

อิทธิพลภาพลักษณ์องค์กร ความคาดหวังในการทำงาน และแรงจูงใจด้านการปฏิบัติงาน
ส่งผลต่อความจงรักภักดีที่มีต่อองค์กรของบุคลากรกรมสรรพสามิต
Influence, Corporate Image Job Expectation and Performance Motivation
Affect Corporate Loyalty of Personnel in Excise Department

พัชกรสุตา จันทร์สุวรรณ
สาขาวิชาการบัญชี คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ผู้รับผิดชอบบทความ

Phaksuda Chansuwan
E-mail: 6414993042@rumail.ru.ac.th
Faculty of Business Administration Program in Accounting
Ramkhamhaeng University
Corresponding author

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาอิทธิพลภาพลักษณ์องค์กร ความคาดหวังในการทำงาน และแรงจูงใจด้านการปฏิบัติงาน ส่งผลต่อความจงรักภักดีที่มีต่อองค์กรของบุคลากรกรมสรรพสามิต ปัจจัยได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ภาพลักษณ์องค์กร ความคาดหวังในการทำงาน และแรงจูงใจด้านการปฏิบัติงาน โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง คือบุคลากรกรมสรรพสามิต จำนวน 375 คนโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบสมมติฐานใช้สถิติการทดสอบแบบ t-test แบบสถิติความแปรปรวนทางเดียว (One - Way ANOVA) และสถิติการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรกรมสรรพสามิต ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 41 - 50 ปีสถานภาพสมรส การศึกษาระดับปริญญาตรี รายได้ต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาท และมีประสบการณ์ทำงานมากกว่า 8 ปี ภาพลักษณ์องค์กรโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.50$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านเอกลักษณ์ขององค์กร ($\bar{X} = 4.68$) ความคาดหวังในการทำงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.36$) แรงจูงใจด้านการปฏิบัติงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.35$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ บทบาทหน้าที่ ($\bar{X} = 4.48$) และความจงรักภักดีที่มีต่อองค์กรของบุคลากรกรมสรรพสามิต โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.47$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ พฤติกรรมที่แสดงออก ($\bar{X} = 4.62$)

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า (1) บุคลากรกรมสรรพสามิต ที่เพศและอายุต่างกัน ทำให้ความจงรักภักดีที่มีต่อองค์กรของบุคลากรกรมสรรพสามิตโดยภาพรวมต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (2) ภาพลักษณ์องค์กร ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพด้านชื่อเสียงองค์กรและด้านเอกลักษณ์ขององค์กร มีผลต่อความจงรักภักดีที่มีต่อองค์กรของบุคลากรกรมสรรพสามิตอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (3) ความคาดหวังในการทำงานและแรงจูงใจ

ด้านการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เงินเดือนและค่าตอบแทน บทบาทหน้าที่ และสิ่งแวดล้อมในการทำงานมีผลต่อความจงรักภักดีที่มีต่อองค์กรของบุคลากรกรมสรรพสามิตอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: ความจงรักภักดีที่มีต่อองค์กร

Abstract

The purpose of this study is to examine influence, corporate image, job expectation and performance motivation affect corporate loyalty of personnel in Excise Department, factors include demographic factors, corporate image, job expectation and performance motivation. The 375 sample were drawn from population of personnel in Excise Department. 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 Excise Department of the respondents were female, age 41-50 years, married, received Bachelor's Degree, monthly income 20,001 -30,000 baht and had worked more than 8 years. Corporate image were at highest level ($\bar{X} = 4.50$). When each aspect, it was found that the aspect has the highest mean were corporate identity ($\bar{X} = 4.68$). Job expectation were at highest level ($\bar{X} = 4.36$). Performance motivation at highest level ($\bar{X} = 4.35$). When each aspect, it was found that the aspect has the highest mean was role ($\bar{X} = 4.48$). The overall corporate loyalty of personnel in Excise Department was rated at a highest level ($\bar{X} = 4.47$). When each aspect, it was found that the aspect has the highest mean was behavioral aspect ($\bar{X} = 4.62$).

The results of hypothesis test show that (1) personnel in Excise Department with different gender and age different overall the corporate loyalty of personnel in Excise Department at statistical significance of 0.05 levels. (2) Corporate image; physical environment, reputation, corporate identity had effect corporate loyalty of personnel in Excise Department at statistical significance of 0.05 levels. (3) Job expectation and performance motivation; interpersonal relationship, payroll, role, working environment had effect corporate loyalty of personnel in Excise Department at statistical significance of 0.05 levels.

Keyword: Corporate Loyalty

บทนำ

สภาพแวดล้อมในปัจจุบันเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วทั้งภายนอกและภายในภาคธุรกิจ ไม่ว่าจะเป็นองค์กรขนาดเล็กหรือขนาดใหญ่ สืบเนื่องมาจากภาวะเศรษฐกิจที่ตกต่ำ เป็นผลพวงจากการระบาดของโรค COVID-19 ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงตลอดเวลา ซึ่งส่งผลกระทบต่อทุกภาคส่วนของธุรกิจ องค์กรจึงต้องมีการปรับตัวทั้งด้านโครงสร้าง กลยุทธ์ วัฒนธรรมองค์กร ทรัพยากรบุคคลและวิธีการจัดการเพื่อเพิ่มความสามารถในการแข่งขันและเตรียมพร้อมสำหรับการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว เพื่อให้สอดคล้องและทันต่อสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงในปัจจุบัน (ปฎิญา ปิ่นทอง, 2561)

การบริหารทรัพยากรมนุษย์จึงมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อองค์กร การใช้ทรัพยากรมนุษย์ที่มีอยู่ให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากที่สุด ผู้บริหารจึงต้องเรียนรู้และเข้าใจการบริหารทรัพยากรมนุษย์ การจัดสรรบุคลากรให้มีความเหมาะสมกับงาน การพัฒนาศักยภาพของบุคลากร ตลอดจนการรักษาบุคลากรให้อยู่ปฏิบัติงานในองค์กรตลอดไป การสร้างแรงจูงใจให้เกิดความพึงพอใจในงานและมีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กร ส่งผลให้องค์กรดำเนินธุรกิจและเกิดข้อได้เปรียบในการแข่งขันกันทางธุรกิจได้ (อุทุมพร รุ่งเรือง, 2555) การรักษาไว้ซึ่งบุคลากรที่เปรียบเสมือนเพชรขององค์กรที่มีความสำคัญเป็นอย่างมากสำหรับองค์กรเป็นสิ่งขับเคลื่อนให้องค์กรสามารถดำเนินต่อไปได้อย่างมีประสิทธิภาพมั่นคง และยั่งยืน ตามยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี พ.ศ. 2561-2580 เป็นแผนการพัฒนาประเทศ ที่กำหนดกรอบและแนวทางการพัฒนาให้หน่วยงานของรัฐทุกภาคส่วนต้องทำตาม เพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์ประเทศไทย 6 ยุทธศาสตร์ ได้แก่ ยุทธศาสตร์ชาติด้านความมั่นคงด้านการสร้างความสามารถในการแข่งขันด้านการพัฒนาและเสริมสร้างศักยภาพทรัพยากรมนุษย์ด้านการสร้างโอกาสและความเสมอภาคทางสังคมด้านการสร้างการเติบโตบนคุณภาพชีวิตที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมและด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐซึ่งยุทธศาสตร์ชาติด้านการพัฒนาและเสริมสร้างศักยภาพทรัพยากรมนุษย์นั้น มีเป้าหมายการพัฒนาที่สำคัญเพื่อพัฒนาคนในทุกมิติและในทุกช่วงวัยให้เป็นคนดี เก่งและมีคุณภาพ (สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2562)

