึ้นไป

ระดับความคิดเห็นด้านปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน พบว่า บุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 1 ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษานี้ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก และจากการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ พบว่า ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน มีผลต่อความจงรักภักดีของบุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 1 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R Square) เท่ากับ 0.649 แสดงว่า ตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานมีผลต่อตัวแปรตาม คือ ความจงรักภักดีของบุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 1 ร้อยละ 64.9 ในบรรดาตัวแปรรายด้าน มีตัวแปรอิสระที่มีผลต่อตัวแปรตาม คือ ความจงรักภักดีของบุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 1 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 คือ ความมั่นคงในงานที่ทำ ความสำเร็จในการทำงาน ความรับผิดชอบ และค่าตอบแทน

ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความจงรักภักดีของบุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 1 พบว่า ความจงรักภักดีของบุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 1 โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

คำสำคัญ : ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน, ความจงรักภักดี, สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 1

ABSTRACT

The objective of this research was to study the motivation factors at work that affect the loyalty of personnel in Nakhon Pathom Area Revenue Office 1. The sample group used in this research is 100 personnel in the Nakhon Pathom Area Revenue Office 1, by Simple Random Sampling.

The tools used for data collection are the questionnaire performed data analysis using computer software to find frequency, percentage, average, standard deviation and multiple regression analysis.

The results of the this research showed that most of the personnel in the Nakhon Pathom Area Revenue Office 1 are female, aged between 41-50 years, with marital status having a working period of more than 10 years, being a civil servant and having a monthly income of 30,001 baht or more.

Level of opinions of motivation factors at work, it was found that personnel in the Nakhon Pathom Area Revenue Office 1, overall in high level. And from using multiple regression analysis, it was found that the motivation factors at work affect the loyalty of personnel in the Nakhon Pathom Area Revenue Office 1 with a statistical significance of 0.05 with a predictive coefficient (R Square) of 0.649. Shows that independent variable is the motivation factor in work performance, which affects the following variable is loyalty of personnel in the Office of Nakhon Pathom Area 1, 64.9%. When considered each aspect, there are independent variables that affect the following variables: the loyalty of the personnel in the Office of Nakhon Pathom Area 1 with a statistic significance of 0.05. There are job security, success at work responsibility and compensation.

Level of opinions about the loyalty of the personnel in the Nakhon Pathom Area Revenue Office 1 showed that the loyalty of the personnel in the Nakhon Pathom Area Revenue Office 1 was at the highest level.

Keywords: motivation factors at word, loyalty, Nakhon Pathom Area Revenue Office 1

บทนำ

การที่องค์กรจะประสบความสำเร็จและบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ปัจจัยสำคัญของการบริหารที่มีความสำคัญที่สุดเห็นจะเป็นมนุษย์นั่นเอง (กรองกาญจน์ ทองสุข, 2554) กล่าวคือ บุคลากรที่มีศักยภาพยอมทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และทำให้องค์กรพัฒนาได้อย่างมีศักยภาพ (วิภา จันทร์หล้า, 2559) การสร้างให้บุคลากรเกิดแรงจูงใจในการทำงาน โดยเฉพาะแรงจูงใจที่เกิดขึ้นจากตัวของบุคลากรเองย่อมส่งผลต่อการปฏิบัติงาน ทำให้งานที่ได้มีประสิทธิภาพสูง ในทางตรงกันข้ามหากบุคลากรไม่มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานก็จะทำให้ผลการปฏิบัติงานต่ำ คุณภาพงานที่ได้ลดลง จะเห็นได้ว่า แรงจูงใจ มีความสำคัญในการสร้างให้เกิดความพึงพอใจ ทำให้เกิดความจงรักภักดีต่อองค์กรที่มีผลต่อความสำเร็จของงาน สามารถปฏิบัติงานได้อย่างต่อเนื่องมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลต่อองค์กรสูงสุด (กรองกาญจน์ ทองสุข, 2554) ซึ่งจากข้อมูลของกองบริหารทรัพยากรบุคคล กรมสรรพากร ระบบยื่นคำร้องขอย้าย พบว่า บุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 1 มีการยื่นคำร้องขอย้ายออกจากสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 1 คิดเป็นร้อยละ 33.33 และเปลี่ยนตำแหน่งงาน คิดเป็นร้อยละ 7.02 (กรมสรรพากร. ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารงานบุคคล, 2562) โดยผลของการยื่นคำร้องขอย้าย ทำให้องค์กรขาดบุคลากรที่มีทักษะ ความรู้ความสามารถในตำแหน่งงานนั้น ๆ งานในความรับผิดชอบสะดุด ไม่บรรลุตามนโยบายที่องค์กรกำหนดไว้ ส่งผลให้ภาพลักษณ์ขององค์กรถูกมองในด้านลบ ขาดความเชื่อมั่นทั้งภายในและภายนอก

