

อิทธิพลแรงจูงใจด้านการปฏิบัติงานความคาดหวังในการทำงานและการรับรู้ภาพลักษณ์องค์กร
ส่งผลกระทบต่อความจงรักภักดีที่มีต่อองค์กรของบุคลากรสำนักงานสรรพากร
พื้นที่กรุงเทพมหานคร 10

Influence Performance Motivation Job Expectation Perceived Corporate Image Affect
to Corporate Loyalty of Personnel in the Revenue Department Bangkok Area 10

จินดากาญจน์ โสภพันธ์
สาขาวิชาการบัญชี คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ผู้รับผิดชอบบทความ

Jindakan Sophaphan
E-mail: jindakan.so777@gmail.com
Faculty of Business Administration Program in Accounting
Ramkhamhaeng University
Corresponding author

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาอิทธิพลแรงจูงใจด้านการปฏิบัติงานความคาดหวังในการทำงานและการรับรู้ภาพลักษณ์องค์กร ที่มีผลต่อความจงรักภักดีที่มีต่อองค์กรของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 10 ปัจจัยได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล แรงจูงใจด้านการปฏิบัติงาน ความคาดหวังในการทำงานการรับรู้ภาพลักษณ์องค์กร และความจงรักภักดีที่มีต่อองค์กร โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง คือบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 10 จำนวน 110 คนโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบสมมติฐานใช้สถิติการทดสอบแบบ t-test แบบสถิติความแปรปรวนทางเดียว (One - Way ANOVA) และสถิติการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 10พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 25 -35 ปี มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี รายได้ต่อเดือน ต่ำกว่า 15,000 บาท และมีประสบการณ์ในการทำงานน้อยกว่า 3 ปีแรงจูงใจด้านการปฏิบัติงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.13) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ($\bar{X}$ = 4.34) ความคาดหวังในการทำงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.02) การรับรู้ภาพลักษณ์องค์กรโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.23)เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือด้านพนักงาน ($\bar{X}$ = 4.38) และความจงรักภักดีที่มีต่อองค์กรโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.15) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือด้านพฤติกรรมที่แสดงออก ($\bar{X}$ = 4.27)

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า (1) บุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 10 ที่มีเพศ และระดับการศึกษาต่างกัน ทำให้ความจงรักภักดีที่มีต่อองค์กรโดยภาพรวมต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (2) แรงจูงใจด้านการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานที่ทำ ด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านโอกาสความก้าวหน้า และ ด้านเงินเดือนและค่าตอบแทนมีผลต่อความจงรักภักดีที่มีต่อองค์กรของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 10 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (3) ความคาดหวังในการทำงานมีผลต่อความจงรักภักดีที่มีต่อองค์กรของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 10 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ (4) การรับรู้ภาพลักษณ์องค์กรด้านพนักงาน ด้านการบริการ ด้านกิจกรรมทางด้านสังคม และด้านวัฒนธรรม

องค์กร มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 10 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: ความจงรักภักดี

Abstract

The purpose of this study is to examine influence performance motivation job expectation perceived corporate image affect to corporate loyalty of personnel in the Revenue Department Bangkok Area 10, factors include demographic factors, performance motivation, job expectation, and perceived corporate image. The 110 sample were drawn from population of personnel in the Revenue Department Bangkok Area 10. Data were analyzed by using the frequency, percentage, mean, and standard deviation and collected data from questionnaires with T-Test, F-Test (One way ANOVA), and Multiple Regression Analysis.

The study indicated that the most personnel in the Revenue Department Bangkok area 10 of the respondents were female, age 25-35 years, received Bachelor's Degree, monthly income from under 15,000 baht and had worked for less than 3 years. Performance motivation were at high level ($\bar{X} = 4.13$). When each aspect, it was found that the aspect has the highest mean were the interpersonal relationship ($\bar{X} = 4.34$). Job expectation were at highest level ($\bar{X} = 4.02$). Perceived corporate image at highest level ($\bar{X} = 4.23$). When each aspect, it was found that the aspect has the highest mean was employee ($\bar{X} = 4.38$). The overall corporate loyalty of personnel in the Revenue Department Bangkok Area 10 was rated at a high level ($\bar{X} = 4.15$). When each aspect, it was found that the aspect has the highest mean was behavioral aspect ($\bar{X} = 4.27$).

The results of hypothesis test show that (1) personnel in the Revenue Department Bangkok Area 10 with different gender and education different overall the corporate loyalty of personnel in the Revenue Department Bangkok area 10 at statistical significance of 0.05 levels. (2) Performance motivation, job description, working environment, interpersonal relationship, opportunities and advancement, payroll had effect corporate loyalty of personnel in the Revenue Department Bangkok area 10 at statistical significance of 0.05 levels. (3) Job expectation had effect the corporate loyalty of personnel in the Revenue Department Bangkok area 10 at statistical significance of 0.05 levels. And (4) Perceived corporate image, employee, service, social activity, organization culture had effect the corporate loyalty of personnel in the Revenue Department Bangkok area 10 at statistical significance of 0.05 levels.

Keyword: Loyalty

บทนำ

การส่งเสริมให้การบริหารงานขององค์กรดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุวัตถุประสงค์นั้น แรงจูงใจในการทำงานเป็นสิ่งที่มีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรและสมควรได้รับนอกเหนือจากเงินเดือนค่าจ้างที่ได้รับตามปกติโดยธรรมชาติของมนุษย์เมื่อได้รับการตอบสนองก็ทำให้เกิดความพึงพอใจและแสดงพฤติกรรมในทางบวกถ้าได้รับแรงจูงใจในการทำงานที่ดีและเหมาะสมก็จะเป็นสิ่งกระตุ้นให้การปฏิบัติงานเป็นไปได้อย่างมีประสิทธิภาพมีความผูกพันต่อองค์กรและเต็มใจทำงานอยู่คู่กับองค์กรต่อไปองค์กรจะได้รับประโยชน์จากบุคลากรในด้านคุณภาพของผล การปฏิบัติงานและสามารถพัฒนาองค์กรไปได้ด้วยตรงกันข้ามหากบุคลากรได้รับแรงจูงใจในการทำงานที่ไม่เหมาะสมและเพียงพอก็จะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงานเกิดความท้อแท้ขาดขวัญและกำลังใจรู้สึกเบื่อหน่ายหรือสิ้น

หวังการปฏิบัติงานขาดประสิทธิภาพเกิดการแสวงหารายได้ในทางที่มิชอบเพื่อประโยชน์ส่วนตัวส่งผลต่อความเสียหายแก่องค์กรดังนั้นหากบุคลากรได้รับแรงจูงใจในการทำงานที่เหมาะสมบุคลากรก็จะทุ่มเทกำลังและสติปัญญาเสียสละกำลังกายอุทิศเวลาให้กับการทำงานทำให้การปฏิบัติงานขององค์กรมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นจึงถือว่าแรงจูงใจในการทำงานส่งผลต่อความผูกพันองค์กร ปัจจัยใดที่ส่งผลให้บุคลากรเกิดความจงรักภักดีต่อองค์กรจนสามารถสร้างสรรค์ผลงานด้วยความเต็มใจได้อย่างยั่งยืนและมีทัศนคติด้านความจงรักภักดีอยู่ในระดับใดและเพื่อเป็นแนวทางในการวางแผนการบริหารอัตรากำลังคนในแต่ละกลุ่มภารกิจและพัฒนาศักยภาพได้ตรงกับความต้องการของบุคลากรที่สำคัญไปกว่านั้นได้ตรงกับยุทธศาสตร์บุคลากรเป็นเลิศขององค์กร (นันทพร ชวนชอบ, 2560)