กรมสรรพสามิต มีภารกิจหลักในการจัดเก็บภาษีสรรพสามิตเพื่อเป็นรายได้ให้แก่ภาครัฐ จากสินค้าและบริการที่มีเหตุผลความจำเป็นเฉพาะอย่าง รวมถึงดำเนินการตรวจสอบ ป้องกันและปราบปรามการกระทำผิดกฎหมายสรรพสามิต ซึ่งกรมสรรพสามิตพร้อมขับเคลื่อนแผนยุทธศาสตร์ ปี พ.ศ. 2566 ด้วยกลยุทธ์ “EASE Excise” เพื่อมุ่งสู่การเป็นผู้นำการจัดเก็บภาษีสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (ESG) สร้างมาตรฐานสากล เดินหน้าประเทศไทยสู่ความยั่งยืน พร้อมทั้งรักษาผลประโยชน์ชาติ ขับเคลื่อนเศรษฐกิจ รักษาเสถียรภาพการคลัง วางรากฐานให้สังคม โดยกรมสรรพสามิตจะเน้นการเป็นกลไกสำคัญของประเทศที่ส่งเสริมให้สังคมน่าอยู่ เศรษฐกิจมั่นคงเข้มแข็งและมีเสถียรภาพ พร้อมทั้งช่วยยกระดับขีดความสามารถทางการแข่งขันให้มีมาตรฐานสากล สร้างประโยชน์สูงสุด และความยั่งยืนให้กับประชาชนและประเทศชาติ (กรมสรรพสามิต, 2560) ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินงานบรรลุเป้าหมาย บุคลากรจึงมีความสำคัญอย่างมากในการขับเคลื่อนองค์กรไปสู่เป้าหมายสูงสุด องค์กรจึงต้องใส่ใจและให้ความสำคัญกับบุคลากรในองค์กร ซึ่งจากข้อมูลสถิติการเคลื่อนไหวของข้าราชการทั้งปีงบประมาณ พ.ศ. 2563-พ.ศ. 2565 พบว่ามีความเคลื่อนไหวการลาออก ทั้งสิ้นจำนวน 110 คน ซึ่งในปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 พบว่ามีจำนวนบุคลากรที่ลาออกมากที่สุด คือ 47 คน คิดเป็นร้อยละ 43 ถือเป็นอัตราที่สูงที่สุด โดยเป็นที่คาดการณ์ได้ว่ายังมีแนวโน้มที่บุคลากรอาจจะลาออกเพิ่มขึ้นอีกในปีต่อ ๆ ไป ซึ่งหากองค์กรมีการลงทุนเพื่อพัฒนาบุคลากรให้เกิดทักษะ การเรียนรู้ ความคาดหวังในการทำงานเพื่อความก้าวหน้า ความรู้สึกรัก มีความสุขในการทำงาน ภูมิใจที่อยู่ในองค์กรที่มีชื่อเสียง มีความน่าเชื่อถือทำให้บุคลากรรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งกับองค์กร รักในองค์กร จงรักภักดีต่อองค์กร จะช่วยลดอัตราการสูญเสียบุคลากรที่มีคุณภาพได้ และมองว่าการมีคุณภาพชีวิตที่ดีจะเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้องค์กรประสบความสำเร็จมากที่สุด

ดังนั้นผู้วิจัยในฐานะเป็นบุคลากรในองค์กรจึงมีความสนใจที่จะทำการศึกษาเกี่ยวกับ ภาพลักษณ์องค์กร ความคาดหวังในการทำงาน และแรงจูงใจด้านการปฏิบัติงาน ที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีที่มีต่อองค์กรของบุคลากรกรมสรรพสามิต เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยใช้เป็นข้อมูลประกอบในการหาแนวทางในการพัฒนาบุคลากร ทั้งในเรื่องภาพลักษณ์องค์กร ความคาดหวังในการทำงาน และแรงจูงใจด้านการปฏิบัติงานที่จะส่งผลต่อความจงรักภักดีที่มีต่อองค์กรของบุคลากรกรมสรรพสามิตและเพื่อให้ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ หรือผู้บริหารได้นำผลการวิจัยไปใช้เป็นข้อมูลเบื้องต้น สำหรับเป็นแนวทางในการวางแผนการบริหารงานด้านทรัพยากรมนุษย์ สามารถพัฒนาศักยภาพได้ตรงกับความต้องการของบุคลากร

จากระดับความคิดเห็น ทั้งในเรื่องการสร้างภาพลักษณ์องค์กร สร้างความคาดหวังในการปฏิบัติงานให้กับบุคลากร และสร้างแรงจูงใจด้านการปฏิบัติงาน เสริมสร้างให้บุคลากรภายในสังกัด เกิดความจงรักภักดีต่อองค์กร พร้อมทั้งมีความตั้งใจในการทำงาน และเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความจงรักภักดีที่มีต่อองค์กรของบุคลากรกรมสรรพสามิต
2. เพื่อศึกษาระดับความจงรักภักดีที่มีต่อองค์กรของบุคลากรกรมสรรพสามิตจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อศึกษาภาพลักษณ์องค์กร ความคาดหวังในการทำงาน และแรงจูงใจด้านการปฏิบัติงาน ที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีที่มีต่อองค์กรของบุคลากรกรมสรรพสามิต

ขอบเขตงานวิจัย

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้มีขอบเขตการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ บุคลากรกรมสรรพสามิต ได้แก่ ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ และลูกจ้างชั่วคราว ที่ปฏิบัติงานในปี พ.ศ. 2565 จำนวน 6,079 คน ใช้วิธีการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรของ Yamane (1973) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 5% จะได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 375 คน

2. การศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับเรื่องอิทธิพลภาพลักษณ์องค์กร ความคาดหวังในการทำงาน และแรงจูงใจด้านการปฏิบัติงาน ส่งผลต่อความจงรักภักดีที่มีต่อองค์กรของบุคลากรกรมสรรพสามิตโดยทางผู้วิจัยจะศึกษาตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยส่วนบุคคล ภาพลักษณ์องค์กร ความคาดหวังในการทำงาน และแรงจูงใจด้านการปฏิบัติงานตัวแปรตาม คือ ความจงรักภักดีที่มีต่อองค์กรของบุคลากรกรมสรรพสามิต ได้แก่ การรับรู้ ความรู้สึก และพฤติกรรมที่แสดงออก

สมมติฐานของการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันทำให้ระดับความจงรักภักดีที่มีต่อองค์กรของบุคลากรกรมสรรพสามิตต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ภาพลักษณ์องค์กร มีผลต่อความจงรักภักดีที่มีต่อองค์กรของบุคลากรกรมสรรพสามิต

สมมติฐานที่ 3 ความคาดหวังในการทำงาน มีผลต่อความจงรักภักดีที่มีต่อองค์กรของบุคลากรกรมสรรพสามิต

สมมติฐานที่ 4 แรงจูงใจด้านการปฏิบัติงาน มีผลต่อความจงรักภักดีที่มีต่อองค์กรของบุคลากรกรมสรรพสามิต

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงระดับความจงรักภักดีที่มีต่อองค์กรของบุคลากรกรมสรรพสามิต
2. ทำให้ทราบถึงระดับความจงรักภักดีที่มีต่อองค์กรของบุคลากรกรมสรรพสามิต จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ภาพลักษณ์องค์กร ความคาดหวังในการทำงาน และแรงจูงใจด้านการปฏิบัติงาน
3. นำผลการวิจัยที่ได้ไปใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานให้แก่องค์กรในการปรับปรุงการบริหารงาน พัฒนาบุคลากร ตลอดจนการหาแนวทางในการสร้างภาพลักษณ์องค์กร สร้างความคาดหวังในการปฏิบัติงานให้กับบุคลากร และสร้างแรงจูงใจด้านการปฏิบัติงาน เสริมสร้างให้บุคลากรภายในสังกัด เกิดความจงรักภักดีต่อองค์กร พร้อมทั้งมีความตั้งใจในการทำงานเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

แนวคิดและทฤษฎี

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความจงรักภักดีที่มีต่อองค์กร

การจงรักภักดีที่มีต่อองค์กร คือ เจตคติ หรือความผูกพันที่มีต่อบริษัทหรือองค์กร ที่จะทำให้บุคคลรู้สึกรักบริษัทหรือรักในองค์กรรวมถึงความพึงพอใจมีส่วนสัมพันธ์กันกับการอยู่ร่วมกันในองค์กร มีความรู้สึกนึกคิด เป็นแรงศรัทธาต่อ

องค์กรเป็นส่วนหนึ่งในองค์กร (Baron, et al., 1996) ซึ่งความจงรักภักดีที่มีต่อองค์กรเป็นสิ่งจำเป็นที่ช่วยนำไปสู่การอยู่รอด และยังคงดูแลรักษาให้พนักงานปฏิบัติงานอยู่กับองค์กรต่อไปเพื่อนำพาให้องค์กรบรรลุตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่วางไว้ และยังมีหมายถึง เกิดจากทัศนคติที่ดีความรู้สึกรักผูกพันต่อองค์กร และมีความทุ่มเทความพยายามในการทำงานอุทิศตนให้กับองค์กร เพื่อให้สามารถทำประโยชน์สูงสุดให้กับองค์กรและจะทำงานอยู่ในองค์กรต่อไปไม่คิดที่จะลาออกจากองค์กร (เดชพงศ์ โพธิ์สุวรรณ, 2560) นอกจากนี้ ยังเป็นสิ่งที่แสดงออกระหว่างบุคคลกับองค์กรถ้าบุคลากรมีความจงรักภักดีต่อองค์กรเพิ่มขึ้นจะมีแนวโน้มลาออกลดลง ซึ่งมี 3 องค์ประกอบได้แก่ (1) การรับรู้ (2) ความรู้สึก (3) พฤติกรรมที่แสดงออก (Hoy & Rees, 1974)

2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับภาพลักษณ์องค์กร

ภาพลักษณ์เป็นการรับรู้ของมนุษย์ที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ รอบตัว โดยได้เน้นไปที่ความรู้ ซึ่งเปรียบได้ว่าความรู้เป็นสิ่งที่สร้างขึ้นเองเฉพาะตัวบุคคล เป็นความรู้เชิงอัตวิสัย รวมไปถึงความเป็นจริงคุณค่าของแต่ละคนเป็นผู้กำหนดซึ่งได้รวบรวมข้อมูลที่ได้พบและมีความเชื่อว่ามนุษย์ทุกคนไม่สามารถทำความเข้าใจ และไม่สามารถรู้สึกกับทุกอย่างได้ครบถ้วนตลอด มนุษย์จะรับรู้หรือรู้สึกได้เฉพาะลักษณะกว้าง ๆ หรือจินตนาการบางประการและไม่แน่ชัด โดยมีการตีความ (Interpret) ว่าของอื่น ๆ ความรู้แบบอัตวิสัยรวมเป็นภาพลักษณ์ต่าง ๆ ตามความเห็นและแสดงออกในรูปแบบของการแสดงความคิดเห็นซึ่งก็ต้องแล้วแต่จินตนาการที่ในสมองของเราได้จินตนาการขึ้น (Boulding, 1975) โดยสามารถแบ่งภาพลักษณ์องค์กรออกเป็นองค์ประกอบ ได้ดังนี้ (1) เอกลักษณ์ขององค์กร (2) ชื่อเสียงองค์กร (3) สภาพแวดล้อมทางกายภาพ (4) การให้บริการ (5) การติดต่อระหว่างบุคคล (LeBlanc & Nguyen, 1996)

3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวังในการทำงาน

การที่มนุษย์จะเลือกหรือตัดสินใจกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งนั้น มีสาเหตุหรือแรงจูงใจโดยอาศัยเหตุผล และปัจจัยหลาย ๆ อย่างประกอบกัน มิได้เกิดจากเพียงปัจจัยหนึ่งปัจจัยเดียว การเลือกหรือพฤติกรรม เหล่านั้นจะเป็นระบบของกระบวนการทางจิตได้แก่ กรรับรู้ ความเชื่อ และเจตคติโดยอธิบายถึงแรงจูงใจว่าคือ ผลของการตอบสนององค์ประกอบ 3 ประการที่เรียกว่า "ทฤษฎี VE" คือ การให้คุณค่าการเชื่อมโยง และความคาดหวัง (Vroom, 1964) และมีการพัฒนาขึ้น โดยเห็นว่าการที่บุคคลจะมีแรงจูงใจที่จะทุ่มเททำงาน ให้ได้ผลงานตามที่ต้องการนั้น ต้องพิจารณาองค์ประกอบพื้นฐาน 3 ประการประกอบด้วย (1) ความคาดหวังในความพยายามกับการปฏิบัติงาน (2) ความคาดหวังเกี่ยวกับการปฏิบัติงานต่อผลลัพธ์ (3) ความคาดหวังเกี่ยวกับคุณค่าของผลลัพธ์หรือรางวัลที่จะได้รับ (Vroom, 1970)

4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจด้านการปฏิบัติงาน

Herzberg (1959) ได้ศึกษาคิดค้นทฤษฎีแรงจูงใจในการทำงาน โดยการสัมภาษณ์เพื่อค้นคว้าศึกษาทัศนคติที่เกี่ยวกับงานเพื่อเพิ่มผลผลิต ลดการขาดงาน สร้างความสัมพันธ์ที่ดีในการทำงาน ซึ่งมีปัจจัยหลายอย่างที่แตกต่างกันมีส่วนสัมพันธ์โดยตรงกับความรู้สึกที่ดีและที่รู้สึกไม่ดี โดยสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 กลุ่มใหญ่ คือปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับเหตุการณ์ที่ดีและมีผลเกี่ยวกับความพึงพอใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงานโดยตรง และปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการบำรุงรักษาจิตใจ สภาพแวดล้อมในการทำงานที่อาจไม่สามารถสร้างแรงจูงใจได้ แต่จะเป็นปัจจัยที่ป้องกันไม่ให้เกิดแรงจูงใจที่ไม่ดีเกิดขึ้น โดยกล่าวได้ว่าเป็นทฤษฎี 2 ปัจจัย ประกอบด้วย ปัจจัยจูงใจหรือปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน และ ปัจจัยอนามัยเป็นปัจจัยที่บ่งชี้ถึงความไม่พึงพอใจในการทำงาน ประกอบด้วย (1) ความสำเร็จในการทำงานของบุคคล (2) การได้รับการยอมรับและเคารพนับถือ (3) ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (4) ความก้าวหน้าในหน้าที่การงานหรือโอกาสในการเจริญเติบโต (5) ความรับผิดชอบ (6) เงินเดือนหรือค่าตอบแทน (7) โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต (8) ความสัมพันธ์ของ

ผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน (9) สถานะของอาชีพ (10) นโยบายและการบริหารงาน (11) สภาพการทำงาน (12) ความเป็นส่วนตัว (13) ความมั่นคงในการทำงาน (14) การปกครองบังคับบัญชา

วิธีดำเนินการวิจัย

1. การออกแบบการวิจัย

การศึกษานี้เป็นการวิจัยแบบไม่ทดลอง (Non-Experimental Design) เป็นการวิจัยที่มีการศึกษาตามสภาพที่เป็นไปตามธรรมชาติ โดยไม่มีการจัดกระทำหรือควบคุมตัวแปรใดๆ เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม แบบวิจัยตัดขวาง (Cross Sectional Studies) คือเป็นการเก็บข้อมูลในช่วงระยะเวลาใดเวลาหนึ่งเพียงครั้งเดียวโดยใช้เครื่องมือการวิจัยเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลและนำไปวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการวิเคราะห์ทางสถิติ

2. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ บุคลากรกรมสรรพสามิต ประกอบด้วยบุคลากร 4 ประเภท ได้แก่ ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ และลูกจ้างชั่วคราว สังกัดกรมสรรพสามิต จำนวนทั้งสิ้น 6,079 คน โดยได้ใช้สูตรการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างของ Yamane (1973) ในการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 5% จะได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 375 คน

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อจะนำเอาข้อมูลที่ได้หลังจากการเก็บรวบรวมข้อมูลมาวิเคราะห์ เพื่อการตอบปัญหาในเรื่องที่ศึกษาวิจัย โดยผู้วิจัยได้ศึกษาหาความรู้ ค้นคว้า ทบทวนวรรณกรรม แนวคิด ทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดกรอบแนวคิดของงานวิจัยที่แสดงให้เห็นตัวแปรที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการสร้างแบบสอบถามในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ผู้วิจัยได้กำหนดโดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นคำถามเกี่ยวข้องกับลักษณะปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และประสบการณ์ในการทำงาน มีคำถามทั้งหมด 6 ข้อ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับภาพลักษณ์องค์กรเป็นคำถามที่เกี่ยวข้องกับภาพลักษณ์องค์กร ได้แก่ ด้านเอกลักษณ์ขององค์กร ด้านชื่อเสียงองค์กร ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ด้านการให้บริการ และด้านการติดต่อระหว่างบุคคล มีคำถามทั้งหมด 20 ข้อ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังในการทำงานเป็นคำถามที่เกี่ยวข้องกับความต้องการบุคลากรที่มีความคาดหวังในการทำงาน มีคำถามทั้งหมด 8 ข้อ

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับแรงจูงใจด้านการปฏิบัติงานเป็นคำถามที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจความปรารถนาหรือความต้องการของบุคลากรที่จะปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จได้แก่ ลักษณะงานที่ทำ บทบาทหน้าที่ โอกาสความก้าวหน้า สิ่งแวดล้อมในการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และเงินเดือนและค่าตอบแทน มีคำถามทั้งหมด 25 ข้อ

ส่วนที่ 5 ข้อมูลเกี่ยวกับความจงรักภักดีที่มีต่อองค์กร เป็นคำถามที่เกี่ยวข้องกับความจงรักภักดีที่มีต่อองค์กรของบุคลากรกรมสรรพสามิต ซึ่งประกอบด้วย การรับรู้ ความรู้สึก และพฤติกรรมที่แสดงออก มีคำถามทั้งหมด 14 ข้อ

4. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การสร้างเครื่องมือในการวิจัยนี้ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการดำเนินการวิจัย ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างแบบสอบถามตามวัตถุประสงค์และกรอบแนวคิดการวิจัย โดยมีลำดับขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. การศึกษาค้นคว้าข้อมูล แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรความจงรักภักดีที่มีต่อองค์กร

2. นิยามศัพท์เฉพาะของตัวแปรตาม ทำขึ้นเพื่อให้ความหมายของตัวแปรต่างๆ
3. นำนิยามศัพท์เฉพาะที่ได้มาสร้างเป็นข้อคำถามที่มีความครอบคลุม และสัมพันธ์กับนิยามศัพท์ของตัวแปรทั้งหมด
4. จัดทำร่างแบบสอบถาม
5. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้นให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาว่าแบบสอบถามมีการใช้ภาษาและลักษณะของข้อความเหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่างที่จะดำเนินการวิจัย

5. การตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม

1. ผู้วิจัยดำเนินการทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา และความน่าเชื่อถือ ก่อนนำแบบสอบถามไปดำเนินการวิจัยใช้งานจริง โดยนำร่างแบบสอบถามให้อาจารย์ที่ปรึกษาทำการตรวจสอบคำถาม การใช้ภาษาในแบบสอบถาม เพื่อให้ครอบคลุมเนื้อหาที่ต้องการศึกษา โดยใช้วิธีการวัดความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ตามตารางตรวจสอบคุณภาพความครอบคลุมด้านเนื้อหาการวิจัย รวมไปถึงความถูกต้องเหมาะสมในการใช้ภาษา ซึ่งผู้วิจัยจะนำคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษามาปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถาม ก่อนนำไปใช้งานจริง

2. ผู้วิจัยได้มีการจัดทำแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างที่ทางผู้วิจัยใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัย จำนวน 30 คน เพื่อทำการตรวจสอบหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาค (Cronbach's Alpha) (Cronbach, 1974) ภาพลักษณ์องค์กรโดยภาพรวม เท่ากับ 0.936 ด้านเอกลักษณ์ขององค์กรเท่ากับ 0.765 ด้านชื่อเสียงองค์กรเท่ากับ 0.793 ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพเท่ากับ 0.887 ด้านการให้บริการเท่ากับ 0.826 และด้านการติดต่อระหว่างบุคคลเท่ากับ 0.899 ความคาดหวังในการทำงานเท่ากับ 0.928 แรงจูงใจด้านการปฏิบัติงานโดยภาพรวม เท่ากับ 0.949 ลักษณะงานที่ทำเท่ากับ 0.706 บทบาทหน้าที่เท่ากับ 0.771 โอกาสความก้าวหน้าเท่ากับ 0.788 สิ่งแวดล้อมในการทำงานเท่ากับ 0.872 ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลเท่ากับ 0.889 และเงินเดือนและค่าตอบแทนเท่ากับ 0.957 และค่าความเชื่อมั่นของความจงรักภักดีที่มีต่อองค์กรของบุคลากรกรมสรรพสามิต โดยภาพรวมเท่ากับ 0.966 การรับรู้เท่ากับ 0.949 ความรู้สึกเท่ากับ 0.943 และพฤติกรรมที่แสดงออกเท่ากับ 0.849

3. เมื่อผู้วิจัยนำข้อบกพร่องมาปรับปรุงแก้ไข โดยขอคำปรึกษาและผ่านความคิดเห็นและความเห็นชอบของอาจารย์ที่ปรึกษาอีกครั้ง จนได้เครื่องมือที่มีประสิทธิภาพจึงนำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ ไปสอบถามกลุ่มตัวอย่างตามที่ได้กำหนดไว้

6. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ที่ผ่านการแก้ไขและผ่านความเห็นชอบจากอาจารย์ที่ปรึกษามาดำเนินการจัดทำแบบสอบถามออนไลน์เพื่อทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่กำหนด จำนวน 375 คน ซึ่งกลุ่มตัวอย่างคือ บุคลากรกรมสรรพสามิต โดยการสุ่มแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified sampling) ตามประเภทบุคลากรของกรมสรรพสามิตหลังจากได้ตัวอย่างในแต่ละชั้นภูมิใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) ให้ได้จำนวนตามกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดในแต่ละประเภทบุคลากรซึ่งเป็นใครก็ได้ที่สามารถให้ข้อมูลได้ และหลังจากเก็บรวบรวมข้อมูลครบจำนวน 375 ชุดจะดำเนินการในขั้นตอนต่อไป โดยผู้วิจัยทำการนำข้อมูลที่ไปวิเคราะห์หาค่าความถี่โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ SPSS

7. เทคนิคการวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่ได้นำมาทำการประมวลผลด้วยวิธีการวิเคราะห์ข้อมูล ดังต่อไปนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1.1 ใช้ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าความถี่ (Frequency) กับตัวแปรที่มีระดับการวัดเชิงกลุ่ม ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคลประกอบด้วยเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และประสบการณ์ในการทำงาน

1.2 ใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) กับตัวแปรที่มีระดับการวัดเชิงปริมาณ ได้แก่ ภาพลักษณ์องค์กร ความคาดหวังในการทำงาน แรงจูงใจด้านการปฏิบัติงาน และความจงรักภักดีที่มีต่อองค์กรของบุคลากรกรมสรรพสามิต

2. สถิติอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

2.1 ความจงรักภักดีที่มีต่อองค์กรของบุคลากรกรมสรรพสามิตจำแนกตามเพศ ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติทดสอบ t-test ในการวิเคราะห์ข้อมูล

2.2 ความจงรักภักดีที่มีต่อองค์กรของบุคลากรกรมสรรพสามิตจำแนกตามอายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และประสบการณ์ในการทำงาน ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติความแปรปรวนทางเดียว (One way ANOVA) หากพบความแตกต่างจะนำไปสู่การเปรียบเทียบรายคู่ โดยใช้วิธีของ Least-Significant Different (LSD)

2.3 เพื่อศึกษาภาพลักษณ์องค์กร ความคาดหวังในการทำงาน และแรงจูงใจด้านการปฏิบัติงาน ที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีที่มีต่อองค์กรของบุคลากรกรมสรรพสามิต จะใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติถดถอยพหุคูณ Multiple Regression Analysis

ผลการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามการวิจัย เรื่องอิทธิพลภาพลักษณ์องค์กร ความคาดหวังในการทำงาน และแรงจูงใจด้านการปฏิบัติงาน ส่งผลต่อความจงรักภักดีที่มีต่อองค์กรของบุคลากรกรมสรรพสามิตสามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังต่อไปนี้

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรกรมสรรพสามิต พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 41-50 ปี สถานภาพสมรส การศึกษาระดับปริญญาตรี รายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 บาท และมีประสบการณ์ทำงานมากกว่า 8 ปี

ผลการวิเคราะห์ภาพลักษณ์องค์กรของบุคลากรกรมสรรพสามิตโดยภาพรวมอยู่ในระดับความสำคัญมากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับสำคัญมากที่สุด โดยเรียงตามลำดับดังนี้ ด้านเอกลักษณ์ขององค์กรด้านการให้บริการด้านชื่อเสียงองค์กร ด้านการติดต่อระหว่างบุคคล และด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ

ผลการวิเคราะห์ความคาดหวังในการทำงานของบุคลากรกรมสรรพสามิตโดยภาพรวมอยู่ในระดับความสำคัญมากที่สุด เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า บางข้ออยู่ในระดับสำคัญมากที่สุด

ผลการวิเคราะห์แรงจูงใจด้านการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสรรพสามิต โดยภาพรวมอยู่ในระดับความสำคัญมากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีด้านอยู่ในระดับสำคัญมากที่สุด โดยเรียงตามลำดับดังนี้ บทบาทหน้าที่ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลลักษณะงานที่ทำ สิ่งแวดล้อมในการทำงาน โอกาสความก้าวหน้าและมีด้านอยู่ในระดับความสำคัญมาก ได้แก่ เงินเดือนและค่าตอบแทน

ผลการวิเคราะห์ความจงรักภักดีที่มีต่อองค์กรของบุคลากรกรมสรรพสามิตโดยภาพรวมอยู่ในระดับความสำคัญมากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับสำคัญมากที่สุด โดยเรียงตามลำดับดังนี้ พฤติกรรมที่แสดงออก ความรู้สึก และการรับรู้

ผลการเปรียบเทียบความจงรักภักดีที่มีต่อองค์กรของบุคลากรกรมสรรพสามิต จำแนกตามเพศอายุสถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และประสบการณ์ในการทำงาน สามารถสรุปการวิจัย ได้ดังนี้บุคลากรกรมสรรพสามิตที่มีสถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือนและประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน ทำให้ความจงรักภักดีที่มีต่อองค์กรโดยภาพรวมไม่ต่างกัน และบุคลากรกรมสรรพสามิต ที่มีเพศและอายุต่างกัน ทำให้ความจงรักภักดีที่มีต่อองค์กรโดยภาพรวมต่างกัน

ผลการวิเคราะห์ภาพลักษณ์องค์กรประกอบด้วย ด้านเอกลักษณ์ขององค์กร ด้านชื่อเสียงองค์กร ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ด้านการให้บริการ และด้านการติดต่อระหว่างบุคคลที่มีผลต่อความจงรักภักดีที่มีต่อองค์กรของบุคลากรกรมสรรพสามิตโดยภาพรวม และเป็นรายด้านประกอบด้วย การรับรู้ ความรู้สึก และพฤติกรรมที่แสดงออกสามารถสรุปการวิจัย ได้ดังนี้ ภาพลักษณ์องค์กร ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ด้านชื่อเสียงองค์กรและด้านเอกลักษณ์ขององค์กรมีผลต่อความจงรักภักดีที่มีต่อองค์กรของบุคลากรกรมสรรพสามิตโดยภาพรวม และภาพลักษณ์องค์กร ด้านการให้บริการ และด้านการติดต่อระหว่างบุคคลไม่มีผลต่อความจงรักภักดีที่มีต่อองค์กรของบุคลากรกรมสรรพสามิตโดยภาพรวม ภาพลักษณ์องค์กร ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ และด้านเอกลักษณ์ขององค์กรมีผลต่อความจงรักภักดีที่มีต่อองค์กรของบุคลากรกรมสรรพสามิตเป็นรายด้าน การรับรู้ ภาพลักษณ์องค์กร ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ด้านชื่อเสียงองค์กร และด้านเอกลักษณ์ขององค์กรมีผลต่อความจงรักภักดีที่มีต่อองค์กรของบุคลากรกรมสรรพสามิตเป็นรายด้าน ความรู้สึก และภาพลักษณ์องค์กร ด้านชื่อเสียงองค์กร ด้านเอกลักษณ์ขององค์กร ด้านการติดต่อระหว่างบุคคล และด้านการให้บริการมีผลต่อความจงรักภักดีที่มีต่อองค์กรของบุคลากรกรมสรรพสามิตเป็นรายด้าน พฤติกรรมที่แสดงออก

ผลการวิเคราะห์ความคาดหวังในการทำงานที่มีผลต่อความจงรักภักดีที่มีต่อองค์กรของบุคลากรกรมสรรพสามิตโดยภาพรวมและเป็นรายด้านประกอบด้วย การรับรู้ ความรู้สึก และพฤติกรรมที่แสดงออกสามารถสรุปการวิจัย ได้ดังนี้ ความคาดหวังในการทำงานมีผลต่อความจงรักภักดีที่มีต่อองค์กรของบุคลากรกรมสรรพสามิตโดยภาพรวมและเป็นรายด้าน

ผลการวิเคราะห์แรงจูงใจด้านการปฏิบัติงาน ลักษณะงานที่ทำ บทบาทหน้าที่ โอกาสความก้าวหน้า สิ่งแวดล้อมในการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และเงินเดือนและค่าตอบแทนที่มีผลต่อความจงรักภักดีที่มีต่อองค์กรของบุคลากรกรมสรรพสามิตโดยภาพรวม และเป็นรายด้านประกอบด้วย การรับรู้ ความรู้สึก และพฤติกรรมที่แสดงออกสามารถสรุปการวิจัย ได้ดังนี้แรงจูงใจด้านการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เงินเดือนและค่าตอบแทน บทบาทหน้าที่ และสิ่งแวดล้อมในการทำงานมีผลต่อความจงรักภักดีที่มีต่อองค์กรของบุคลากรกรมสรรพสามิตโดยภาพรวมแรงจูงใจด้านการปฏิบัติงาน ด้านลักษณะงานที่ทำ โอกาสความก้าวหน้าไม่มีผลต่อความจงรักภักดีที่มีต่อองค์กรของบุคลากรกรมสรรพสามิตโดยภาพรวมแรงจูงใจด้านการปฏิบัติงาน ด้านเงินเดือนและค่าตอบแทน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล สิ่งแวดล้อมในการทำงานและบทบาทหน้าที่มีผลต่อความจงรักภักดีที่มีต่อองค์กรของบุคลากรกรมสรรพสามิตเป็นรายด้าน การรับรู้แรงจูงใจด้านการปฏิบัติงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เงินเดือนและค่าตอบแทน บทบาทหน้าที่ โอกาสความก้าวหน้า และสิ่งแวดล้อมในการทำงานมีผลต่อความจงรักภักดีที่มีต่อองค์กรของบุคลากรกรมสรรพสามิตเป็นรายด้าน ความรู้สึกแรงจูงใจด้านการปฏิบัติงาน ลักษณะงานที่ทำ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและบทบาทหน้าที่มีผลต่อความจงรักภักดีที่มีต่อองค์กรของบุคลากรกรมสรรพสามิตเป็นรายด้านพฤติกรรมที่แสดงออก

บทสรุปและอภิปรายผล

1. ผลการวิเคราะห์ระดับความจงรักภักดีที่มีต่อองค์กรของบุคลากรกรมสรรพสามิต โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุดคือ การรับรู้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะบุคลากรกรมสรรพสามิต ยังไม่เป็นที่ยอมรับหรือมีความเชื่อมั่นและไว้วางใจในการตัดสินใจของผู้บังคับบัญชามากเกินไปที่ควรและเห็นว่าเมื่อมีการทำงานผิดพลาด ผู้บังคับบัญชาอาจจะไม่ได้ให้ความช่วยเหลือหรือให้คำแนะนำที่ดีเสมอหรือมองว่าผู้บังคับบัญชา ยังให้ความสนใจต่อตัวบุคลากรเองไม่สม่ำเสมอและเห็นว่าผู้บังคับบัญชายังมีการวางแผนและจัดระบบงานที่ยังไม่ดีเท่าที่ควร ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ พฤติกรรมที่แสดงออกซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นันทพร ขวนชอบ (2560) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลให้บุคลากรมีความจงรักภักดีกับองค์กรอย่างยั่งยืน กรณีศึกษา กองบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ผลการศึกษาพบว่า ระดับความจงรักภักดีที่ต่อองค์กรของบุคลากรกองบริหารทรัพยากรบุคคลโดยภาพรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านพฤติกรรม อยู่ในระดับสูง ส่วนด้านการรับรู้ อยู่ในระดับสูง และด้านความรู้สึ อยู่ในระดับสูงเช่นกัน

2. ผลการศึกษาความจงรักภักดีที่มีต่อองค์กรของบุคลากรกรมสรรพสามิต จำแนกตามปัจจัยบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และประสบการณ์ในการทำงาน สามารถสรุปได้ดังนี้

2.1 บุคลากรกรมสรรพสามิต ที่มีเพศ อายุต่างกัน ทำให้ความจงรักภักดีที่มีต่อองค์กรของบุคลากรโดยภาพรวมต่างกัน แสดงว่าเพศ อายุมีผลต่อความจงรักภักดีที่มีต่อองค์กร ดังนั้น การที่บุคลากรมีเพศ อายุที่ต่างกัน สามารถบอกได้ว่า ระดับความจงรักภักดีที่มีต่อองค์กรของบุคลากรจะต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับวิจัยของ ฐาปนภรณ์ ขุนทองน้อย (2559) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับความจงรักภักดีของวิศวกรภาคสนามในอุตสาหกรรมอสังหาริมทรัพย์ และก่อสร้างที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย โดยพบว่าพนักงานที่มีเพศ อายุแตกต่างกันมีผลต่อแรงจูงใจและความจงรักภักดีต่อองค์กรที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.2 บุคลากรกรมสรรพสามิต ที่มีสถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือนต่างกัน ความจงรักภักดีที่มีต่อองค์กรของบุคลากรโดยภาพรวมไม่ต่างกัน แสดงว่าสถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ไม่มีผลต่อความจงรักภักดีที่มีต่อองค์กรของบุคลากรกรมสรรพสามิต นั้นหมายถึง สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือนที่ต่างกัน ไม่สามารถบอกได้ว่าระดับความจงรักภักดีที่มีต่อองค์กรของบุคลากรจะต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับวิจัยของ ธัญธิภา แก้วแสง (2559) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรกับความจงรักภักดีต่อองค์กรของบุคลากรสหกรณ์โคนมหนองโพราชบุรี จำกัด (ในพระบรมราชูปถัมภ์) โดยพบว่า บุคลากรสหกรณ์โคนมหนองโพราชบุรี จำกัด (ในพระบรมราชูปถัมภ์) ที่มีสถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้แตกต่างกัน มีความจงรักภักดีต่อองค์กรไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.3 บุคลากรกรมสรรพสามิต ที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน ทำให้ความจงรักภักดีที่มีต่อองค์กรของบุคลากรโดยภาพรวมไม่ต่างกัน แสดงว่าประสบการณ์ในการทำงานไม่มีผลต่อความจงรักภักดีที่มีต่อองค์กรของบุคลากร ซึ่งสอดคล้องกับวิจัยของ นันทพร ขวนชอบ (2560) ได้ศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลให้บุคลากรมีความจงรักภักดีต่อบริษัทอย่างยั่งยืน กรณีศึกษา กองบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข โดยพบว่า บุคลากรกองบริหารทรัพยากรบุคคลที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานต่างกันไม่ส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อบริษัทอย่างยั่งยืน สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

3. ผลการศึกษาภาพลักษณ์องค์กรที่มีผลต่อความจงรักภักดีที่มีต่อองค์กรของบุคลากรกรมสรรพสามิต สามารถสรุปได้ดังนี้

3.1 ภาพลักษณ์องค์กร ด้านเอกลักษณ์ขององค์กร ด้านชื่อเสียงองค์กร ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ มีผลต่อความจงรักภักดีที่มีต่อองค์กรของบุคลากรกรมสรรพสามิตซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่าบุคลากรกรมสรรพสามิตให้ความสำคัญต่อภาพลักษณ์องค์กร ด้านเอกลักษณ์ขององค์กรโดยรวมในระดับมากที่สุดมีความเห็นว่า ชื่อ ตราสัญลักษณ์ของกรมสรรพสามิต มีความโดดเด่นสามารถสังเกตและจดจำได้ง่ายรวมทั้งกรมสรรพสามิตนับว่าเป็นผู้นำด้านการจัดเก็บภาษีเพื่อสังคม สิ่งแวดล้อม และพลังงานและเป็นหน่วยงานที่มีความมุ่งมั่นในภารกิจที่ได้รับมอบหมายในการพัฒนาประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี เพื่อเพิ่มรายได้ให้แก่รัฐบาล และให้ความสำคัญต่อภาพลักษณ์องค์กร ด้านชื่อเสียงองค์กรโดยรวมในระดับมากที่สุด โดยมีความเห็นว่า กรมสรรพสามิตเป็นที่รู้จักดีในกลุ่มผู้ประกอบการ และกิจการสถานบริการ เฉพาะอย่างมีความน่าเชื่อถือและน่าไว้วางใจรวมทั้งสามารถให้บริการได้ตามความต้องการของผู้รับบริการ และช่วย

แก้ปัญหาที่อาจเกิดขึ้นให้กับผู้รับบริการได้เป็นอย่างดีรวมถึงให้ความสำคัญต่อภาพลักษณ์องค์กร ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพโดยรวมในระดับมากที่สุด ซึ่งมีความเห็นว่าสถานที่ปฏิบัติงานของกรมสรรพสามิต มีการออกแบบที่โดดเด่นและสังเกตเห็นได้ง่ายมีเครื่องมือ อุปกรณ์สำนักงานที่ใช้ในการปฏิบัติงานหรือให้บริการ มีคุณภาพ และทันสมัยรวมถึงมีสิ่งอำนวยความสะดวกของสถานที่ปฏิบัติงานเพียงพอต่อความต้องการซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของภาวิ บุญกลาง (2560) ได้ทำการศึกษาภาพลักษณ์องค์กรที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้าข้าราชการเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร กรมศึกษา สาขาในเขตอำเภอตำบลขุนทด จังหวัดนครราชสีมา โดยพบว่า ภาพลักษณ์องค์กร ด้านเอกลักษณ์ขององค์กร ด้านชื่อเสียงองค์กร ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพมีผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้าในการใช้บริการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร อำเภอตำบลขุนทด จังหวัดนครราชสีมา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุภิสรา กิจเจริญ (2563) ได้ทำการศึกษาอิทธิพลของภาพลักษณ์องค์กรต่อความภักดีของผู้บริโภคที่ใช้บริการ ร้านกาแฟสตาร์บัคส์ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยพบว่า ภาพลักษณ์องค์กร ด้านเอกลักษณ์องค์กร ด้านชื่อเสียงองค์กร ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพส่งผลต่อความภักดีของผู้บริโภคที่ใช้บริการร้านกาแฟสตาร์บัคส์ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3.2 ภาพลักษณ์องค์กร ด้านการให้บริการไม่มีผลต่อความจงรักภักดีที่มีต่อองค์กรของบุคลากรกรมสรรพสามิต ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า บุคลากรกรมสรรพสามิต ให้ความสำคัญต่อภาพลักษณ์องค์กร ด้านการให้บริการโดยรวมในระดับมากที่สุด มีความเห็นว่ากรมสรรพสามิตมีสาขาจำนวนมากและครอบคลุมพื้นที่ทุกหน่วยงานมีการให้บริการผู้รับบริการอย่างเท่าเทียมกันและพร้อมให้บริการอย่างรวดเร็วให้บริการอย่างประทับใจซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุภิสรา กิจเจริญ (2563) ได้ทำการศึกษาอิทธิพลของภาพลักษณ์องค์กรต่อความภักดีของผู้บริโภคที่ใช้บริการ ร้านกาแฟสตาร์บัคส์ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยใช้กลุ่มตัวอย่างคือผู้บริโภคที่ใช้บริการร้านกาแฟสตาร์บัคส์ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยพบว่า ภาพลักษณ์องค์กร ด้านการให้บริการไม่ส่งผลต่อความภักดีของผู้บริโภคที่ใช้บริการ ร้านกาแฟสตาร์บัคส์ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

3.3 ภาพลักษณ์องค์กร ด้านการติดต่อระหว่างบุคคลไม่มีผลต่อความจงรักภักดีที่มีต่อองค์กรของบุคลากรกรมสรรพสามิต ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า บุคลากรกรมสรรพสามิต ให้ความสำคัญต่อภาพลักษณ์องค์กร ด้านการติดต่อระหว่างบุคคล โดยรวมในระดับมากที่สุด และระดับความเห็นที่ต่ำสุดคือพนักงานเจ้าหน้าที่ทัศนคติที่ดีและมีความเชี่ยวชาญในการให้บริการคืออยู่แล้วอาจเนื่องมาจากกรมสรรพสามิตมีระเบียบในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและมีการสร้างความเข้าใจให้ความรู้ต่อบุคลากรเพื่อให้การปฏิบัติงานถูกต้องตามระเบียบและบรรลุเป้าหมายขององค์กรซึ่งผู้วิจัยให้ความเห็นว่าเป็นการบริการที่มีคุณภาพ สะท้อนให้เห็นภาพลักษณ์ที่ดีซึ่งกระตุ้นให้เกิดความพึงพอใจทำให้บุคลากรหลายคนไม่ได้ให้ความสำคัญด้านการติดต่อระหว่างบุคคลมากนักส่งผลให้ไม่สามารถพยากรณ์ความจงรักภักดีที่มีต่อองค์กรได้สอดคล้องกับแนวคิดของ LeBlanc and Nguyen (1996) ที่ได้กล่าวถึงภาพลักษณ์องค์กรในธุรกิจให้บริการมีเกี่ยวกับการติดต่อระหว่างบุคคล นั้น ต้องให้บริการได้ตรงกับความต้องการของแต่ละบุคคล การติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล โดยผ่านพฤติกรรมและทัศนคติ เป็นตัวบ่งชี้ของระดับคุณภาพของการบริการของบริษัทที่จะเป็นสิ่งที่กระตุ้นให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงสุด

4. ผลการศึกษาความคาดหวังในการทำงาน ที่มีผลต่อความจงรักภักดีที่มีต่อองค์กรของบุคลากรกรมสรรพสามิต สามารถสรุปได้ดังนี้

4.1 ความคาดหวังในการทำงาน มีผลต่อความจงรักภักดีที่มีต่อองค์กรของบุคลากรกรมสรรพสามิตซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า บุคลากรกรมสรรพสามิต ให้ความสำคัญต่อความคาดหวังในการทำงาน ในระดับมากที่สุด โดยบุคลากรมีการ

ประเมินทรัพยากรที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายเสมอ ได้รับเงินเดือนที่มีความเหมาะสมกับความรู้ความสามารถและภาระงานที่ปฏิบัติอยู่ ภูมิใจชื่นชมตนเองเมื่องานที่ทำประสบความสำเร็จอย่างดีทุ่มเทปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ และมีโอกาสได้คำชื่นชม การยอมรับจากสังคมที่ทำงานไม่เคยรู้สึกเสียเวลาเมื่อต้องทุ่มเทให้กับงานมากขึ้นรู้สึกคุ้มค่าที่จะได้อุทิศตนทำงานเพื่อจะได้อยู่องค์กรที่มั่นคงและมีโอกาสในการพัฒนาและมีความก้าวหน้าตลอดไป ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เดชพงศ์ โพธิ์สุวรรณ (2560) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการในองค์กรภาคเอกชน ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยพบว่า องค์ประกอบความคาดหวังมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการในองค์กรภาคเอกชน ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติและสอดคล้องกับงานวิจัยของ นงลักษณ์ ประทีศ (2563) ได้ทำการศึกษาอิทธิพลความคาดหวังในการทำงาน ส่งผลกระทบบต่อความจงรักภักดีที่มีต่อองค์กรของบุคลากรกรมชลประทาน (สามเสน) โดยพบว่า ความคาดหวังในการทำงาน มีผลต่อความจงรักภักดีที่มีต่อองค์กรของบุคลากรกรมชลประทาน (สามเสน) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5. ผลการศึกษาแรงจูงใจด้านการปฏิบัติงาน ที่มีผลต่อความจงรักภักดีที่มีต่อองค์กรของบุคลากรกรมชลประทานสามารถสรุปได้ดังนี้

5.1 แรงจูงใจด้านการปฏิบัติงาน ลักษณะงานที่ทำ ไม่มีผลต่อความจงรักภักดีที่มีต่อองค์กรของบุคลากรกรมชลประทานซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า บุคลากรกรมชลประทานให้ความสำคัญต่อแรงจูงใจด้านการปฏิบัติงาน ลักษณะงานที่ทำในระดับมากที่สุดและระดับความเห็นที่ต่ำที่สุดคือปริมาณงานที่ได้รับปัจจุบัน มีความเหมาะสมแล้วอาจเนื่องมาจากกรมชลประทานมีการจัดระบบงานให้เหมาะสมกับความสามารถของบุคลากรเฉพาะด้านที่อยู่แล้ว ทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพในแต่ละด้านตามที่ได้รับมอบหมาย ทำให้บุคลากรหลายคนไม่ให้ความสำคัญกับแรงจูงใจด้านการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานที่ทำส่งผลให้ระดับความเห็นไม่มากพอต่อการพยากรณ์ความจงรักภักดีที่มีต่อองค์กรซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีสองปัจจัย (Herzberg' Two-Factor Theory) ของ Herzberg (1959) กล่าวว่า ปัจจัยจูงใจหรือปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงานและ ปัจจัยอนามัยหรือปัจจัยที่ช่วยลดความพึงพอใจในการทำงานโดยพบว่า ปัจจัยหลายอย่างที่แตกต่างกันมีส่วนสัมพันธ์โดยตรงกับความรู้สึกที่ดีและที่รู้สึกไม่ดีซึ่งอาจเกี่ยวข้องกับเหตุการณ์ที่ดีและมีผลเกี่ยวกับความพึงพอใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงานโดยตรง หรืออาจเกี่ยวกับการบำรุงรักษาจิตใจสภาพแวดล้อมในการทำงานที่อาจไม่สามารถสร้างแรงจูงใจได้ เช่นปัจจัยจูงใจหรือปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงานเป็นปัจจัยภายในหรือความต้องการภายในของบุคลากรที่เกี่ยวกับงานที่ทำโดยตรงเพื่อจูงใจให้บุคคลรักและชอบในงานที่จะปฏิบัติ ที่จะนำไปสู่ทัศนคติทางบวกหรือทางลบเช่นเดียวกับปัจจัยลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ซึ่งหมายถึง ความน่าสนใจของงาน อาจเป็นงานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีความสำคัญ เป็นงานที่ใช้ความคิดทำลายความสามารถ หรือมีลักษณะที่บุคคลใดบุคคลหนึ่งทำงานนั้นตั้งแต่ต้นจนจบ ซึ่งงานที่ทำเป็นงานที่ตรงกับความถนัดและตรงความรู้ที่ได้ศึกษามา และอาจมองว่าลักษณะงานที่ทำอยู่แล้วนั้นต้องใช้ทักษะหลายด้าน งานถึงจะสำเร็จ และเป็นงานที่มีความท้าทายความรู้ความสามารถ คิดว่าเหมาะสมกับตัวบุคลากรและบุคลากรเองก็มีความสุขกับงานในตำแหน่งนั้น จึงไม่ได้มองถึงความเกี่ยวข้องกับการที่ตัวบุคลากรต้องจงรักภักดีต่อองค์กร

5.2 แรงจูงใจด้านการปฏิบัติงาน บทบาทหน้าที่ และสิ่งแวดล้อมในการทำงาน มีผลต่อความจงรักภักดีที่มีต่อองค์กรของบุคลากรกรมชลประทาน ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า บุคลากรกรมชลประทาน ให้ความสำคัญต่อแรงจูงใจด้านการปฏิบัติงาน บทบาทหน้าที่ ในระดับมากที่สุด มีความเห็นว่าตัวบุคลากรเองมีบทบาทในการแสดงความคิดเห็นและสร้างผลงานหน่วยงานเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการทำงานและคิดว่าตำแหน่งที่ทำมีความสำคัญต่อองค์กรเป็นอย่างมากนำไปสู่ความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานอย่างเต็มกำลังความสามารถ และให้ความสำคัญต่อแรงจูงใจด้านการปฏิบัติงาน

สิ่งแวดล้อมในการทำงาน ในระดับมากที่สุด มีความเห็นว่าที่ทำงานมีความปลอดภัยในการทำงานองค์กรมีวิสัยทัศน์ วัตถุประสงค์ หรือสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างเพียงพอในการทำงานบุคลากรเองมีส่วนร่วมสร้างสิ่งแวดล้อมในที่ทำงาน ให้นำอยู่เสมอมิ ส่วนร่วมและมีความรับผิดชอบต่องานของตนเสมอองค์กรจัดสวัสดิการที่มีความสอดคล้องกับความต้องการ และ สิ่งแวดล้อมที่ทำงานทำให้อยากปฏิบัติงานกับองค์กรตลอดไปซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นันทพร ชวนชอบ (2560) ได้ ทำการศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลให้บุคลากรมีความจงรักภักดีกับองค์กรอย่างยั่งยืน กรณีศึกษา กองบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข โดยพบว่า ปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน บทบาทหน้าที่ และสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งทั้ง 2 ด้านมีระดับความคิดเห็นระดับสูง ส่งผลต่อความจงรักภักดีที่มีต่อกองบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักงานปลัดกระทรวง สาธารณสุขและสอดคล้องกับงานวิจัยของ รัชวุฒิ พุ่มผกา (2565) ได้ทำการศึกษาความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) โดยพบว่า ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน บทบาทหน้าที่ และ สิ่งแวดล้อมในการทำงานมีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานบริษัทระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5.3 แรงจูงใจด้านการปฏิบัติงาน โอกาสความก้าวหน้า ไม่มีผลต่อความจงรักภักดีที่มีต่อองค์กรของบุคลากรกรม สรรพสามิต ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า บุคลากรกรมสรรพสามิต ให้ความสำคัญต่อแรงจูงใจด้านการปฏิบัติงาน โอกาสความก้าวหน้า ในระดับมากที่สุดและระดับความคิดเห็นต่ำที่สุดคือการมีโอกาสที่จะได้รับการเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้นอาจเนื่องมาจากกรม สรรพสามิตมีระเบียบการปรับตำแหน่งเลื่อนขั้นเป็นไปตามระบบราชการซึ่งมีระยะเวลาและคุณสมบัติของผู้ที่ได้เลื่อน ตำแหน่งที่ชัดเจนอาจทำให้บุคลากรหลายคนไม่ให้ความสำคัญในด้านนี้ทำให้ระดับความเห็นไม่เพียงพอต่อการพยากรณ์ ความจงรักภักดีที่มีต่อองค์กรซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีสองปัจจัย (Herzberg' Two-Factor Theory) ของHerzberg (1959) กล่าวว่า ปัจจัยจูงใจหรือปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงานและ ปัจจัยอำนวยความสะดวกหรือปัจจัยที่ช่วยลดความพึงพอใจในการ ทำงานซึ่งมีปัจจัยด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงานหรือโอกาสในการเจริญเติบโต ที่ได้ให้ความหมายไว้ว่า คือการมี โอกาสได้ก้าวขึ้นสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น การมีโอกาสได้ศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มเติมหรือการได้รับการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความรู้ ความสามารถของตนเอง การได้รับการเลื่อนขั้นเมื่อปฏิบัติงานได้สำเร็จ โดยจะเป็นสิ่งจูงใจให้บุคลากรในองค์กรอยากทำงาน ซึ่งบุคลากรกรมสรรพสามิต มองว่างานที่บุคลากรได้ปฏิบัติอยู่นั้น มีความสำคัญต่อความสำเร็จโดยรวมของหน่วยงาน และการที่จะได้รับโอกาสในการเข้ารับการฝึกอบรม การเพิ่มทักษะใหม่ ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานนั้น เป็นสิ่งที่ทาง องค์กรได้มีการวางแผนจัดทำแผนงาน โครงการเพื่อเป็นการเพิ่มพูนความรู้ เพิ่มทักษะในการเสริมสร้างการปฏิบัติงานให้ บุคลากรภายใน และการที่บุคลากรคนใดที่จะได้รับการฝึกอบรมนั้นย่อมมาจากการพิจารณาบุคคลที่ต้องปฏิบัติงานในส่วน ที่เกี่ยวข้องนั้น รวมทั้งการเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น ในระบบราชการย่อม มีหลักเกณฑ์ วิธีการ และเกณฑ์การตัดสินใจ การพิจารณา การเลื่อนตำแหน่งที่ชัดเจน จึงมองว่าไม่มีผลต่อความจงรักภักดีที่มีต่อองค์กรของบุคลากรกรมสรรพสามิต

5.4 แรงจูงใจด้านการปฏิบัติงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เงินเดือนและค่าตอบแทน มีผลต่อความจงรักภักดีที่มี ต่อองค์กรของบุคลากรกรมสรรพสามิต ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า บุคลากรกรมสรรพสามิต ให้ความสำคัญต่อแรงจูงใจด้านการ ปฏิบัติงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในระดับมากที่สุด โดยบุคลากรเข้ากับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาได้เป็นอย่างดี บรรยากาศในการทำงานเป็นกันเองเพื่อนร่วมงานให้ความช่วยเหลือแนะนำในการปฏิบัติงานผู้บังคับบัญชารับฟังปัญหา และคอยช่วยเหลือให้กำลังใจ ทำให้ตัดสินใจอยู่กับหน่วยงานเพราะเพื่อนร่วมงาน รวมถึงให้ความสำคัญต่อแรงจูงใจด้าน การปฏิบัติงาน เงินเดือนและค่าตอบแทน ในระดับมาก มีความเห็นว่าพอใจกับระบบการประเมินผลการเลื่อนเงินเดือน ระบบการประเมินผลการเลื่อนเงินเดือนเป็นไปอย่างยุติธรรมการจัดทำตัวชี้วัดผลการปฏิบัติราชการรายบุคคลมีมาตรฐานมี หลักเกณฑ์ที่ชัดเจนซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นันทพร ชวนชอบ (2560) ได้ทำการศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลให้บุคลากรมี

ความจงรักภักดีกับองค์กรอย่างยั่งยืน กรณีศึกษา กองบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขโดยพบว่า ปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลซึ่งมีระดับความคิดเห็นระดับสูง และเงินเดือน ค่าตอบแทนซึ่งมีระดับความคิดเห็นระดับปานกลางส่งผลต่อความจงรักภักดีที่มีต่อกองบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขและสอดคล้องกับงานวิจัยของ ฐาปนภรณ์ ขุนทองน้อย (2559) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับความจงรักภักดีของวิศวกรภาคสนามในอุตสาหกรรมอสังหาริมทรัพย์และก่อสร้างที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยโดยพบว่า แรงจูงใจในการทำงานของวิศวกรภาคสนามด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานกับความจงรักภักดีต่อองค์กรของวิศวกรภาคสนามมีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับค่อนข้างสูงกับความจงรักภักดีในการปฏิบัติงาน และด้านผลตอบแทนกับความจงรักภักดี พฤติกรรมที่แสดงออกของวิศวกรภาคสนามมีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับ ปานกลางอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ข้อเสนอแนะเพื่อการทำวิจัยครั้งต่อไป

เนื่องจากความจงรักภักดีที่มีต่อองค์กร เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับ ทศนคติ อารมณ์ความรู้สึกของบุคลากรที่เกิดจากการประเมินความรู้สึก การรับรู้ เพื่อสร้างให้เกิดจากความเชื่อมั่นไว้วางใจในองค์กรหรือหัวหน้างานที่บุคลากรยึดถือและมีอิทธิพลต่อสิ่งที่บุคลากรรับรู้และกระทำ เป็นการพัฒนาความคิดความรู้สึก เพื่อให้เกิดความพึงพอใจ รวมถึงรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร มีความเต็มใจที่จะมีส่วนร่วมในกิจกรรม และต้องการทำงานในองค์กรจนเกษียณอายุราชการซึ่งองค์กรควรมีการศึกษา การรับรู้ ความรู้สึก รวมถึงพฤติกรรมของบุคลากร ที่เป็นเงื่อนไขที่มีผลต่อการคงอยู่ของบุคลากรในองค์กร รวมทั้งเป็นองค์ประกอบในการรักษาบุคลากรให้คงอยู่กับองค์กรได้นานที่สุด

เอกสารอ้างอิง

กรมสรรพสามิต. (2560). *เกี่ยวกับกรมสรรพสามิต*. ค้นเมื่อ 17 มิถุนายน 2566, จาก

<https://www.excise.go.th/excise2017/index.htm>.

ฐาปนภรณ์ ขุนทองน้อย. (2559). *ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับความจงรักภักดีของวิศวกรภาคสนามในอุตสาหกรรมอสังหาริมทรัพย์และก่อสร้างที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร.

เดชพงศ์ โพธิสุวรรณ. (2560). *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการในองค์กรภาคเอกชน ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล*. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

ธัญธิภา แก้วแสง. (2559). *ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรกับความจงรักภักดีต่อองค์กรของบุคลากรสหกรณ์โคนมหนองโพราชบุรี จำกัด (ในพระบรมราชูปถัมภ์)*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร.

นงลักษณ์ ประทีศ. (2563). *อิทธิพลความคาดหวังในการทำงาน และคุณภาพชีวิตในการทำงาน ส่งผลกระทบต่อความจงรักภักดีที่มีต่อองค์กรของบุคลากรกรมชลประทาน (สามเสน)*. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

นันทพร ชวนชอบ. (2560). *ปัจจัยที่ส่งผลให้บุคลากรมีความจงรักภักดีกับองค์กรอย่างยั่งยืน กรณีศึกษา กองบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข*. การค้นคว้าอิสระรัฐศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

- ปริญญญา ปิ่นทอง. (2561). *อิทธิพลของการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่มีต่อความตั้งใจคงอยู่ของพนักงาน วิศวกร กลุ่มเจเนอเรชันวายในเขตนิคมอุตสาหกรรม จังหวัดระยอง*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ปภาวี บุญกลาง. (2560). *ภาพลักษณ์องค์กรที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ การเกษตร กรณีศึกษา สาขาในเขตอำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- รัชวุฒิ พุ่มผกา. (2565). *ความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)*. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ศุภิสรา กิจเจริญ. (2563). *อิทธิพลของภาพลักษณ์องค์กรต่อความภักดีของผู้บริโภคที่ใช้บริการ ร้านกาแฟสตาร์บัคส์ ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยใช้กลุ่มตัวอย่างคือผู้บริโภคที่ใช้บริการร้านกาแฟสตาร์บัคส์ในจังหวัด พระนครศรีอยุธยา*. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ.
- สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2562). *ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี*. ค้นเมื่อ 14 มิถุนายน 2566, จาก <http://nscr.nesdc.go.th/ns/>.
- อุทุมพร รุ่งเรือง. (2555). *ความพึงพอใจในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทอุตสาหกรรมแปรรูปโครงสร้างเหล็ก*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- Baron, R. S., Vandello, J. A., & Brunsman, B. (1996). The forgotten variable in conformity research: Impact of task importance on social influence. *Journal of Personality and Social Psychology*, 71(5), 915–927.
- Boulding, K. E. (1975). *The Image: Knowledge in Life and Society*. Michigan: The University of Michigan.
- Cronbach, L. J. (1974). *Essentials of psychology testing*. New York: Harper & Row.
- Herzberg, F. (1959). *The Motivation to Work*. John Wiley & Sons, New York.
- Hoy, W.K, & Rees, R. (1974). *Subordinate Loyalty to Immediate Superior: A Neglected Concept in the Study of Educational Administration*. Sociology of Education.
- LeBlanc, G., & Nguyen, N. (1996). “Cues used by customers evaluating corporate image in service firms: An empirical study in financial institutions” *International Journal of Service Industry Management*, 7(2), 44-56.
- Vroom, H. V. (1994). *Work and Motivation*. New York : Wiley and Sons Inc.
- Vroom, H. V. (1970). *Work and Motivation*. New York : Wiley and Sons Inc.
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis* (3rd Ed). New York: Harper and Row Publications.