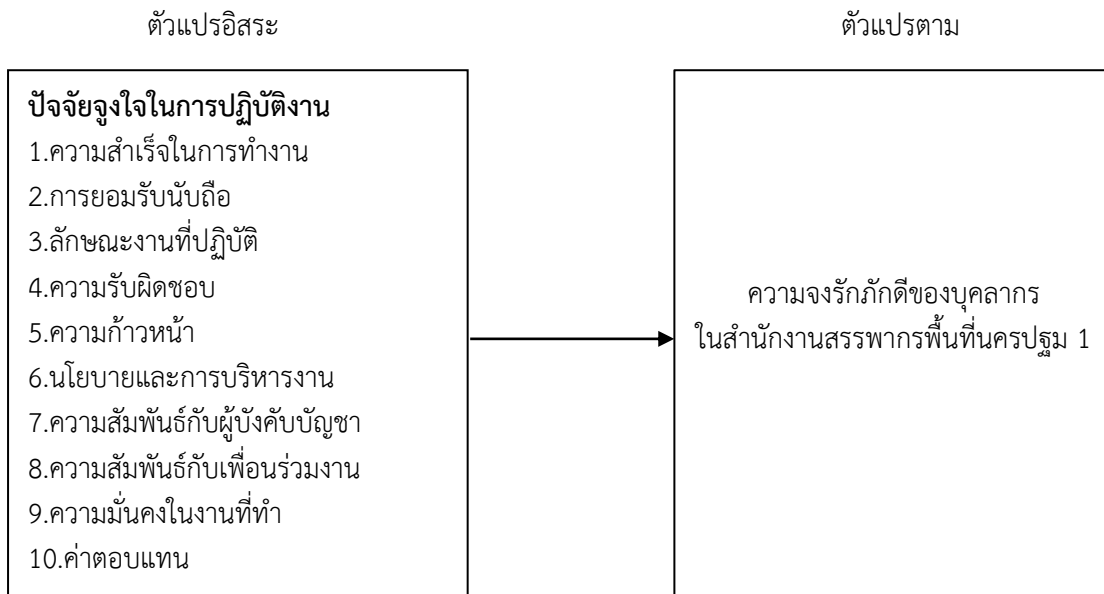
จากความสำคัญดังกล่าวข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อความจงรักภักดีของบุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 1 ซึ่งคาดว่าผลที่ได้รับจากการศึกษาครั้งนี้

จะนำมาเป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไข และพัฒนาเสริมสร้าง เพื่อให้บุคลากรมีพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และนำไปสู่ความจงรักภักดีต่อองค์กรเพิ่มขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อความจงรักภักดีของบุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 1

กรอบแนวคิด



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐานของการวิจัย

ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานมีผลต่อความจงรักภักดีของบุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 1

ขอบเขตในการวิจัย

ประชากรที่ใช้วิจัยครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 1 จำนวน 114 คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้วิจัยจำนวน 89 คน โดยใช้สูตรการคำนวณประชากรตามสูตรของ ยามาเน่ (Yamane) ที่ระดับความคลาดเคลื่อน 0.05 ซึ่งได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 88.7160 คน การวิจัยครั้งนี้จะใช้เครื่องมือในการเก็บข้อมูลเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อความจงรักภักดีของบุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 1 ซึ่งประกอบไปด้วยคำถามเกี่ยวกับความสำเร็จในการทำงาน การยอมรับนับถือ ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้า นโยบายและการบริหารงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความมั่นคงในงานที่ทำ และค่าตอบแทน และความจงรักภักดีของบุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 1 ขอบเขตด้านสถานที่คือ สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 1 ตำบลพระปฐมเจดีย์ อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม และการทำวิจัยครั้งนี้ มีระยะเวลาในการดำเนินการ ตั้งแต่เดือนเมษายน 2563 ถึงเดือนพฤษภาคม 2563