ดังนั้นผู้วิจัยในฐานะเป็นบุคลากรในองค์กรจึงมีความสนใจที่จะทำการศึกษาเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กรเพื่อนำมาพัฒนางานด้านบุคลากรในหน่วยงานสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 10 เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยใช้เป็นข้อมูลประกอบในการเสริมสร้างและปรับปรุงคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรในหน่วยงานสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 10 ให้ดีขึ้น ซึ่งจะส่งผลต่อคุณภาพและประสิทธิภาพในการให้บริการ และนำมาซึ่งผลประโยชน์ต่อผู้รับบริการและประชาชนในพื้นที่เขตห้วยขวางต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความจงรักภักดีที่มีต่อองค์กรของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 10
2. เพื่อศึกษาความจงรักภักดีที่มีต่อองค์กรของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 10 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อศึกษาอิทธิพลแรงจูงใจด้านการปฏิบัติงานความคาดหวังในการทำงานและการรับรู้ภาพลักษณ์องค์กรที่มีผลต่อความจงรักภักดีที่มีต่อองค์กรของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 10

ขอบเขตงานวิจัย

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการกำหนดขอบเขตการศึกษาดังต่อไปนี้

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ บุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 10 ประจำปีงบประมาณ 2565 ซึ่งประกอบด้วยบุคลากร 3 ประเภท คือ ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ และลูกจ้างชั่วคราว รวมทั้งสิ้นจำนวน 151 คน ใช้วิธีการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรของ Yamane (1973) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 5% จะได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 110 คน
2. การศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับเรื่องอิทธิพลแรงจูงใจด้านการปฏิบัติงานความคาดหวังในการทำงานและการรับรู้ภาพลักษณ์องค์กร ส่งผลกระทบต่อความจงรักภักดีที่มีต่อองค์กรของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 10 โดยทางผู้วิจัยจะทำการศึกษาลงถึงตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยส่วนบุคคล แรงจูงใจด้านการปฏิบัติงาน ความคาดหวังในการทำงาน และการรับรู้ภาพลักษณ์องค์กร ตัวแปรตาม คือ ความจงรักภักดีของบุคลากรต่อองค์กรของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 10

สมมติฐานของการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 บุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 10 ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษารายได้ต่อเดือน ประสบการณ์การทำงานต่างกันทำให้ความจงรักภักดีที่มีต่อองค์กรต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 แรงจูงใจด้านการปฏิบัติงาน มีผลต่อความจงรักภักดีที่มีต่อองค์กรของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 10

สมมติฐานที่ 3 ความคาดหวังในการทำงานมีผลต่อความจงรักภักดีที่มีต่อองค์กรของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 10

สมมติฐานที่ 4 การรับรู้ภาพลักษณ์องค์กรมีผลต่อความจงรักภักดีที่มีต่อองค์กรของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 10

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อหาแนวทางแก้ไขทัศนคติที่เป็นลบกับองค์กรทำให้บุคลากรของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 10 มีความจงรักภักดีและพร้อมที่จะอุทิศตนในการทำงานมากขึ้นและ เพื่อสร้างขวัญกำลังใจ แรงบันดาลใจในการทำงาน

2. เพื่อเป็นการสร้างภาพลักษณ์แบบใหม่ให้กับองค์กร ให้บุคลากรรักและหวงแหนองค์กรมากขึ้น

แนวคิดและทฤษฎี

1.แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความจงรักภักดีของบุคลากรต่อองค์กร

Barnard (1974) ได้อธิบายความภักดีส่งผลต่อการดำเนินการขององค์กร คือ ความสมัครใจในการทำงานของบุคลากรที่มีต่อองค์กร มีใจในการทำงาน มีความร่วมด้วยช่วยกัน กลมกลืนเป็นสิ่งเดียวกัน ความภักดีเป็นการแสดงออกที่กระทบกับการดำรงอยู่ของพนักงานในบริษัท และเป็นทางเลือกเพื่อปรับการดึงดูดให้กับพนักงานมีพฤติกรรมในการแสดงศักยภาพในทางที่ดีเพื่อจะได้สร้างผลงานที่มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

2.แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจด้านการปฏิบัติงาน

จากแนวคิดทฤษฎี 2 ปัจจัย ของ Herzberg (1959) ได้อธิบายว่า ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factor) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวกับงานโดยตรง เป็นปัจจัยที่ทำให้ ผู้ปฏิบัติงานชอบและรักงาน ทำให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย 5 ประการ คือ ความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือ ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ ความรับผิดชอบ และลักษณะของงาน ส่วน ปัจจัยค้ำจุน (Maintenance Factor) เป็นปัจจัยที่คงไว้ซึ่งแรงจูงใจในการทำงานของบุคคลให้มีอยู่ตลอดเวลา ถ้าไม่มีหรือมีไม่สอดคล้องกับความปรารถนาของบุคคลในแล้วจะเกิดการ ไม่ชอบงานขึ้น ประกอบด้วย 5 ประการ คือ นโยบายและการบริหาร การปกครองบังคับบัญชา ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล สภาพแวดล้อมในการทำงาน และเงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล

3.แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวังในการทำงาน

ทฤษฎีความคาดหวังของ Vroom (1964) ประกอบด้วยปัจจัยหลัก 4 ประการคือ (1) ความคาดหวังหรือความคาดหวังเป็น ความเชื่อที่ว่าคิดว่าความน่าจะเป็นของพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งจะส่งผลให้เกิดผลลัพธ์อย่างใดอย่างหนึ่ง (2) ความพอใจ เป็นความต้องการของพนักงานซึ่งมีความรุนแรงมากต่อผลลัพธ์ที่ คาดหวังไว้สามารถเป็นได้ทั้งเชิงบวกและเชิงลบขึ้นอยู่กับสถานการณ์ในการทำงานที่เกิดขึ้น (3) ผลลัพธ์ เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นตามมาจากพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งที่กระทำสามารถแยกผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นได้เป็น 2 ระดับ ระดับที่หนึ่ง ด้านผลการปฏิบัติงานจะนำไปสู่การเลื่อนตำแหน่งหรือการเพิ่มเงินเดือนหรือไม่ (สื่อกลาง) ระดับที่สอง ผลลัพธ์ที่แตกต่างกันมีความสำคัญมากน้อยแค่ไหน ส่วน (4) สื่อกลางเป็นความสัมพันธ์ระหว่างผลลัพธ์ระดับที่หนึ่งกับผลลัพธ์ระดับที่สองจะอยู่ในช่วง +1.0 ถ้าไม่ความสัมพันธ์ใด ๆ ระหว่างผลลัพธ์ระดับที่หนึ่งและผลลัพธ์ระดับที่สอง จะมีค่าเป็นศูนย์(0)

4.แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้ภาพลักษณ์องค์กร

เสรี วงษ์มณฑา (2542) ได้กล่าวว่าภาพลักษณ์เป็นเรื่องของการรับรู้ที่มนุษย์เอาความรู้สึกส่วนตัวเข้าไปอยู่รวมในข้อเท็จจริงแต่ไม่ใช่เรื่องของข้อเท็จจริง เพียงอย่างเดียว เช่นภาพลักษณ์ผลิตภัณฑ์เกิดจากลูกค้ามีความรู้เกี่ยวกับสินค้าและการประเมินสินค้าโดยความรู้สึกส่วนตัวของคนเรานั้นจะมีความคิดฝังอยู่เกี่ยวกับภาพลักษณ์ซึ่งไม่สามารถเปลี่ยนแปลงได้ง่ายๆ

วิธีดำเนินการวิจัย

1. การออกแบบการวิจัย

การศึกษานี้เป็นการวิจัยแบบไม่ทดลอง (Non-Experimental Design) เป็นการวิจัยที่มีการศึกษาตามสภาพที่เป็นไปตามธรรมชาติ โดยไม่มีการจัดกระทำ หรือควบคุมตัวแปรใดๆ เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม แบบวิจัยตัดขวาง (Cross Sectional Studies) คือเป็นการเก็บข้อมูลในช่วงระยะเวลาใดเวลาหนึ่งเพียงครั้งเดียว โดยใช้เครื่องมือการวิจัยเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ทำการเก็บรวบรวมข้อมูล และนำไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ

2. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 10 ประจำปีงบประมาณ 2565 ซึ่งประกอบด้วยบุคลากร 3 ประเภท คือ ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ และลูกจ้างชั่วคราว จำนวนทั้งสิ้น 151 คน ขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยคำนวณจากการใช้สูตรของ Yamane (1973) โดยกำหนดค่าความเชื่อมั่นที่ 95% และกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 5% ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 110 คน หลังจากกำหนดกลุ่ม

ตัวอย่างแล้ว เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างกระจายครอบคลุมทั่วประชากร ผู้ศึกษาจึงเลือกใช้วิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified sampling) โดยการแบ่งกลุ่มตัวอย่างเป็นชั้นภูมิตามประเภทบุคลากร

3. เครื่องมือใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อจะนำเอาข้อมูลที่ได้หลังจากการเก็บรวบรวมข้อมูลมาวิเคราะห์ เพื่อการตอบปัญหาในเรื่องที่เราศึกษาวิจัย โดยผู้วิจัยได้ศึกษาหาความรู้ ค้นคว้า ทบทวนวรรณกรรม แนวคิด ทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดกรอบแนวคิดของงานวิจัย ที่แสดงให้เห็นตัวแปรที่เกี่ยวข้องในการวิจัยในครั้งนี้ และนำไปสู่ขั้นตอนของการให้ความหมายของนิยามศัพท์ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการสร้างแบบสอบถามในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ผู้วิจัยได้กำหนด โดยการตั้งข้อความในแบบสอบถามจะต้องเป็นคำถามที่มีความครอบคลุมนิยามศัพท์เฉพาะ ซึ่งการวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจที่ใช้แบบสอบถามปลายปิด โดยผู้วิจัยมีตัวเลือกคำตอบให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้เลือกตอบ โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 5 ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นคำถามที่เกี่ยวข้องกับ ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และประสบการณ์ในการทำงาน มีจำนวนข้อคำถามทั้งหมด 6 ข้อ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับแรงจูงใจด้านการปฏิบัติงาน เป็นคำถามที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจด้านการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 10 ซึ่งประกอบด้วยลักษณะงานที่ทำ บทบาทหน้าที่ โอกาสความก้าวหน้า สิ่งแวดล้อมในการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เงินเดือนและค่าตอบแทน มี 25 ข้อคำถาม

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังในการทำงานกับองค์กรปัจจุบัน เป็นคำถามที่เกี่ยวข้องกับความคาดหวังในการทำงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 10 มีจำนวนข้อคำถามทั้งหมด 8 ข้อ

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้ภาพลักษณ์องค์กรเป็นคำถามที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ภาพลักษณ์องค์กรของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 10 ซึ่งประกอบด้วย พนักงาน การบริการ วิธีการดำเนินงาน เครื่องมือเครื่องใช้หรืออุปกรณ์ในสำนักงาน บรรยากาศองค์กร วัฒนธรรมองค์กร และกิจกรรมทางด้านสังคม มีจำนวนข้อคำถามทั้งหมด 26 ข้อ

ส่วนที่ 5 ข้อมูลเกี่ยวกับความจงรักภักดีที่มีต่อองค์กร เป็นคำถามที่เกี่ยวข้องกับความจงรักภักดีที่มีต่อองค์กรของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 10 ซึ่งประกอบด้วยด้านการรับรู้ ด้านความรู้สึก และพฤติกรรมที่แสดงออก มีจำนวนข้อคำถามทั้งหมด 14 ข้อ

4. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ได้มีการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย โดยผู้วิจัยได้มีการนำแบบสอบถามมาใช้เป็นเครื่องมือในการวิจัย ซึ่งการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย สามารถสรุปเป็นขั้นตอนได้ดังนี้

1. การศึกษาค้นคว้าข้อมูล แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรความจงรักภักดีของบุคลากรต่อองค์กรของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 10
2. นิยามศัพท์เฉพาะของตัวแปรตาม ทำขึ้นเพื่อให้ความหมายของตัวแปรต่างๆ
3. นำนิยามศัพท์เฉพาะมาสร้างเป็นข้อคำถามที่มีความครอบคลุม และสัมพันธ์กับนิยามศัพท์ของตัวแปรทั้งหมด
4. จัดทำร่างแบบสอบถาม
5. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้นให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาว่าแบบสอบถามมีการใช้ภาษาและลักษณะของข้อความเหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่างที่จะดำเนินการวิจัย

5. การตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม

1. ผู้วิจัยดำเนินการทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา และความน่าเชื่อถือ ก่อนนำแบบสอบถามไปดำเนินการวิจัยใช้งานจริง โดยนำร่างแบบสอบถามให้อาจารย์ที่ปรึกษาทำการตรวจสอบคำถาม การใช้ภาษาในแบบสอบถาม เพื่อความครอบคลุมเนื้อหาที่ต้องการศึกษา โดยใช้วิธีการวัดความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ตามตารางตรวจสอบคุณภาพความครอบคลุมด้านเนื้อหาการวิจัย รวมไปถึงใช้ภาษาที่ถูกต้องเหมาะสมหรือไม่ ซึ่งผู้วิจัยจะนำคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษามาปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถาม ก่อนนำไปใช้งานจริง

2. ผู้วิจัยได้มีการจัดทำแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างที่ทางผู้วิจัยใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัย จำนวน 30 คน เพื่อทำการตรวจสอบหาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาค (Cronbach's Alpha) (Cronbach,1974) แร่งจูงใจด้านการปฏิบัติงานภาพรวม 0.928 แสดงเป็นรายด้านดังนี้ ด้านลักษณะงานที่ทำ 0.793 ด้านบทบาทหน้าที่ 0.781 ด้านโอกาสความก้าวหน้า 0.747 ด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงาน 0.850 ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล 0.890 และด้านเงินเดือนและค่าตอบแทน 0.935 ความคาดหวังในการทำงานกับองค์กรปัจจุบันภาพรวม 0.877 แสดงเป็นรายด้านดังนี้ ด้านความคาดหวังในการทำงาน 0.877 การรับรู้ภาพลักษณ์องค์กรภาพรวม 0.959 แสดงเป็นรายด้าน ดังนี้ ด้านพนักงาน 0.821 ด้านการบริการ 0.909 ด้านวิธีการดำเนินงาน 0.916 ด้านเครื่องมือเครื่องใช้หรืออุปกรณ์ในสำนักงาน 0.849 ด้านบรรยากาศองค์กร 0.728 ด้านวัฒนธรรมองค์กร 0.968 และด้านกิจกรรมทางด้านสังคม 0.727 ความจงรักภักดีของบุคลากรต่อองค์กรของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 10 ภาพรวม 0.923 แสดงเป็นรายด้านดังนี้ ด้านการรับรู้ 0.940 ด้านความรู้สึก 0.919 และด้านพฤติกรรมที่แสดงออก 0.732

3. เมื่อผู้วิจัยนำข้อบกพร่องมาปรับปรุง แก้ไข โดยขอคำปรึกษาและผ่านความคิดเห็นและความเห็นชอบของอาจารย์ที่ปรึกษาอีกครั้ง จนได้เครื่องมือที่มีประสิทธิภาพ จึงนำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ ไปสอบถามกลุ่มตัวอย่าง

6. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ที่ผ่านการแก้ไขและผ่านความเห็นชอบจากอาจารย์ที่ปรึกษามาดำเนินการจัดทำแบบสอบถามออนไลน์ เพื่อทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่กำหนด จำนวน 110 คน ซึ่งกลุ่มตัวอย่างคือ บุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 10 ที่ปฏิบัติงานจริงในปี 2564 โดยการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) ใช้วิธีการจับสลากโดยทำรายชื่อของบุคลากรทั้งหมด โดยมีเลขกำกับหน่วยรายชื่อทั้งหมด หลังจากนั้นส่งแบบสอบถามให้บุคลากรที่ถูกสุ่มได้ในแต่ละกลุ่มงาน ซึ่งหลังจากการเก็บรวบรวมข้อมูลครบจำนวน 110 ชุดแล้ว ผู้วิจัยได้ดำเนินการในขั้นตอนต่อไป ผู้วิจัยทำการนำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์คำนวณผลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ SPSS

7. เทคนิคการวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่ได้มาทำการประมวลผลด้วยการวิเคราะห์ข้อมูล ดังต่อไปนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1.1 ใช้ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าความถี่ (Frequency) กับตัวแปรที่มีระดับการวัดเชิงกลุ่ม ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล เพศอายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และประสบการณ์ในการทำงาน

1.2 ใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) กับตัวแปรที่มีระดับการวัดเชิงปริมาณ ได้แก่ แร่งจูงใจด้านการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย ลักษณะงานที่ทำ บทบาทหน้าที่ โอกาสความก้าวหน้า สิ่งแวดล้อมในการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เงินเดือนและค่าตอบแทน ความคาดหวังในการทำงาน การรับรู้ภาพลักษณ์องค์กรประกอบด้วย พนักงาน การบริการ วิธีการดำเนินงาน เครื่องมือเครื่องใช้หรืออุปกรณ์ในสำนักงาน บรรยากาศองค์กร วัฒนธรรมองค์กร กิจกรรมทางด้านสังคม และความจงรักภักดีของบุคลากรต่อองค์กรของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 10 ประกอบด้วย การรับรู้ ความรู้สึก พฤติกรรมที่แสดงออก

2. สถิติอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

2.1 เพื่อศึกษาความจงรักภักดีของบุคลากรต่อองค์กรของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 10 จำแนกตามเพศ จะใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติการทดสอบ t-test

2.2 เพื่อศึกษาความจงรักภักดีของบุคลากรต่อองค์กรของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 10 จำแนกตามอายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และประสบการณ์ในการทำงาน จะใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติความแปรปรวนทางเดียว (One – way ANOVA) หากพบความแตกต่างจะนำไปสู่การเปรียบเทียบเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีของ LSD

2.3 เพื่อศึกษาปัจจัยแรงจูงใจด้านการปฏิบัติงานความคาดหวังในการทำงานและการรับรู้ภาพลักษณ์องค์กร ที่ส่งผลกระทบต่อความจงรักภักดีที่มีต่อองค์กรของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 10 จะใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามการวิจัย เรื่องอิทธิพลแรงจูงใจด้านการปฏิบัติงานความคาดหวังในการทำงานและการรับรู้ภาพลักษณ์องค์กร ส่งผลกระทบต่อความจงรักภักดีที่มีต่อองค์กรของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 10 สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังต่อไปนี้

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 10 พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 25-35 ปี มีสถานภาพโสด มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี รายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 15,000 บาท และมีประสบการณ์ในการทำงาน น้อยกว่า 3 ปี

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับแรงจูงใจด้านการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 10 ให้โดยภาพรวม อยู่ในระดับความคิดเห็นมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล อยู่ในระดับความคิดเห็นมากที่สุดและด้านอื่นๆ อยู่ในระดับความคิดเห็นมาก โดยเรียงตามลำดับดังนี้ ด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ด้านบทบาทหน้าที่ ด้านลักษณะงานที่ทำ ด้านเงินเดือนและค่าตอบแทนและด้านโอกาสความก้าวหน้า

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังในการทำงานกับองค์กรปัจจุบันของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 10 โดยภาพรวม อยู่ในระดับความคิดเห็นมาก

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้ภาพลักษณ์องค์กรของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 10 โดยภาพรวม อยู่ในระดับความคิดเห็นมากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าอยู่ในระดับสำคัญมากที่สุด 4 ด้าน โดยเรียงตามลำดับดังนี้ ด้านพนักงานด้านวัฒนธรรมองค์กรด้านการบริการ ด้านวิธีการดำเนินงาน และพบว่าอยู่ในระดับความคิดเห็นมาก 3 ด้าน โดยเรียงตามลำดับดังนี้ ด้านบรรยากาศองค์กร ด้านเครื่องมือเครื่องใช้หรืออุปกรณ์ในสำนักงาน และด้านกิจกรรมทางด้านสังคม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความจงรักภักดีที่มีต่อองค์กรของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 10 โดยภาพรวม อยู่ในระดับความคิดเห็นมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าอยู่ในระดับความคิดเห็นมากที่สุด 2 ด้าน โดยเรียงตามลำดับดังนี้ ด้านพฤติกรรมที่แสดงออกและด้านการรับรู้ พบว่าอยู่ในระดับความคิดเห็นมาก คือด้านความรู้สึก

ผลการเปรียบเทียบความจงรักภักดีที่มีต่อองค์กรของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 10 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และประสบการณ์ในการทำงาน ได้ดังนี้ บุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 10 ที่มีอายุ สถานภาพรายได้ต่อเดือน และประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน ทำให้ความจงรักภักดีที่มีต่อองค์กรโดยภาพรวมไม่ต่างกัน และบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 10 ที่มีเพศ และระดับการศึกษาต่างกัน ทำให้ความจงรักภักดีที่มีต่อองค์กรโดยภาพรวมต่างกัน

ผลการวิเคราะห์แรงจูงใจด้านการปฏิบัติงาน ซึ่งประกอบด้วย ด้านลักษณะงานที่ทำด้านบทบาทหน้าที่ด้านโอกาสความก้าวหน้าด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงานด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และด้านเงินเดือนและค่าตอบแทนมีผลต่อความจงรักภักดีที่มีต่อองค์กรของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 10 โดยภาพรวมและรายด้านซึ่งประกอบด้วย ด้านการรับรู้ด้านความรู้สึก และด้านพฤติกรรมที่แสดงออกสามารถสรุปการวิจัย ได้ดังนี้ แรงจูงใจด้านการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานที่ทำ ด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านโอกาสความก้าวหน้า และด้านเงินเดือนและค่าตอบแทน มีผลต่อความจงรักภักดีที่มีต่อองค์กรของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 10 โดยภาพรวม แรงจูงใจด้านการปฏิบัติงานด้านบทบาทหน้าที่ไม่มีผลต่อความจงรักภักดีที่มีต่อองค์กรของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 10 โดยภาพรวมแรงจูงใจด้านการปฏิบัติงานด้านบทบาทหน้าที่ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และด้านโอกาสความก้าวหน้า มีผลต่อความ

จงรักภักดีที่มีต่อองค์กรของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 10 ด้านการรับรู้ แรงจูงใจด้านการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานที่ทำ ด้านบทบาทหน้าที่ ด้านโอกาสความก้าวหน้า และด้านเงินเดือนและค่าตอบแทนมีผลต่อความจงรักภักดีที่มีต่อองค์กรของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 10 ด้านความรู้สึกรู้สึก และแรงจูงใจด้านการปฏิบัติงานด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ด้านบทบาทหน้าที่ ด้านโอกาสความก้าวหน้า ด้านเงินเดือนและค่าตอบแทนมีผลต่อความจงรักภักดีที่มีต่อองค์กรของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 10 ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก

ผลการวิเคราะห์ความคาดหวังในการทำงานมีผลต่อความจงรักภักดีที่มีต่อองค์กรของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 10 โดยภาพรวมและรายด้านซึ่งประกอบด้วย ด้านการรับรู้ด้านความรู้สึกรู้สึก และด้านพฤติกรรมที่แสดงออกสามารถสรุปการวิจัย ได้ดังนี้ ความคาดหวังในการทำงาน มีผลต่อความจงรักภักดีที่มีต่อองค์กรของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 10 โดยภาพรวมและทุกด้าน

ผลการวิเคราะห์การรับรู้ภาพลักษณ์องค์กรซึ่งประกอบด้วย ด้านพนักงานด้านการบริการด้านวิธีการดำเนินงานด้านเครื่องมือเครื่องใช้หรืออุปกรณ์ในสำนักงานด้านบรรยากาศองค์กรด้านวัฒนธรรมองค์กร และด้านกิจกรรมทางด้านสังคม มีผลต่อความจงรักภักดีที่มีต่อองค์กรของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 10 โดยภาพรวมและรายด้านซึ่งประกอบด้วย ด้านการรับรู้ด้านความรู้สึกรู้สึก และด้านพฤติกรรมที่แสดงออกสามารถสรุปการวิจัย ได้ดังนี้ การรับรู้ภาพลักษณ์องค์กรด้านพนักงาน ด้านการบริการ ด้านกิจกรรมทางด้านสังคมและด้านวัฒนธรรมองค์กรมีผลต่อความจงรักภักดีที่มีต่อองค์กรของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 10 โดยภาพรวม การรับรู้ภาพลักษณ์องค์กรด้านวิธีการดำเนินงาน ด้านเครื่องมือเครื่องใช้หรืออุปกรณ์ในสำนักงาน และด้านบรรยากาศองค์กรไม่มีผลต่อความจงรักภักดีที่มีต่อองค์กรของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 10 โดยภาพรวม การรับรู้ภาพลักษณ์องค์กรด้านพนักงาน ด้านกิจกรรมทางด้านสังคม ด้านวัฒนธรรมองค์กร และด้านการบริการมีผลต่อความจงรักภักดีที่มีต่อองค์กรของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 10 ด้านการรับรู้ การรับรู้ภาพลักษณ์องค์กรด้านการบริการ ด้านพนักงาน และด้านกิจกรรมทางด้านสังคมมีผลต่อความจงรักภักดีที่มีต่อองค์กรของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 10 ด้านความรู้สึกรู้สึก และแรงจูงใจด้านการปฏิบัติงาน ด้านกิจกรรมทางด้านสังคม ด้านพนักงาน ด้านการบริการด้านบรรยากาศองค์กร และด้านวิธีการดำเนินงานมีผลต่อความจงรักภักดีที่มีต่อองค์กรของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 10 ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก

บทสรุปและอภิปรายผล

1. ผลการวิเคราะห์ระดับความจงรักภักดีที่มีต่อองค์กรของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 10 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุดคือ ด้านความรู้สึกรู้สึก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการบริหารขององค์กรทำให้บุคลากรรู้สึกไม่เป็นส่วนหนึ่งขององค์กรเท่าที่ควร ไม่ได้รับขวัญและกำลังใจจากผู้บังคับบัญชาเท่าที่ควร เนื่องจากความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ปฏิบัติงาน การเข้าถึงผู้บังคับบัญชาเป็นไปได้ยาก มีการสื่อสารกันน้อยส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือด้านพฤติกรรมที่แสดงออกซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย นันทพร ชวนชอบ (2560) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลให้บุคลากรมีความจงรักภักดีกับองค์กรอย่างยั่งยืน กรณีศึกษาของบริหารทรัพยากรบุคคลสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข โดยพบว่า ความจงรักภักดีต่อการบริหารทรัพยากรบุคคลโดยภาพรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความจงรักภักดีต่อการบริหารทรัพยากรบุคคล โดยมีค่าเฉลี่ยด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลสูงสุดและด้านโอกาสความก้าวหน้า มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

2. ผลการศึกษาความจงรักภักดีที่มีต่อองค์กรของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 10 จำแนกตามปัจจัยบุคคล ได้แก่ เพศอายุ สถานภาพ ระดับการศึกษารายได้ต่อเดือน และประสบการณ์ในการทำงาน สามารถสรุปได้ดังนี้

2.1 บุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 10 ที่มีเพศต่างกัน ทำให้ความจงรักภักดีที่มีต่อองค์กรโดยภาพรวม ต่างกัน แสดงว่าเพศมีผลต่อความจงรักภักดีที่มีต่อองค์กร ดังนั้น เพศชายหรือเพศหญิงมีความจงรักภักดีต่อองค์กร โดยภาพรวมที่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับวิจัยของ วิภา จันทรหล้า (2559) ที่ได้ศึกษาเรื่อง

ความจงรักภักดีของพนักงานที่มีต่อบริษัท โตโยต้าโกเซ เอเชีย จำกัด จังหวัดชลบุรีผลการศึกษพบว่า รายด้านการรับรู้ความจงรักภักดีของพนักงานที่มีเพศต่างกันมีผลต่อความจงรักภักดีของพนักงานที่มีต่อบริษัท โตโยต้าโกเซ เอเชีย จำกัดจังหวัดชลบุรีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.2 บุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 10 ที่มี อายุ รายได้ต่อเดือนและประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน ทำให้ความจงรักภักดีที่มีต่อองค์กรโดยภาพรวมไม่ต่างกันแสดงว่าอายุไม่มีผลต่อความจงรักภักดีที่มีต่อองค์กรทำให้ความจงรักภักดีที่มีต่อองค์กรของบุคลากรเหมือนกัน โดยมีอายุต่างกันไม่สามารถบอกได้ว่าระดับความจงรักภักดีที่มีต่อองค์กรของบุคลากรที่ต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับวิจัยของ นันทพร ชวนชอบ (2560) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลให้บุคลากรมีความจงรักภักดีกับองค์กรอย่างยั่งยืนกรณีศึกษาของบริหารทรัพยากรบุคคลสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขผลการศึกษพบว่าอายุ รายได้ต่อเดือนและประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรบริหารทรัพยากรบุคคลสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

2.3 บุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 10ที่มีสถานภาพต่างกัน ทำให้ความจงรักภักดีที่มีต่อองค์กรโดยภาพรวมไม่ต่างกัน แสดงว่าสถานภาพไม่มีผลต่อความจงรักภักดีที่มีต่อองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับวิจัยของ นริศ กระชังแก้ว (2563)ได้ทำการศึกษารื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความภักดีในองค์กรของพนักงานบริษัทประกันวินาศภัยแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร โดยพบว่า สถานภาพแตกต่างกันไม่มีความภักดีในองค์กรที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

2.4 บุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 10 ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน ทำให้ความจงรักภักดีที่มีต่อองค์กรโดยภาพรวมต่างกัน แสดงว่าระดับการศึกษามีผลต่อความจงรักภักดีที่มีต่อองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับวิจัยของ ภัทธกัญญา กิตติกุลชาติ (2559) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้ที่ใช้บริการธนาคารออมสินสาขานิคมอุตสาหกรรมอมตะนครจังหวัดชลบุรี โดยพบว่า ลูกค้ที่ใช้บริการธนาคารออมสินสาขานิคมอุตสาหกรรมอมตะนครจังหวัดชลบุรีที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้ที่ใช้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. ผลการศึกษาแรงจูงใจด้านการปฏิบัติงานที่มีผลต่อความจงรักภักดีที่มีต่อองค์กรของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 10 สามารถสรุปได้ดังนี้

3.1 แรงจูงใจด้านการปฏิบัติงาน ด้านลักษณะงานที่ทำ มีผลต่อความจงรักภักดีที่มีต่อองค์กรของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 10 ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่าบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 10 ให้ความคิดเห็นต่อแรงจูงใจด้านการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานที่ทำ ในระดับมาก มีความเห็นว่าลักษณะงานใช้ทักษะหลายด้าน งานที่ทำอยู่ท้าทายความสามารถอยู่เสมอ จึงจำเป็นต้องอาศัยประสบการณ์และความชำนาญในการทำงาน โดยอาศัยความรู้ ความสามารถและปฏิภาณไหวพริบของแต่ละบุคคล ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นันทพร ชวนชอบ (2560) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลให้บุคลากรมีความจงรักภักดีกับองค์กรอย่างยั่งยืนกรณีศึกษาของบริหารทรัพยากรบุคคลสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข โดยพบว่า แรงจูงใจด้านการปฏิบัติงาน ด้านลักษณะงานที่ส่งผลต่อบุคลากรมีความจงรักภักดีกับองค์กรอย่างยั่งยืนกรณีศึกษาของบริหารทรัพยากรบุคคลสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3.2 แรงจูงใจด้านการปฏิบัติงาน ด้านบทบาทหน้าที่ที่ไม่มีผลต่อความจงรักภักดีที่มีต่อองค์กรของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 10ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า บุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 10 ให้ความคิดเห็นต่อแรงจูงใจด้านการปฏิบัติงานด้านบทบาทหน้าที่ในระดับมาก มีความเห็นว่าบุคลากรมีบทบาทหน้าที่แสดงความคิดเห็นและสร้างผลงาน ตำแหน่งงานที่ทำงานมีความสำคัญต่อองค์กร และเต็มใจที่จะปฏิบัติงานอย่างเต็มกำลังความสามารถ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นริศ กระชังแก้ว (2563) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความภักดีในองค์กรของพนักงานบริษัทประกันวินาศภัยแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครโดยพบว่า ปัจจัยจูงใจด้านบทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบ ไม่ส่งผลต่อความภักดีในองค์กรด้านพฤติกรรมแสดงออกด้านความรู้สึกระหว่างความรู้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3.3 แรงจูงใจด้านการปฏิบัติงาน ด้านโอกาสความก้าวหน้า มีผลต่อความจงรักภักดีที่มีต่อองค์กรของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 10 ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่าบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่

กรุงเทพมหานคร 10 ให้ความคิดเห็นต่อแรงจูงใจด้านการปฏิบัติงานด้านโอกาสความก้าวหน้า ในระดับมาก มีความเห็นว่า มีโอกาสในการเข้าอบรม เพิ่มทักษะใหม่ๆเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน มีโอกาสจะได้รับการเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นันทพร ชวนชอบ (2560) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลให้บุคลากรมีความจงรักภักดีกับองค์กรอย่างยั่งยืนกรณีศึกษาของบริหารทรัพยากรบุคคลสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข โดยพบว่า แรงจูงใจด้านการปฏิบัติงาน ด้านโอกาสความก้าวหน้าส่งผลต่อบุคลากรมีความจงรักภักดีกับองค์กรอย่างยั่งยืนกรณีศึกษาของบริหารทรัพยากรบุคคลสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3.4 แรงจูงใจด้านการปฏิบัติงาน ด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงาน มีผลต่อความจงรักภักดีที่มีต่อองค์กรของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 10 ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่าบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 10 ให้ความคิดเห็นต่อแรงจูงใจด้านการปฏิบัติงานด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ในระดับมาก มีความเห็นว่า ที่ทำงานมีความปลอดภัยในการทำงาน องค์กรมีวัสดุอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างเพียงพอในการทำงาน บุคลากรมีส่วนร่วมสร้างสิ่งแวดล้อม เพื่อให้สิ่งแวดล้อมในองค์กรน่าอยู่เสมอ อีกทั้งองค์กรจัดสวัสดิการที่มีความสอดคล้องกับความต้องการของบุคลากร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นันทพร ชวนชอบ (2560) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลให้บุคลากรมีความจงรักภักดีกับองค์กรอย่างยั่งยืนกรณีศึกษาของบริหารทรัพยากรบุคคลสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข โดยพบว่าแรงจูงใจด้านการปฏิบัติงาน ด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ส่งผลต่อบุคลากรมีความจงรักภักดีกับองค์กรอย่างยั่งยืนกรณีศึกษาของบริหารทรัพยากรบุคคลสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3.5 แรงจูงใจด้านการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล มีผลต่อความจงรักภักดีที่มีต่อองค์กรของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 10 ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่าบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 10 ให้ความคิดเห็นต่อแรงจูงใจด้านการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในระดับมากที่สุด มีความเห็นว่า บุคลากรเข้ากับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาได้เป็นอย่างดี บรรยากาศในการทำงานเป็นกันเอง เพื่อนร่วมงานให้ความช่วยเหลือ ผู้บังคับบัญชารับฟังปัญหาและคอยช่วยเหลือให้กำลังใจ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นันทพร ชวนชอบ (2560) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลให้บุคลากรมีความจงรักภักดีกับองค์กรอย่างยั่งยืนกรณีศึกษาของบริหารทรัพยากรบุคคลสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข โดยพบว่า

แรงจูงใจด้านการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลส่งผลต่อบุคลากรมีความจงรักภักดีกับองค์กรอย่างยั่งยืนกรณีศึกษาของบริหารทรัพยากรบุคคลสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3.6 แรงจูงใจด้านการปฏิบัติงาน ด้านเงินเดือนและค่าตอบแทน มีผลต่อความจงรักภักดีที่มีต่อองค์กรของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 10 ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่าบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 10 ให้ความคิดเห็นต่อแรงจูงใจด้านการปฏิบัติงานด้านเงินเดือนและค่าตอบแทนในระดับมาก มีความเห็นว่า บุคลากรพอใจกับระบบประเมินผลการเลื่อนเงินเดือน การประเมินผลการขึ้นเงินเดือนเป็นไปอย่างยุติธรรม และมีการจัดทำตัวชี้วัดผลการปฏิบัติราชการรายบุคคลที่มีมาตรฐาน มีหลักเกณฑ์ที่ชัดเจน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นันทพร ชวนชอบ (2560) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลให้บุคลากรมีความจงรักภักดีกับองค์กรอย่างยั่งยืนกรณีศึกษาของบริหารทรัพยากรบุคคลสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข โดยพบว่า

แรงจูงใจด้านการปฏิบัติงาน ด้านเงินเดือนและค่าตอบแทนส่งผลต่อบุคลากรมีความจงรักภักดีกับองค์กรอย่างยั่งยืนกรณีศึกษาของบริหารทรัพยากรบุคคลสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4. ผลการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังในการทำงานกับองค์กรปัจจุบัน ของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 10 สามารถสรุปได้ดังนี้

ความคาดหวังในการทำงานกับองค์กรปัจจุบัน มีผลต่อความจงรักภักดีที่มีต่อองค์กรของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 10 ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่าบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 10 ให้ความคิดเห็นต่อความคาดหวังในการทำงานในระดับมาก มีความเห็นว่า บุคลากรได้รับเงินเดือนที่มีความเหมาะสมกับความรู้ความสามารถและภาระงาน ได้รับประโยชน์พิเศษต่างๆ เช่น ค่าล่วงเวลา เบี้ยเลี้ยง อย่างยุติธรรม ได้รับการเลื่อนตำแหน่งเมื่อมีโอกาส มีความภูมิใจชื่นชมตนเองเมื่องานที่ทำประสบความสำเร็จอย่างดี ไม่รู้สึกเสียเวลาเมื่อต้อง

ทุ่มเมให้กับงานมากขึ้น และรู้สึกคุ้มค่าที่จะได้อุทิศตนทำงานเพื่อจะได้อยู่องค์กรที่มั่นคงอย่างมีโอกาสนในการพัฒนา และมีความก้าวหน้าตลอดไปซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เดชพงศ์ โพธิ์สุวรรณ (2560) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการในองค์กรภาคเอกชนในกรุงเทพมหานครและปริมณฑลโดยพบว่า ความคาดหวังในการทำงานกับองค์กรปัจจุบันระดับมากมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการในองค์กรภาคเอกชนในกรุงเทพมหานครและปริมณฑลที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

5. ผลการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้ภาพลักษณ์องค์กรของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่ กรุงเทพมหานคร 10 สามารถสรุปได้ดังนี้

5.1 การรับรู้ภาพลักษณ์องค์กรด้านพนักงานและด้านการบริการ มีผลต่อความจงรักภักดีที่มีต่อองค์กรของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 10 ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่าบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 10 ให้ความคิดเห็นต่อการรับรู้ภาพลักษณ์องค์กรด้านพนักงานในระดับมากที่สุด มีความเห็นว่าบุคลากรมีความรู้และทักษะในการดำเนินงานมีมารยาดี สุภาพอ่อนน้อมและมีอัธยาศัยดีมีความใส่ใจและเต็มใจในการทำงานมีความซื่อสัตย์สุจริต และรู้สึกว่าการบริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 10 สามารถตอบสนองความต้องการของผู้มาใช้บริการได้ การบริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 10 มีความหลากหลาย บุคลากรทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความประทับใจทั้งก่อนและหลังการให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ภัทรกัญญา กิตติกุลชาติ (2559) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้าที่ใช้บริการธนาคารออมสิน สาขานิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรีโดยพบว่า การรับรู้ภาพลักษณ์องค์กรด้านพนักงานด้านการบริการระดับมากที่สุดการรับรู้ภาพลักษณ์องค์กรด้านพนักงานและด้านการบริการ มีอิทธิพลส่งผลให้ความจงรักภักดีของลูกค้าที่ใช้บริการธนาคารออมสินสาขานิคมอุตสาหกรรมอมตะนครจังหวัดชลบุรีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5.2 การรับรู้ภาพลักษณ์องค์กรด้านวิธีการดำเนินงาน ด้านเครื่องมือเครื่องใช้หรืออุปกรณ์ในสำนักงาน และด้านบรรยากาศองค์กร ไม่มีผลต่อความจงรักภักดีที่มีต่อองค์กรของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 10 ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่าบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 10 ให้ความคิดเห็นต่อการรับรู้ภาพลักษณ์องค์กรด้านวิธีการดำเนินงาน ในระดับมากที่สุด มีความเห็นว่า บุคลากรคิดว่าสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 10 มีวิธีดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาล สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 10 มีระบบวิธีการดำเนินงานที่ไม่ซับซ้อนมีการประชาสัมพันธ์ที่ดีมีระบบบันทึกข้อมูลครบถ้วนถูกต้องทุกครั้งขั้นตอนการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 10 มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ซึ่งต้องปฏิบัติให้เป็นไปตามระเบียบขั้นตอนอยู่แล้วโดยที่ไม่มีความสัมพันธ์กับความรู้สึกของบุคลากรด้านความจงรักภักดีที่มีต่อองค์กรก็สามารถทำให้องค์กรขับเคลื่อนบรรลุเป้าหมายตามพันธกิจที่กรมสรรพากรกำหนดไว้ ส่วนอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้สำนักงานที่ทันสมัยอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้สำนักงานเพียงพอต่อการให้บริการป้าประชาชนสัมพันธ์ต่าง ๆ ให้ข้อมูลเพียงพอป้าบอกบริการชี้หน่วยงานติดต่อชัดเจนและเข้าใจง่ายการจัดสถานที่สำหรับผู้มาใช้บริการนั่งรอรับบริการไว้เป็นสัดส่วนเพียงพอตามงบประมาณที่ได้รับการจัดสรรสำหรับหน่วยบริการประชาชนโดยไม่มีความสัมพันธ์ความรู้สึกของบุคลากรด้านความจงรักภักดีที่มีต่อองค์กรก็สามารถทำให้องค์กรขับเคลื่อนบรรลุเป้าหมายตามพันธกิจที่กรมสรรพากรกำหนดไว้ และการรับรู้ภาพลักษณ์องค์กรด้านบรรยากาศองค์กรในระดับมากที่สุดโดยเห็นว่าสภาพแวดล้อมภายในองค์กร เช่น การออกแบบสถานที่และตกแต่งที่สวยงามเจ้าหน้าที่ในองค์กรสร้างความประทับใจให้กับผู้มาใช้บริการทุกครั้งเป็นระเบียบแบบแผนที่ทุกองค์กรของภาครัฐที่ต้องปฏิบัติอยู่แล้วก็สามารถทำให้องค์กรขับเคลื่อนบรรลุเป้าหมายตามพันธกิจที่กรมสรรพากรกำหนดไว้ซึ่งสอดคล้องกับสมฤทธิ์ จานงค์ (2559) ได้กล่าวไว้ว่าภาพลักษณ์องค์กรมีบทบาทในการขับเคลื่อนองค์กรให้บรรลุตามเป้าหมาย วิสัยทัศน์ และพันธกิจขององค์กร

5.3 การรับรู้ภาพลักษณ์องค์กรด้านวัฒนธรรมองค์กร และด้านกิจกรรมทางด้านสังคม มีผลต่อความจงรักภักดีที่มีต่อองค์กรของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 10 ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่าบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 10 ให้ความคิดเห็นต่อการรับรู้ภาพลักษณ์องค์กรด้านวัฒนธรรมองค์กรในระดับมากที่สุด มีความเห็นว่า องค์กรมีหลักในการปฏิบัติงานเน้นการให้บริการแก่ผู้มาใช้บริการอย่างแท้จริงมีหลักใน

การปฏิบัติงานเน้นให้เจ้าหน้าที่เห็นความสำคัญของผู้มาใช้บริการมีหลักในการปฏิบัติงานเน้นการช่วยเหลือผู้มาใช้บริการอย่างจริงจังมีการแก้ปัญหาต่าง ๆ ให้กับผู้มาใช้บริการต้องเน้นที่ความพอใจของผู้มาใช้บริการเป็นสำคัญและ
 การเห็นการรับรู้ภาพลักษณ์องค์กรด้านกิจกรรมทางด้านสังคมในระดับมาก มีความเห็นว่า เป็นองค์กรที่มีมาตรการลดหย่อนภาษีค่าซ่อมบ้านที่ได้รับความเสียหายจากน้ำท่วมเป็นองค์กรจัดเก็บภาษีเพื่อทำเงินภาษีไปพัฒนาและสร้างผลประโยชน์ให้กับสังคม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ภัทรกัญญา กิตติกุลชาติ (2559) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้าที่ใช้บริการธนาคารออมสินสาขานิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี โดยพบว่า การรับรู้ภาพลักษณ์องค์กรด้านวัฒนธรรมองค์กรและด้านกิจกรรมทางด้านสังคม มีอิทธิพลส่งผลให้ความจงรักภักดีของลูกค้าที่ใช้บริการธนาคารออมสินสาขานิคมอุตสาหกรรมอมตะนครจังหวัดชลบุรีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยครั้งนี้ มีข้อเสนอแนะในการวิจัย เพื่อใช้ให้เป็นประโยชน์เป็นข้อมูลพื้นฐานเพื่อการปรับปรุงและวางแผนการบริหารงานให้บุคลากรในกรมสรรพากรมีความจงรักภักดีที่มีต่อองค์กรที่มากขึ้น ดังต่อไปนี้

แรงจูงใจด้านการปฏิบัติงาน

1. ด้านลักษณะงานที่ทำ ด้านโอกาสความก้าวหน้า ด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และด้านเงินเดือนและค่าตอบแทน จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า แรงจูงใจด้านการปฏิบัติงานดังกล่าวข้างต้นมีผลต่อความจงรักภักดีที่มีต่อองค์กรของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 10 ดังนั้น องค์กรควรให้ความสำคัญเป็นอย่างมากในด้านลักษณะงานที่ทำให้ปริมาณงานที่มีความเหมาะสม เพื่อให้บุคลากรมีความสุขกับงานที่ทำ ควรส่งเสริมให้มีการเข้าฝึกอบรมเพื่อเพิ่มทักษะใหม่ๆ ในการปฏิบัติงานให้แก่บุคลากร และเพื่อเป็นการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรจะได้มีโอกาสเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้นต่อไป ให้ความสำคัญด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงานเป็นอย่างมากปรับปรุงให้ที่ทำงานมีความปลอดภัยในการทำงาน จัดหาวัสดุ อุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างเพียงพอในการทำงานจัดสวัสดิการที่มีความสอดคล้องกับความต้องการของบุคลากร ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลโดยจัดบรรยากาศในการทำงานแบบเป็นกันเอง จัดกิจกรรมเพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีให้แก่คนในองค์กร มีนโยบายให้ผู้บังคับบัญชารับฟังปัญหาและคอยช่วยเหลือให้กำลังใจ สำหรับด้านเงินเดือนและค่าตอบแทนควรมีระบบการประเมินผลอย่างยุติธรรมโดยจัดทำตัวชี้วัดผลการปฏิบัติราชการรายบุคคลที่มีมาตรฐานมีหลักเกณฑ์ที่ชัดเจน

2. ด้านบทบาทหน้าที่ จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า แรงจูงใจด้านการปฏิบัติงานด้านบทบาทหน้าที่ไม่มีผลต่อความจงรักภักดีที่มีต่อองค์กรของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 10 ดังนั้น องค์กรจึงไม่ควรเน้นประเด็นความสนใจด้านบทบาทหน้าที่เนื่องจาก บทบาทหน้าที่ไม่เกี่ยวข้องกับความจงรักภักดีที่มีต่อองค์กร

ความคาดหวังในการทำงาน

ด้านความคาดหวังในการทำงานกับองค์กรปัจจุบัน จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า ความคาดหวังในการทำงานมีผลต่อความจงรักภักดีที่มีต่อองค์กรของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 10 ดังนั้น องค์กรควรให้ความสำคัญด้านความคาดหวังในการทำงานเป็นอย่างมาก ให้บุคลากรได้รับเงินเดือนที่มีความเหมาะสมกับความรู้ความสามารถและภาระงานจัดสรรให้ได้รับผลประโยชน์พิเศษต่างๆ เช่น ค่าล่วงเวลา เบี้ยเลี้ยง อย่างยุติธรรมมีการจัดให้เลื่อนตำแหน่ง เพื่อให้บุคลากรมีความภูมิใจชื่นชมตนเองและเพื่อให้งานประสบความสำเร็จอย่างดี

การรับรู้ภาพลักษณ์องค์กร

1. ด้านพนักงาน ด้านการบริการ ด้านวัฒนธรรมองค์กร และ ด้านกิจกรรมทางด้านสังคม จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า การรับรู้ภาพลักษณ์องค์กรดังกล่าวมีผลต่อความจงรักภักดีที่มีต่อองค์กรของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 10 ดังนั้น องค์กรควรให้ความสำคัญเป็นอย่างมากควรจัดการฝึกอบรมความรู้และทักษะในการดำเนินงานใหม่ๆ อยู่เสมอ ควรสนับสนุนให้บุคลากรมีการบริการสามารถตอบสนองความต้องการของผู้มาใช้บริการได้ดี และเพื่อความประทับใจแก่ผู้มาใช้บริการและควรสนับสนุนหลักในการปฏิบัติงานเน้นการให้บริการแก่ผู้มาใช้บริการอย่างแท้จริงเพื่อช่วยแก้ปัญหาต่าง ๆ ให้กับผู้มาใช้บริการต้องเน้นที่ความพอใจของผู้มาใช้บริการเป็นสำคัญ รวมถึงควรสนับสนุนให้องค์กรสร้างสรรค์สังคมพัฒนาเยาวชน กิจกรรมให้ความรู้สอดแทรกความสนุกสนานเป็นองค์กรจัดเก็บภาษีเพื่อทำเงินภาษีไปพัฒนาและสร้างผลประโยชน์ให้กับสังคม

2. ด้านวิธีการดำเนินงาน ด้านเครื่องมือเครื่องใช้หรืออุปกรณ์ในสำนักงาน และ ด้านบรรยากาศองค์กร จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นการรับรู้ภาพลักษณ์องค์กรด้านวิธีการดำเนินงาน ไม่มีผลต่อความจงรักภักดีที่มีต่อองค์กรของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 10 ดังนั้น องค์กรจึงไม่ควรเน้นประเด็นความสนใจเกี่ยวกับการรับรู้ภาพลักษณ์องค์กรด้านวิธีการดำเนินงาน ด้านเครื่องมือเครื่องใช้หรืออุปกรณ์ในสำนักงานด้านบรรยากาศองค์กร เนื่องจากไม่เกี่ยวข้องกับความจงรักภักดีที่มีต่อองค์กร

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. เนื่องจากความจงรักภักดีที่มีต่อองค์กรของบุคลากร เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติของบุคคล มิใช่เป็นสิ่งที่ถาวรและสามารถมองเห็นได้อย่างชัดเจน ซึ่งมีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอตามสภาพแวดล้อมและกาลเวลา ดังนั้นการวิจัยซ้ำในเรื่องนี้จึงเป็นสิ่งที่น่ากระทำ โดยมีระยะเวลาห่างกันพอสมควรเพื่อประโยชน์ต่อการจัดการบริหารงานบุคคลให้บรรลุเป้าหมายและควรมีการขยายขอบเขตการศึกษาให้กว้างและครอบคลุมมากขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- นริศ กระชังแก้ว. (2563). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความภักดีในองค์กรของพนักงานบริษัทประกันวินาศภัยแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร.บริหารธุรกิจมหาบัณฑิตสาขาวิชาการจัดการคณะบริหารธุรกิจเพื่อสังคม
- นันทพร ขวนชอบ.(2560). ปัจจัยที่ส่งผลให้บุคลากรมีความจงรักภักดีกับองค์กรอย่างยั่งยืนกรณีศึกษาของบริหารทรัพยากรบุคคลสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข.วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต
- ภัทรภิญญา กิตติกุลชาติ. (2559). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้าที่ใช้บริการธนาคารออมสินสาขานิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี.งานนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต,มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วิภา จันทร์หล้า. (2559). ความจงรักภักดีของพนักงานที่มีต่อบริษัท ไทโยต้า โกเซ เอเชีย จำกัด จังหวัดชลบุรี.หลักสูตรการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สัมฤทธิ์ จำนงค์. (2559). ภาพลักษณ์องค์กรและนวัตกรรมที่ส่งผลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการไปรษณีย์ด่วนพิเศษในประเทศในเขตกรุงเทพมหานคร. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิตบัณฑิตวิทยาลัย,มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- เสรี วงษ์มณฑา. (2542). การวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ : ไดมอนด์อินบิสซิเนส เวิร์ด.
- Barnard, C. I. (1974). The Functions of the Executive (30th Anniversary ed.). Cambridge; MA:Harvard University.
- Cronbach, L. J. (1974). Essentials of psychology testing. New York: Harper & Row.
- Herzberg. (1959). *The motivation to work*. New York: John & Sons
- McClelland, D. C. (1985). How motives, skills, and values determine what people do. *American Psychologist*, 40(7),812–825.
- Mondy R.W., Noe R.M. (1999). Human Resources Management, 7th Edition Prentice. Hall Inc
- Vroom, H Victor. (1964). Work and Motivation. Now York : Wiley and Sons Inc.
- Yamane, T. (1973). Statistics: An Introductory Analysis (3rd Ed). New York: Harper and Row Publications.