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อความจงรักภักดีของบุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 1 เพื่อนำมาใช้ในการปรับปรุงและพัฒนางานทางด้านบุคลากร
2. เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางในการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรให้เกิดความจงรักภักดีต่อหน่วยงานเพิ่มมากขึ้น

การทบทวนวรรณกรรม

1. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ปัจจัยหรือสิ่งต่าง ๆ ทั้งจากภายนอกและภายในที่กระตุ้นให้บุคคลเกิดแรงผลักดันและแสดงออกถึงพฤติกรรมการทำงานด้วยความร่วมมือ และความเต็มใจ เพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่องค์กรตั้งไว้ ซาคริต เชื่อนสูงค์ (2559) กล่าวว่า แรงจูงใจมี 2 ลักษณะ คือ แรงจูงใจภายใน (Intrinsic motives) และแรงจูงใจภายนอก (Extrinsic motives)

2. แนวคิดเกี่ยวกับความจงรักภักดี

ความจงรักภักดีต่อองค์กร หมายถึง ลักษณะที่แสดงออกของบุคลากรซึ่งเคารพในองค์กรมีความตั้งใจ เต็มใจทุ่มเทความสามารถ และอุทิศตนในการปฏิบัติงานให้กับองค์กร มีความรู้สึกผูกพัน มีความรู้สึกเป็นเจ้าของ ปวารณาที่จะอยู่กับองค์กรตลอดไปโดยไม่คิดย้ายหรือลาออก และพร้อมที่จะบอกกับคนอื่นว่าตนเองเป็นสมาชิกขององค์กรนั้น

3. ข้อมูลเกี่ยวกับสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 1

สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 1 มีอำนาจหน้าที่ภายในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบดังนี้

- 1) วางแผนปฏิบัติการและประเมินผลเพื่อการบริหารงานจัดเก็บภาษีอากรให้เป็นไปตามนโยบาย แผนงาน และเป้าหมายของกรม และสำนักงานสรรพากรภาค
- 2) กำกับดูแลผู้เสียภาษีเป็นรายผู้ประกอบการ ตรวจสอบปฏิบัติการ และตรวจสอบภาษีอากรสำหรับรายที่อยู่ในความรับผิดชอบ
- 3) ดำเนินการเกี่ยวกับการเร่งรัดภาษีอากรค้างและดำเนินคดีแก่ผู้เสียภาษีรวมทั้งตอบข้อหารือทางภาษีอากร
- 4) กำกับ ติดตาม และควบคุมการปฏิบัติงานของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา
- 5) พิจารณาคืนเงินภาษีอากร
- 6) ปฏิบัติงานด้านกรรมวิธี
- 7) ประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข่าวสาร ความรู้ และความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีอากร
- 8) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กรองกาญจน์ ทองสุข (2554) ได้ทำการศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของบุคลากรในวิทยาลัยการอาชีพร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการศึกษา พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีผลทำให้ความจงรักภักดีต่อองค์กรของบุคลากรแตกต่างกัน ประกอบด้วยด้านความต้องการความสำเร็จ ด้านความต้องการความผูกพัน และด้านความต้องการอำนาจ

จิรภัทร อเนกวิถิ (2557) ได้ทำการศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน : กรณีศึกษา โรงแรมเอเชียแอร์พอร์ต ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติด้านความรับผิดชอบ และความก้าวหน้า มีความสัมพันธ์ทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง ส่วนปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงานของพนักงาน

ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านสภาพการทำงาน ด้านการปกครองบังคับบัญชา และด้านความมั่นคงของงานมีความสัมพันธ์ทิศทางเดียวกันในระดับมาก

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้เครื่องมือในการเก็บข้อมูลวิจัยคือแบบสอบถาม (Questionnaire) และทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยวิธีการทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

บุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 1 จำนวนทั้งหมด 114 คน ได้จากการประมาณขนาดตัวอย่างของสูตรการคำนวณ ยามานะ (Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95 % ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 88.7160 คน เพื่อป้องกันการได้รับแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ ผู้วิจัยจึงใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 100 ตัวอย่าง และผู้วิจัยได้ใช้วิธีการสุ่มแบบอย่างง่าย (Simple Random Sampling) เป็นการสุ่มตัวอย่างโดยถือว่าทุก ๆ สมาชิกในประชากรมีโอกาสจะถูกเลือกเท่า ๆ กัน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถาม (Questionnaire) เกี่ยวกับปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อความจงรักภักดีของบุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 1 ซึ่งสร้างตามวัตถุประสงค์ของกรอบแนวคิดที่กำหนดขึ้น โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบเลือกตอบ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นด้านปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อความจงรักภักดีของบุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 1

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นด้านความจงรักภักดีของบุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 1

โดยลักษณะแบบสอบถามส่วนที่ 2 และส่วนที่ 3 เป็นแบบมาตรวัด 5 ระดับ (Likers Scale) ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

การตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม

ผู้วิจัยดำเนินการนำร่างแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้อาจารย์ที่ปรึกษาพิจารณาตรวจสอบความเที่ยงตรง เชิงเนื้อหา และให้คำแนะนำ เพื่อให้ได้ข้อคำถามที่ครอบคลุมถึงเนื้อหาของงานวิจัย โดยการตรวจสอบหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item-Objective Congruence-IOC) ของข้อมูล โดยงานวิจัยนี้มีค่า IOC เท่ากับ 0.9131

ส่วนการตรวจสอบเพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (reliability) ของแบบสอบถาม ทดสอบโดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) โดยงานวิจัยนี้มีค่า ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ของครอนบาค เท่ากับ 0.940

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากบุคลากรกลุ่มตัวอย่างในสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 1 เรียบร้อยแล้วผู้วิจัยนำคะแนนที่ได้จากแบบสอบถามมาวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ เพื่อนำคะแนนมาประมวลผลตามสถิติต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าความถี่ (Frequency) ในการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปด้านประชากรศาสตร์ ส่วนค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้วิเคราะห์หวั้ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน

2. การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics Analysis) เป็นสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อความจงรักภักดีของบุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 1 โดยจะใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

สรุปผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามการศึกษาเรื่องปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อความจงรักภักดีของบุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 1 สามารถสรุปผลการศึกษาดังนี้

สรุปผลข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 41-50 ปี สถานภาพสมรส มีระยะเวลาการปฏิบัติงานมากกว่า 10 ปีขึ้นไป ดำรงตำแหน่งงานเป็นข้าราชการ และมีรายได้ต่อเดือน 30,001 บาทขึ้นไป

สรุปผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นด้านปัจจัยจูงใจและความจงรักภักดีของบุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 1 พบว่า บุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 1 ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษานี้ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่า ความรับผิดชอบมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ความมั่นคงในงานที่ทำ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความสำเร็จในการทำงาน ลักษณะงานที่ปฏิบัติ นโยบายและการบริหารงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา การยอมรับนับถือ ความก้าวหน้า และค่าตอบแทนตามลำดับ

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นด้านความจงรักภักดีของบุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 1 พบว่า ความจงรักภักดีของบุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 1 โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ตารางที่ 1

ความจงรักภักดีของบุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 1

ตัวแปร	ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย (b)	Beta	t	Sig.
ค่าคงที่ (Constant)	-0.225		-0.646	0.000*
1. ความสำเร็จในการทำงาน (X_1)	0.262	0.275	3.355	0.001*
2. การยอมรับนับถือ (X_2)	0.122	0.143	1.404	0.164
3. ลักษณะงานที่ปฏิบัติ (X_3)	0.036	0.039	0.380	0.705
4. ความรับผิดชอบ (X_4)	0.267	0.236	2.561	0.012*
5. ความก้าวหน้า (X_5)	-0.018	-0.022	-0.212	0.833
6. นโยบายและการบริหารงาน (X_6)	0.099	0.126	1.231	0.221
7. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (X_7)	0.056	0.081	0.791	0.431
8. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (X_8)	0.122	0.133	1.304	0.195
9. ความมั่นคงในงานที่ทำ (X_9)	0.428	0.373	4.753	0.000*
10. ค่าตอบแทน (X_{10})	0.109	0.145	2.050	0.043*

R = 0.634, R² = 0.649, SEE = 0.379, F = 43.854, Sig. = 0.000, * = P < 0.05

จากตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ พบว่า ตัวแปรปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานมีผลต่อความจงรักภักดีของบุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 1 อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ 0.05 โดยพิจารณาจากค่า Significant ที่ระดับ 0.000 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า มีทั้งหมด 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความมั่นคงในงานที่ทำ (Beta = 0.373) ด้านความสำเร็จในงานที่ทำ (Beta = 0.275) ด้านความรับผิดชอบ (Beta = 0.236) และด้านค่าตอบแทน (Beta = 0.145) ที่มีผลต่อความจงรักภักดีของบุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 1 ซึ่งค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R Square = 0.649) แสดงว่าปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานมีผลต่อความจงรักภักดีของบุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 1 ได้ร้อยละ 64.9

การอภิปรายผลการวิจัย

จากผลการศึกษาเรื่องปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อความจงรักภักดีของบุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 1 สามารถอภิปรายผลการศึกษาดังนี้

2.1 ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน : ความสำเร็จในการทำงาน ผลการศึกษาพบว่า มีผลต่อความจงรักภักดีของบุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 1 โดยมีระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของจิรภัทร อเนกวิถิ (2557) ได้ทำการศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน : กรณีศึกษา โรงแรมเอเชีย แอร์พอร์ท ผลการวิเคราะห์ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมเอเชีย แอร์พอร์ท พบว่า ปัจจัยจูงใจในด้านความสำเร็จของงานส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรในระดับมาก

2.2 ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน : การยอมรับนับถือ ผลการศึกษาพบว่า ไม่มีผลต่อความจงรักภักดีของบุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 1 อาจมาจากการที่ผู้บังคับบัญชามีการมอบหมายให้บุคลากรเข้าไปมีส่วนร่วมเป็นคณะทำงานหรือเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ แต่บางครั้งอาจเลือกเฉพาะบุคคลใดบุคคลหนึ่ง การถูกปฏิเสธหรือได้รับข้อร้องเรียนจากผู้ขอคำปรึกษา จึงเป็นผลทำให้บุคลากรส่วนหนึ่งเกิดความรู้สึกถึงการไม่ได้รับการยอมรับ ซึ่งผลการศึกษาไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของกรองกาญจน์ ทองสุข (2554) ซึ่งได้ทำการศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของบุคลากรในวิทยาลัยการอาชีพร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานด้านความต้องการความผูกพัน ประกอบด้วย การได้รับการยอมรับนับถือจากผู้บังคับบัญชา การได้รับการยอมรับนับถือจากเพื่อนร่วมงาน มีผลทำให้ความจงรักภักดีต่อองค์กรของบุคลากรแตกต่างกัน

2.3 ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน : ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ผลการศึกษาพบว่า ไม่มีผลต่อความจงรักภักดีของบุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 1 เนื่องจากลักษณะการปฏิบัติงานของแต่ละส่วนงาน ในสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 1 จะมีอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบแตกต่างกันออกไปตามส่วนงาน จึงจำเป็นต้องใช้ความรู้ ความสามารถ รวมถึงทักษะความชำนาญ และประสบการณ์มาประยุกต์ใช้ในการทำงานในแต่ละส่วนงาน แต่บ่อยครั้งการปฏิบัติงานด้วยความเคยชินซ้ำ ๆ อาจทำให้เกิดความเบื่อหน่ายไม่ทำทนาย ทำงานให้เสร็จไปวัน ๆ ซึ่งผลการศึกษาไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของจิรภัทร อเนกวิถิ (2557) ได้ทำการศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน : กรณีศึกษา โรงแรมเอเชีย แอร์พอร์ท ผลการวิเคราะห์ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมเอเชีย แอร์พอร์ท พบว่า ปัจจัยจูงใจในด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรในระดับมาก

2.4 ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน : ความรับผิดชอบ ผลการศึกษาพบว่า มีผลต่อความจงรักภักดีของบุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 1 โดยมีระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของจิรภัทร อเนกวิถิ (2557) ได้ทำการศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน:กรณีศึกษา โรงแรมเอเชีย แอร์พอร์ท ผลการวิเคราะห์ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมเอเชีย แอร์พอร์ทพบว่า ปัจจัยจูงใจในด้านความรับผิดชอบส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรในระดับมาก

2.5 ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน : ความก้าวหน้า ผลการศึกษาพบว่า ไม่มีผลต่อความจงรักภักดีของบุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 1 อาจมาจากบุคลากรส่วนหนึ่งมองว่าโอกาสในความก้าวหน้ามีน้อย บุคลากรจึงอาจมองหาโอกาสเพื่อความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน โดยการขอโอนย้าย เปลี่ยนงาน ซึ่งเป็นการแสดงออกถึงความไม่พึงพอใจในการที่จะ

คงไว้ซึ่งการเป็นสมาชิกขององค์กรอีกต่อไป ไม่มีความรู้สึกผูกพันกับองค์กร ซึ่งผลการศึกษา ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของจิรัฎฐ์ อเนกวิถิ (2557) ได้ทำการศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน : กรณีศึกษา โรงแรมเอเชีย แอร์พอร์ท ผลการวิเคราะห์ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมเอเชีย แอร์พอร์ท ผลการวิเคราะห์พบว่า ปัจจัยจูงใจในด้านความก้าวหน้า ส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรในระดับมาก

2.6 ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน : นโยบายและการบริหารงาน ผลการศึกษาพบว่า ไม่มีผลต่อความจงรักภักดีของบุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 1 ทั้งนี้เนื่องจากสำนักงานสรรพากร พื้นที่นครปฐม 1 มีกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ นโยบาย และการบังคับบัญชาที่ชัดเจนในการทำงาน แต่ด้วยข้อจำกัดบางประการทำให้การปฏิบัติงานของบุคลากรเกิดความไม่เท่าเทียมกันในเรื่องของสิทธิการเข้าถึงข้อมูลในการปฏิบัติงาน ทำให้เกิดข้อโต้แย้งในการปฏิบัติงาน ซึ่งผลการศึกษา ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของจิรัฎฐ์ อเนกวิถิ (2557) ได้ทำการศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน : กรณีศึกษา โรงแรมเอเชีย แอร์พอร์ท ผลการวิเคราะห์ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมเอเชีย แอร์พอร์ทพบว่า ปัจจัยจูงใจในด้านนโยบายและการบริหาร ส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรในระดับมาก

2.7 ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน : ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผลการศึกษาพบว่า ไม่มีผลต่อความจงรักภักดีของบุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 1 ทั้งนี้เนื่องจากบางส่วนงานฯ ผู้บังคับบัญชามีอายุน้อยกว่า ทำให้ขาดความเคารพนับถือ และความเชื่อมั่นจากผู้ใต้บังคับบัญชาที่อายุมากกว่า ถึงแม้ว่าได้แสดงให้เห็นถึงความสามารถในตำแหน่งหน้าที่ ช่วยแก้ปัญหา ยินดีเปิดโอกาสให้ปรึกษา รับฟังข้อเสนอแนะ และพร้อมที่จะเรียนรู้งานใหม่ ๆ ซึ่งผลการศึกษา ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของจิรัฎฐ์ อเนกวิถิ (2557) ได้ทำการศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน : กรณีศึกษา โรงแรมเอเชีย แอร์พอร์ท ผลการวิเคราะห์ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมเอเชีย แอร์พอร์ทพบว่า ปัจจัยจูงใจในด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรในระดับมาก

2.8 ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน : ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ผลการศึกษาพบว่า ไม่มีผลต่อความจงรักภักดีของบุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 1 เนื่องจากลักษณะงานที่ต้องปฏิบัติของแต่ละส่วนงานฯ มีความเกี่ยวข้องกันในเรื่องของฐานข้อมูล จึงจำเป็นต้องมีการประสานงานและขอความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ซึ่งบุคลากรบางส่วนบกพร่องในหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเอง ปฏิเสธการขอความช่วยเหลือซึ่งผลการศึกษา ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของกรองกาญจน์ ทองสุข (2554) ได้ทำการศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของบุคลากรในวิทยาลัยการอาชีพร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยค้ำจุน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.9 ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน : ความมั่นคงในงานที่ทำ ผลการศึกษาพบว่า มีผลต่อความจงรักภักดีของบุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 1 โดยมีระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของจิรัฎฐ์ อเนกวิถิ (2557) ได้ทำการศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน : กรณีศึกษา โรงแรมเอเชีย แอร์พอร์ท ผลการวิเคราะห์ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมเอเชีย แอร์พอร์ทพบว่า ปัจจัยจูงใจในด้านความมั่นคงในงานที่ทำอยู่ส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรในระดับมาก

2.10 ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน : ค่าตอบแทน ผลการศึกษาพบว่า มีผลต่อความจงรักภักดีของบุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 1 โดยมีระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของจิรัฎฐ์ อเนกวิถิ (2557) ได้ทำการศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน : กรณีศึกษา โรงแรมเอเชีย แอร์พอร์ท ผลการวิเคราะห์ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานพบว่า ปัจจัยจูงใจในด้านเงินเดือนและสวัสดิการส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรในระดับปานกลาง

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. องค์กรควรให้ความสำคัญในปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานโดยเฉพาะในข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด นั่นคือ ค่าตอบแทน ซึ่งควรที่จะเน้นในเรื่องของความเป็นธรรม และเหมาะสมกับปริมาณงาน และความรับผิดชอบ โดยการพิจารณาจ่ายค่าตอบแทนให้แก่บุคลากรในทุกระดับเป็นไปอย่างยุติธรรมและทั่วถึง
2. ผู้บริหารหรือหัวหน้าส่วนราชการจะต้องให้ความสำคัญในการดำเนินการพัฒนาและเสริมสร้างให้บุคลากรมีความจงรักภักดีต่อองค์กร ซึ่งจะส่งผลทำให้บุคลากรมีความเต็มใจที่จะเสียสละ อุทิศตนทำงานอย่างมุ่งมั่น เพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่องค์กรกำหนดไว้

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรทำการศึกษาตัวแปรอื่น ๆ ที่อาจส่งผลต่อความจงรักภักดีของบุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ นครปฐม 1 เช่น ทัศนคติ ความคาดหวัง ความพึงพอใจในการทำงาน เป็นต้น เพื่อเป็นประโยชน์ในการนำไปพัฒนาการปฏิบัติงานของบุคลากรภายในองค์กรให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
2. การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะบุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 1 เท่านั้น ดังนั้น ควรจะทำการศึกษาโดยขยายขอบเขตของกลุ่มตัวอย่างในพื้นที่อื่น เพื่อจะได้ผลการศึกษาที่ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- กรมสรรพากร. ระบบสารสนเทศสนเทศเพื่อการบริหารงานบุคคล.(2562). ค้นเมื่อ 8 เมษายน 2563, จาก <http://hr.rd.go.th/hrms/login>
- กรองกาญจน์ ทองสุข.(2554). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของบุคลากรในวิทยาลัยการอาชีพ ร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด. การค้นคว้าอิสระปริญญาการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- จิรภัทร อเนกวิถิ.(2557). ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน: กรณีศึกษา โรงแรมเอเชีย แอร์พอร์ท. การค้นคว้าอิสระวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- ชาคริต เขื่อนสูงค์ (2559). ทัศนคติแรงจูงใจ. ค้นเมื่อ 11 เมษายน 2563, จาก <https://www.gotoknow.org/posts/617749>
- วิภา จันทร์หล้า.(2559). ความจงรักภักดีของพนักงานที่มีต่อบริษัท โดยต้า โทเซ เอเชีย จำกัด จังหวัดชลบุรี. งานนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา
- วรรณภา อารวรรณ์.(2557). แรงจูงใจในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการรัฐสภา ระดับปฏิบัติงาน สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกริก