

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่สังกัดกรมสรรพสามิต

Factors affecting officers' loyalty to the organization under the Excise Department

จิรภัทร โอสถานนท์¹ , อุษา บุญถื้อ²

Jiraphat Osathanond¹ , Usa Boontue²

บทคัดย่อ

การศึกษาในครั้งนี้วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่สังกัดกรมสรรพสามิต และเพื่อศึกษาปัจจัยด้านแรงจูงใจส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่สังกัดกรมสรรพสามิต การศึกษาในครั้งนี้ได้อาศัยแบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล จากกลุ่มประชากรตัวอย่างคือเจ้าหน้าที่สังกัดกรมสรรพสามิต จำนวน 376 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ สถิติทดสอบค่าที ทดสอบความแปรปรวนทางเดียว สถิติค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สันและการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมากที่สุด และความคิดเห็นเกี่ยวกับความจงรักภักดีของเจ้าหน้าที่สังกัดกรมสรรพสามิต อยู่ในระดับมากที่สุด ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า เจ้าหน้าที่สังกัดกรมสรรพสามิตที่มีเพศ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และประสบการณ์ทำงานต่างกัน จะมีความจงรักภักดีต่อองค์กรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และปัจจัยด้านแรงจูงใจส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่สังกัดกรมสรรพสามิต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ : แรงจูงใจ, ความจงรักภักดี, กรมสรรพสามิต

ABSTRACT

The purpose of this study was to study personal factors that affect loyalty to the organization of officials under the Excise Department and to study motivational factors that affect loyalty to the organization of officials under the Excise Department. This study used a questionnaire as a tool to collect data. From the sample population is There are 376 officials under the Excise Department. Statistics used in data analysis are T-test statistics One-way variance test Pearson's correlation coefficient statistics and Multiple regression analysis. The results of the study revealed that the majority of respondents had opinions regarding work motivation at the highest level and opinions about the loyalty of officials under the Excise Department at the highest level The results of the hypothesis testing found that Officers under

¹ นักศึกษา หลักสูตรธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

² อาจารย์ที่ปรึกษา การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง

the Excise Department who have gender educational levels, job positions, and work experiences vary. will have different loyalties to the organization Statistically significant at the 0.05 level and motivational factors affect the loyalty to the organization of officials under the Excise Department. Statistically significant at the 0.05 level.

Keywords: Motivation, Loyalty, Excise Department.

บทนำ

ที่มาและความสำคัญ

นับแต่อดีตจนถึงปัจจุบันองค์กรต่าง ๆ ทั่วโลกได้พยายามค้นหาแนวทางการบริหารงานใหม่ ๆ ที่จะส่งผลให้เกิดการเพิ่มประสิทธิภาพขีดความสามารถในการแข่งขันและบรรลุเป้าหมายขององค์กร เพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จและสามารถดำรงอยู่ได้ จนตระหนักได้ว่ามนุษย์เป็น ทรัพยากร การบริหารที่สำคัญยิ่ง เนื่องจากเป็นผู้บริหารจัดการงานทุกด้านขององค์กร ไม่ว่าจะเป็นด้านการวางแผน การบริหารงบประมาณ การตรวจสอบภายใน การบริหารทรัพยากรบุคคล การปฏิบัติงาน ฯลฯ ขององค์กรต่าง ๆ จึงหันมาให้ความสำคัญกับการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล เพื่อให้สามารถ ปฏิบัติงานและขับเคลื่อนองค์กรไปสู่เป้าหมายที่ตั้งไว้ ด้วยการเสริมสร้างความผูกพัน ต่อบุคลากรให้แก่ บุคลากรในองค์กร ซึ่งการที่องค์กรจะบริหารจัดการให้บุคลากรทำงานได้อย่างสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย ขององค์กรนั้น (ภักทิรา ประทุมมา, 2563) ทำให้องค์กรสามารถแข่งขันและทำให้องค์กรอยู่รอดได้ วิธีการที่ผู้บริหารจะทำให้เกิดความร่วมมือร่วมใจในการทำงานที่ดีที่สุด คือ แรงจูงใจในการทำงาน แรงจูงใจในการทำงานจึงมีความสำคัญกับองค์กร ซึ่งไม่ใช่เรื่องง่ายในการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน ให้บุคลากรอยู่กับองค์กร เพราะองค์กรมีบุคลากรที่หลากหลายที่ตอบสนองต่องาน และวิธีการทำงาน ขององค์กรที่แตกต่างกันไป ไม่ว่าจะเป็นเรื่องการตอบสนองความต้องการทางกายภาพ เงินเดือน ความ ต้องการความสำเร็จ คำชมเชย อำนาจ รวมไปถึงการเป็นที่ยอมรับและการอยู่รวมกลุ่มกับผู้อื่น (ชัชพร มานะกิจ, 2560)

ความจงรักภักดีต่อบุคลากรเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่จะทำให้บุคลากรคงอยู่และทำงานกับ องค์กรอย่างต่อเนื่อง ความจงรักภักดีต่อบุคลากรเป็นสิ่งที่แสดงออกระหว่างบุคคลกับองค์กร ถ้าคนยัง มีความจงรักภักดีต่อบุคลากรสูงมากขึ้นเท่าไร แนวโน้มที่จะลาออกหรือทิ้งองค์กรไปก็จะน้อยลงเท่านั้น อาจพิจารณาองค์ประกอบความจงรักภักดีต่อบุคลากรตามแนวคิด ของ Hoy and Rees (1974) ประกอบด้วย 3 ด้าน 1) ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก 2) ด้านความรู้สึก และ 3) ด้านการรับรู้ ซึ่งบุคลากรที่ มีความจงรักภักดีต่อบุคลากร จะเป็นผู้ที่มีความรักความผูกพัน มีความรู้สึกเป็นเจ้าของ มีความต้องการ อย่างแรงกล้าที่จะเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ภูมิใจและสนับสนุนองค์กร ตระหนักถึงด้านดีขององค์กรมี ความเชื่อถือไว้วางใจและพร้อมที่จะช่วยเหลือองค์กร มีความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมายและ ทำงานให้กับองค์กรโดยไม่คิดจะลาออกจากองค์กร (สิรินัย บุญรัตน์, 2565)

กรมสรรพสามิต (Excise Department) เป็นหน่วยงานของรัฐระดับกรม สังกัดกระทรวงการคลัง เป็นหน่วยงานหนึ่งในสามกรมที่มีหน้าที่ในการจัดเก็บภาษี (กรมสรรพสามิต กรมสรรพสามิต

กรมศุลกากร) มีภารกิจหลักด้านการจัดเก็บภาษีสรรพสามิต จากสินค้าและบริการที่บริโภคแล้วอาจจะก่อให้เกิดผลเสียต่อสุขภาพและศีลธรรมอันดี เป็นสินค้าและบริการที่มีลักษณะฟุ่มเฟือยหรือเป็นสินค้าที่ก่อให้เกิดมลภาวะต่อสิ่งแวดล้อม การจัดเก็บภาษี เพื่อเป็นแหล่งรายได้ของรัฐ ภาษีที่จัดเก็บได้จะเป็นส่วนช่วยให้รัฐบาลใช้ในการควบคุมพฤติกรรมกรรมการบริโภคสินค้าบางประเภทที่สำคัญ คือ สินค้าบาป (Sin Goods) รวมทั้งนำไปใช้ดำเนินงานของรัฐ พัฒนาและรักษาเสถียรภาพ ทางเศรษฐกิจด้วยหน้าที่ความรับผิดชอบดังกล่าว กรมสรรพสามิตจะดำเนินการด้านการบริหารงานที่ประสบ ความสำเร็จ บรรลุเป้าหมายตามภารกิจ ที่ได้รับมอบนโยบายจากรัฐบาล การบริหารทรัพยากรบุคคลจึงมี ความสำคัญอย่างยิ่ง และเป็นสิ่งที่ท้าทายแนวคิดที่ผู้บริหารจะวางนโยบายเป็นแนวทางในการปฏิบัติเนื่องจากการบริหารงานจะมีปัจจัยภายนอกอื่น ๆ เข้ามาเกี่ยวข้อง การบริหารทรัพยากรบุคคลเริ่มต้นตั้งแต่การสรรหาบรรจุ แต่งตั้งบุคคลที่มีความสามารถเข้าสู่ระบบ ส่งเสริมบุคลากรให้สามารถพัฒนาศักยภาพ และนำศักยภาพนั้นมาใช้ในการปฏิบัติงานจนมีประสิทธิภาพเกิดประสิทธิผล สามารถถ่ายทอดความรู้ความเชี่ยวชาญที่สะสมมาให้แก่ผู้อื่นได้ และที่สำคัญยิ่ง คือ การรักษาดูแลบุคลากรเหล่านั้นให้มีความรักผูกพันอยากเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร พร้อมจะ ท่วมเทเสียสละเพื่อองค์กร จึงเป็นประเด็นสำคัญอย่างยิ่งที่จะมุ่งสนใจให้ความสำคัญกับความผูกพันกับองค์กรของ บุคลากรภายในองค์กร (ญาณิศาณัน ถิ่นเดิม, 2564) แต่ในปัจจุบันบุคลากรภายในองค์กรมีความเคลื่อนไหวในการเข้าและออกทุก ๆ ปี ซึ่งในอนาคตกรมสรรพสามิตอาจจะได้รับผลกระทบต่อการบริหารทรัพยากรบุคคล ดังนั้นเพื่อเป็นการธำรงรักษามูลค่าที่มี คุณภาพมีความสามารถและความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านภาษีสรรพสามิตให้คงอยู่กับองค์กรต่อไป

วัตถุประสงค์งานวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่สังกัดกรมสรรพสามิต
2. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านแรงจูงใจส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่สังกัดกรมสรรพสามิต

สมมุติฐานการวิจัย

สมมุติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่สังกัดกรมสรรพสามิตแตกต่างกัน

สมมุติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านแรงจูงใจส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่สังกัดกรมสรรพสามิต

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งเน้นเพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่สังกัดกรมสรรพสามิต ประกอบด้วย ปัจจัยส่วนบุคคล แรงจูงใจ และความจงรักภักดี ซึ่งสามารถระบุตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาได้ดังนี้

1) ตัวแปรต้น ได้แก่

1.1) ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ตำแหน่งงาน และประสบการณ์ในการทำงาน

1.2) แรงจูงใจ ประกอบด้วย

1.2.1) ปัจจัยจูงใจ ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับ ความก้าวหน้า ลักษณะของงาน และความรับผิดชอบ

1.2.2) ปัจจัยค้ำจุน ได้แก่ นโยบายและการบริหารขององค์กร การบังคับบัญชาและการควบคุมดูแล ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา ตำแหน่งงาน ความมั่นคงในการทำงาน ชีวิตส่วนตัว สภาพการทำงาน และค่าตอบแทนและสวัสดิการ

2) ตัวแปรตาม ได้แก่ ความจงรักภักดี ประกอบด้วย ด้านการรับรู้ ด้านความรู้สึก และด้านพฤติกรรมที่แสดงออก

2. ขอบเขตด้านพื้นที่

พื้นที่ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ กรมสรรพสามิต

3. ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยคือ เจ้าหน้าที่สังกัดกรมสรรพสามิต จำนวน 6,038 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 17 พฤษภาคม 2567, กรมสรรพสามิต, 2567)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ เจ้าหน้าที่สังกัดกรมสรรพสามิต ด้วยวิธีคำนวณกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ ทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane, 1973) และกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างเท่ากับ .05 จากการคำนวณ สรุปได้ว่าประชากรตัวอย่างที่ต้องใช้ในการศึกษาคือ 376 คน โดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) ในการเก็บแบบสอบถาม

4. ด้านเวลา

ทำการศึกษาระหว่างเดือนมีนาคม 2567 ถึงเดือน พฤษภาคม 2567

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยส่วนบุคคล

Bennett And Cohen (1959) ประชากรศาสตร์ (Demography) คือ การศึกษากลุ่มประชากรโดยอ้างอิงจากข้อมูลทางสถิติ ลักษณะทางประชากรศาสตร์เป็นเกณฑ์ที่นักการตลาดมักใช้ในการแบ่งส่วน

การตลาด เพราะสามารถช่วยในการกำหนดตลาดเป้าหมาย ซึ่งง่ายต่อการเก็บข้อมูลทางสถิติมากกว่าตัวแปรอื่น

Hanna and Wozniak (2001) ได้ให้ความหมายของลักษณะทางประชากรศาสตร์ไว้ว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์หมายถึง ข้อมูลเกี่ยวกับตัวบุคคล เช่น อายุ เพศ การศึกษา อาชีพ รายได้ ศาสนา และเชื้อชาติ ซึ่งมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมผู้บริโภค ซึ่งโดยทั่วไปแล้วใช้เป็นลักษณะพื้นฐานที่นักการตลาดมักจะนำมาพิจารณา

ญานิศาน์ ถิ่นเดิม (2564) ได้กล่าวว่า ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับบุคคลมีหลายปัจจัยด้วยกันเช่น เพศ อายุ อาชีพ รายได้ สถานภาพสมรส และระดับตำแหน่งงาน ก็เป็นปัจจัยด้านหนึ่งในหลาย ๆ ด้านพร้อมทั้งทักษะความชำนาญและความสามารถที่จะเข้ามาปฏิบัติตามหน้าที่ที่กำหนดไว้โดยมุ่งหวังที่จะให้ได้รับค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ มีความก้าวหน้า มั่นคงในการทำงาน ได้รับการพัฒนาสมรรถนะ สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ มีความสุขในชีวิตโดยรวม และเป็นประโยชน์ต่อสังคม

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจ

ทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg (1990 อ้างอิงใน สมุทร ชำนาญ, 2556) เป็นทฤษฎีที่ได้รับการยอมรับอย่างแพร่หลาย มีชื่อเรียกทฤษฎีนี้หลากหลายชื่อ คือ Motivation-Maintenance Theory, Dual Factor Theory, Motivation-Hygiene Theory ทฤษฎีสองปัจจัย ทฤษฎีนี้ตั้งอยู่บนพื้นฐานของการศึกษาวิจัยของ Herzberg โดยได้ทำการสัมภาษณ์เกี่ยวกับการทำงานของนักบัญชีและวิศวกรจำนวนประชากร 200 กว่าคนจากโรงงานอุตสาหกรรม 11 แห่งในเมือง Pittsburg ผลสรุปคือมีปัจจัยที่มีความเกี่ยวข้องกับความรู้สึกพึงพอใจและไม่พึงพอใจของพนักงาน 2 ประเภท คือ ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factor) และปัจจัยจูงใจ (Motivator Factor) มีมิติที่แตกต่างกัน 2 มิติที่เกี่ยวกับปัญหาการจูงใจ ด้านหนึ่งเป็นองค์ประกอบที่เป็นได้ทั้งสาเหตุของความไม่พอใจและสามารถป้องกันความไม่พอใจได้ Herzberg เรียกองค์ประกอบนั้นว่า เป็นองค์ประกอบเสริมแรงหรือองค์ประกอบส่งเสริม (Hygiene Factors) องค์ประกอบนี้เป็นองค์ประกอบภายนอก (Extrinsic Factors) มีความสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมในการทำงานส่วนอีกด้านหนึ่งเป็นองค์ประกอบที่จูงใจ (Motivational Factors) ถ้าหากมีองค์ประกอบจูงใจอยู่แล้วก็จะสามารถนำไปสู่ทัศนคติทางด้านบวกและการจูงใจที่แท้จริงได้ องค์ประกอบนี้เป็นองค์ประกอบภายใน (Intrinsic Factors) ทฤษฎีแรงจูงใจของ Herzberg ประกอบด้วย

1) ปัจจัยจูงใจ ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับ ความก้าวหน้า ลักษณะของงาน และความรับผิดชอบ

2) ปัจจัยค้ำจุน ได้แก่ นโยบายและการบริหารขององค์กร การบังคับบัญชาและการควบคุมดูแล ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา ตำแหน่งงาน ความมั่นคงในการทำงาน ชีวิตส่วนตัว สภาพการทำงาน และค่าตอบแทนและสวัสดิการ

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความจงรักภักดีต่อองค์กร

Hoy & Rees (1974, pp. 17-18) กล่าวว่า ความจงรักภักดีต่อองค์กรเป็นสิ่งที่แสดงออกระหว่างบุคคลกับองค์กร ถ้าคนยังมีความจงรักภักดีต่อองค์กรสูงมากขึ้นเท่าไร แนวโน้มที่จะลาออก

หรือทั้งองค์การไปก็จะน้อยลงเท่านั้นโดย Hoy & Rees ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของความจงรักภักดีต่อองค์การ ประกอบด้วย 3 ด้าน

1) พฤติกรรมที่แสดงออก คือ ผลจากการที่บุคคลมีความรู้สึกขั้นต้น จึงตอบสนองออกมาโดยการแสดงพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งในเรื่องพฤติกรรมนั้นทัศนคติอาจเป็น สาเหตุของการแสดงพฤติกรรม หรือทัศนคติอาจเป็นผลของการแสดงพฤติกรรมเมื่อแสดงพฤติกรรม อย่างใดอย่างหนึ่งแล้ว บุคคลนั้นจะมีทัศนคติทางบวกต่อสิ่งที่ตนเองได้กระทำถึงแม้ว่าสิ่งที่กระทำไม่ สอดคล้องกับทัศนคติในตอนแรก เมื่อกระทำไปแล้วคนเราก็จะทำการเปลี่ยนแปลงทัศนคติให้เป็นทาง ที่ดีเพื่อลดความเครียดที่อาจเกิดขึ้นได้ ได้แก่ ความไม่อยากย้ายไปจากองค์การ

2) ความรู้สึก คือ อารมณ์ ความรู้สึกที่เกิดจากการประเมิน ความรู้สึกชอบ ไม่ ชอบต่อบุคคลหรือสถานการณ์ เช่น ความรักที่จะทำงานกับองค์การ ความพึงพอใจในองค์การ

3) การรับรู้ คือ ค่านิยม ความเชื่อที่บุคคลยึดถือต่อบุคคลหรือสถานการณ์ที่มี อิทธิพลต่อสิ่งที่บุคคลรับรู้และกระทำ เช่น ความเชื่อมั่นและไว้วางใจองค์การ ความเชื่อถือในองค์การ

วิธีดำเนินงานวิจัย

การวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์การของเจ้าหน้าที่สังกัดกรมสรรพสามิต เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (survey research) ใช้แบบสอบถาม (questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยคือ เจ้าหน้าที่สังกัดกรมสรรพสามิต จำนวน 6,038 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 17 พฤษภาคม 2567, กรมสรรพสามิต, 2567)

2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ เจ้าหน้าที่สังกัดกรมสรรพสามิต ด้วยวิธีคำนวณกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ ทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane) และกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างเท่ากับ .05 สรุปได้ว่าประชากรตัวอย่างที่ต้องใช้ในการศึกษาคือ 376 คน โดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) ในการเก็บแบบสอบถาม

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่สร้างขึ้นจากการวิจัย ทฤษฎี แนวคิดและเอกสารที่เกี่ยวข้องกับ ปัจจัยที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์การของเจ้าหน้าที่สังกัดกรมสรรพสามิต โดยที่ข้อคำถามได้ครอบคลุมถึงวัตถุประสงค์ที่ต้องการวิจัย โดยมีรายละเอียดดังนี้

ตอนที่ 1 เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของเจ้าหน้าที่สังกัดสรรพสามิต โดยใช้แบบสอบถามแบบเลือกตอบ (Check list) ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน รายได้ต่อเดือน และประสบการณ์ในการทำงาน

ตอนที่ 2 สอบถามเกี่ยวกับแรงจูงใจ ซึ่งใช้คำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scales) 5 ระดับ ตามแบบของ Likert Scales

ตอนที่ 3 สอบถามเกี่ยวกับความจงรักภักดีต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่สังกัดกรมสรรพสามิต ซึ่งใช้คำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scales) 5 ระดับ ตามแบบของ Likert Scales

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอนและวิธีการ ดังนี้

1. ดำเนินการจัดทำแบบสอบถาม ตามจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. ผู้วิจัยอธิบายวัตถุประสงค์ในการทำวิจัยให้แก่เจ้าหน้าที่สังกัดกรมสรรพสามิต จำนวน 376 คน ด้วยแบบสอบถาม

3. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้รับกลับมาทั้งหมดมาตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม จากนั้นผู้วิจัยจึงนำแบบสอบถามทั้งหมดมาทำการลงรหัสแบบสอบถาม เพื่อดำเนินการตามขั้นตอนของการวิจัยและนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามไปวิเคราะห์ทางสถิติ ต่อไป

สถิติที่ใช้และการวิเคราะห์ข้อมูล

สำหรับการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ได้แก่
 - 2.1 ค่าสถิติ Two Independent Sample t-test ใช้ในการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของตัวแปรอิสระที่จำแนกเป็น 2 กลุ่ม
 - 2.2 ค่าสถิติ ANOVA ใช้ในการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของตัวแปรอิสระ ที่มีตั้งแต่ 3 กลุ่มขึ้นไป
 - 2.3 สถิตีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อหาค่าความสัมพันธ์ของตัวแปร 2 ตัวที่เป็นอิสระกันใช้ โดยที่ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ มีค่าระหว่าง $-1 \leq r \leq 1$ (กัลยา วาณิชยปัญญา, 2561)
 - 2.4 สถิติการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบปกติ (Multiple regression Analysis) เป็นวิธีการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตาม (Y) หรือตัวแปรเกณฑ์ (Criterion Variable) จำนวน 1 ตัว กับตัวแปรอิสระ (X) หรือตัวแปรพยากรณ์ หรือตัวแปรทำนาย (Predictor Variable) ตั้งแต่ 2 ตัวขึ้นไป เพื่อทดสอบสมมติฐาน

ผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 66.0 อายุ 25-35 ปี คิดเป็นร้อยละ 44.1 มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 61.2 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 59.0 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนจำนวน 15,001 – 25,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 55.6 มีตำแหน่งงานเป็นข้าราชการ คิดเป็นร้อยละ 80.1 และมีประสบการณ์ในการทำงานน้อยกว่า 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 52.4

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น		แปลความ
	$\bar{X}$	S.D	
1. ความสำเร็จในการทำงาน	4.44	.511	มากที่สุด
2. การได้รับการยอมรับ	4.31	.645	มากที่สุด
3. ความก้าวหน้า	4.07	.884	มาก
4. ลักษณะของงาน	4.23	.669	มากที่สุด
5. ความรับผิดชอบ	4.16	.711	มาก
6. นโยบายและการบริหารขององค์กร	4.21	.732	มากที่สุด
7. การบังคับบัญชาและการควบคุมดูแล	4.22	.847	มากที่สุด
8. ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน	4.23	.875	มากที่สุด
9. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	4.52	.563	มากที่สุด
10. ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา	4.45	.614	มากที่สุด
11. ตำแหน่งงาน	4.31	.644	มากที่สุด
12. ความมั่นคงในการทำงาน	4.37	.703	มากที่สุด
13. ชีวิตส่วนตัว	4.26	.736	มากที่สุด
14. สภาพการทำงาน	4.27	.716	มากที่สุด
15. ค่าตอบแทนและสวัสดิการ	4.11	.869	มาก
รวม	4.28	.599	มากที่สุด

จากตารางที่ 1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.28, S.D. = 0.599) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่าในข้อ “ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน” มีระดับความคิดเห็นสูงสุด ($\bar{X}$ = 4.52, S.D. = 0.563) รองลงมาคือในข้อ “ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา” ($\bar{X}$ = 4.45, S.D. = 0.614) และน้อยที่สุดคือในข้อ “ความก้าวหน้า” ($\bar{X}$ = 4.07, S.D. = 0.884)

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความจงรักภักดีต่อองค์กร

ตารางที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความจงรักภักดีต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่สังกัดกรมสรรพสามิต

ความจงรักภักดีต่อองค์กร	ระดับความคิดเห็น		แปลความ
	$\bar{X}$	S.D	
1. ด้านการรับรู้	4.45	.599	มากที่สุด
2. ด้านความรู้สึก	4.25	.816	มากที่สุด
3. ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก	4.43	.608	มากที่สุด
รวม	4.38	.609	มากที่สุด

จากตารางที่ 2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความจงรักภักดีของเจ้าหน้าที่สังกัดกรมสรรพสามิต โดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.38, S.D. = 0.609) เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่าด้านการรับรู้ มีระดับความคิดเห็นสูงสุด ($\bar{X}$ = 4.45, S.D. = 0.599) รองลงมาคือด้านพฤติกรรมที่แสดงออก ($\bar{X}$ = 4.43, S.D. = 0.608) และน้อยที่สุดคือในด้านความรู้สึก ($\bar{X}$ = 4.25, S.D. = 0.816)

ตอนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่สังกัดกรมสรรพสามิตแตกต่างกัน

ตารางที่ 3 การทดสอบสมมติฐานที่ว่าปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่สังกัดกรมสรรพสามิตแตกต่างกัน จำแนกตามเพศ

ปัจจัยส่วนบุคคล	P-value	สรุปผล
เพศ	.017*	ส่งผล
อายุ	.112	ไม่ส่งผล
สถานภาพ	.507	ไม่ส่งผล
ระดับการศึกษา	.017*	ส่งผล
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	.052	ไม่ส่งผล
ตำแหน่งงาน	.020*	ส่งผล
ประสบการณ์ในการทำงาน	.000*	ส่งผล

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($p < 0.05$)

จากตารางที่ 3 เจ้าหน้าที่สังกัดกรมสรรพสามิตที่มีเพศ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน จะมีความจงรักภักดีต่อองค์กรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วน เจ้าหน้าที่สังกัดกรมสรรพสามิตที่มีอายุ สถานภาพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน จะมีความจงรักภักดีต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 2 ปัจจัยด้านแรงจูงใจส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่สังกัดกรมสรรพสามิต

ตารางที่ 4 การพิสูจน์สมมติฐานโดยใช้การวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ ด้วยสถิติค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation)

ความจงรักภักดีต่อองค์กร	Pearson Correlation	Sig.	ระดับ ความสัมพันธ์
1. ความสำเร็จในการทำงาน	.750*	.000	ค่อนข้างสูง
2. การได้รับการยอมรับ	.780*	.000	ค่อนข้างสูง
3. ความก้าวหน้า	.737*	.000	ค่อนข้างสูง
4. ลักษณะของงาน	.765*	.000	ค่อนข้างสูง
5. ความรับผิดชอบ	.668*	.000	ค่อนข้างสูง
6. นโยบายและการบริหารขององค์กร	.761*	.000	ค่อนข้างสูง
7. การบังคับบัญชาและการควบคุมดูแล	.721*	.000	ค่อนข้างสูง
8. ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน	.718*	.000	ค่อนข้างสูง
9. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	.635*	.000	ค่อนข้างสูง
10. ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา	.636*	.000	ค่อนข้างสูง
11. ตำแหน่งงาน	.799*	.000	ค่อนข้างสูง
12. ความมั่นคงในการทำงาน	.763*	.000	ค่อนข้างสูง
13. ชีวิตส่วนตัว	.855*	.000	สูง
14. สภาพการทำงาน	.775*	.000	ค่อนข้างสูง
15. ค่าตอบแทนและสวัสดิการ	.770*	.000	ค่อนข้างสูง
แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	.890*	.000	สูง

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($p < 0.05$)

จากตารางที่ 4 ผลจากการวิเคราะห์การพิสูจน์สมมติฐานที่ว่า ปัจจัยด้านแรงจูงใจส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่สังกัดกรมสรรพสามิต ด้วยสถิติค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สันพบว่า โดยภาพรวม ปัจจัยด้านแรงจูงใจส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่สังกัดกรมสรรพสามิต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig = 0.000, Pearson Correlation = 0.890)

ตารางที่ 5 การพิสูจน์สมมติฐานโดยใช้สถิติหาความสัมพันธ์ของตัวแปรโดยใช้วิธีการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple regression analysis)

ปัจจัยด้านแรงจูงใจส่งผลต่อความ จงรักภักดีต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่สังกัด กรมสรรพสามิต	Unstandardized		Standardized	t	Sig.
	Coefficients		Coefficients		
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	.190	.169		-1.126	.041
1. ความสำเร็จในการทำงาน X ₁	.368	.067	.316	5.496*	.000
2. การได้รับการยอมรับ X ₂	.034	.068	.039	.504	.615
3. ความก้าวหน้า X ₃	.040	.044	.062	.913	.363
4. ลักษณะของงาน X ₄	.003	.062	.004	.050	.960
5. ความรับผิดชอบ X ₅	.036	.068	.042	.531	.596
6. นโยบายและการบริหารขององค์กร X ₆	.134	.068	.162	1.962	.051
7. การบังคับบัญชาและการควบคุมดูแล X ₇	.308	.070	.451	4.395*	.000
8. ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน X ₈	.139	.075	.199	1.847	.066
9. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน X ₉	.164	.053	.157	3.087*	.002
10. ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา X ₁₀	-.037	.054	-.038	-.682	.496
11. ตำแหน่งงาน X ₁₁	-.077	.070	-.086	-1.093	.276
12. ความมั่นคงในการทำงาน X ₁₂	.111	.054	.137	2.065*	.040
13. ชีวิตส่วนตัว X ₁₃	.283	.065	.345	4.363*	.000
14. สภาพการทำงาน X ₁₄	.197	.047	.236	4.176*	.000
15. ค่าตอบแทนและสวัสดิการ X ₁₅	.036	.045	.050	.797	.427

R = 0.925, R² = 0.856, Adj R² = 0.844, Std. Err = 0.241, Sig = 0.000, F = 70.413

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 5 พบว่าปัจจัยด้านแรงจูงใจส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่สังกัดกรมสรรพสามิต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยที่มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับมาก (R = 0.925) และสามารถพยากรณ์ได้ถึงความน่าเชื่อถือร้อยละ 85.60 (R² = 0.856) ส่วนอีกร้อยละ 14.40 คือปัจจัยอื่นๆนอกเหนือจากปัจจัยที่ใช้ในการศึกษา ซึ่งสามารถสร้างสมการได้ดังนี้

$$Z = 0.190 + 0.368 x_1 + 0.308 x_7 + 0.164 x_9 + 0.111 x_{12} + 0.283 x_{13} + 0.197 x_{14}$$

จากสมการสามารถสรุปได้ว่า ปัจจัยด้านแรงจูงใจทั้ง 6 ด้าน มีอิทธิพลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่สังกัดกรมสรรพสามิต โดยที่แต่ละปัจจัยสามารถ พยากรณ์ความจงรักภักดีต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่สังกัดกรมสรรพสามิต ได้ดังนี้

เมื่อแรงจูงใจ ด้านความสำเร็จในการทำงาน เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะมีความจงรักภักดีต่อองค์กรการของเจ้าหน้าที่สังกัดกรมสรรพสามิต เพิ่มขึ้น 0.368 หน่วย

เมื่อแรงจูงใจ ด้านการบังคับบัญชาและการควบคุมดูแล เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะมีความจงรักภักดีต่อองค์กรการของเจ้าหน้าที่สังกัดกรมสรรพสามิต เพิ่มขึ้น 0.308 หน่วย

เมื่อแรงจูงใจ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะมีความจงรักภักดีต่อองค์กรการของเจ้าหน้าที่สังกัดกรมสรรพสามิต เพิ่มขึ้น 0.164 หน่วย

เมื่อแรงจูงใจ ด้านความมั่นคงในการทำงาน เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะมีความจงรักภักดีต่อองค์กรการของเจ้าหน้าที่สังกัดกรมสรรพสามิต เพิ่มขึ้น 0.111 หน่วย

เมื่อแรงจูงใจ ด้านชีวิตส่วนตัว เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะมีความจงรักภักดีต่อองค์กรการของเจ้าหน้าที่สังกัดกรมสรรพสามิต เพิ่มขึ้น 0.283 หน่วย

เมื่อแรงจูงใจ ด้านสภาพการทำงาน เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะมีความจงรักภักดีต่อองค์กรการของเจ้าหน้าที่สังกัดกรมสรรพสามิต เพิ่มขึ้น 0.197 หน่วย

อภิปรายผล

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า เจ้าหน้าที่สังกัดกรมสรรพสามิตที่มีเพศ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และ ประสบการณ์ทำงานต่างกัน จะมีความจงรักภักดีต่อองค์กรการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ณัฐพงษ์ เตชธรรมธร (2562) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรการ ของบุคลากรในบริษัท ไฟร์เทรตเอ็นจิเนียริง จำกัด (มหาชน) ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลในด้าน เพศ อายุ สถานภาพระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และหน่วยงานที่สังกัดที่แตกต่างกัน จะส่งผลต่อระดับ ความจงรักภักดีต่อองค์กรการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสอดคล้องกับงานวิจัยของ พรเพชร บุตรดร (2563) ได้ทำการศึกษาอิทธิพลของแรงจูงใจในการทำงานที่มีต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรการ ของบุคลากรองค์กรการปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอท่าอุเทน จังหวัดนครพนม ผลการเปรียบเทียบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรการของบุคลากร องค์กรการปกครองส่วนท้องถิ่น ตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประสบการณ์การทำงาน และสังกัด พบว่าพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรการในภาพรวม มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 รวมถึงสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชัชพร มานะกิจ (2561) ได้ทำการศึกษาแรงจูงใจที่มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรการของพนักงานธุรกิจค้าปลีก สินค้าอุปโภคและบริโภคในรูปแบบซูเปอร์มาร์เก็ต ผลการศึกษาพบว่า ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรการของพนักงานธุรกิจค้าปลีกสินค้าอุปโภคและบริโภคในรูปแบบซูเปอร์มาร์เก็ต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ปัจจัยด้านแรงจูงใจส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรการของเจ้าหน้าที่สังกัดกรมสรรพสามิต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนพร การชงัด (2565) ได้ทำการศึกษาแรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรการ ของ

บุคลากรสายวิชาการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน ผลการศึกษาพบว่า แรงจูงใจในการทำงาน ส่งผลทางบวกต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของบุคลากรสายวิชาการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ตัวแปรอิสระทุกตัวสามารถร่วมกันกำหนดทำนายแรงจูงใจในการทำงานได้ร้อยละ 59.50 และสอดคล้องกับงานวิจัยของ อติสร สุขเกษม (2566) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน ฝ่ายซ่อมบำรุงของบริษัทในเขตนิคมอุตสาหกรรม จังหวัดระยอง ผลการศึกษาพบว่า แรงจูงใจในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน โดยองค์ประกอบของแรงจูงใจในการทำงาน ซึ่งองค์ประกอบของแรงจูงใจในการทำงาน ได้แก่ ปัจจัยจูงใจและปัจจัย ค้ำจุน ส่วนความจงรักภักดีต่อบริษัทของพนักงาน แบ่งเป็น 3 ด้าน คือ ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก ด้านความรู้สึกและด้านการรับรู้ โดยจากการศึกษา พบว่า ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 รวมถึงสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชัชพร มานะกิจ (2561) ได้ทำการศึกษาแรงจูงใจที่มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานธุรกิจค้าปลีก สินค้าอุปโภคและบริโภคในรูปแบบซูเปอร์มาร์เก็ต ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน ได้แก่ ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรด้านความรู้สึก ของพนักงานธุรกิจค้าปลีกสินค้าอุปโภคและบริโภคในรูปแบบซูเปอร์มาร์เก็ต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับ เดชพงศ์ โพธิ์สุวรรณ (2560) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการใน องค์การภาคเอกชน ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ผลการศึกษาพบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ปัจจัยความคาดหวังในการ ปฏิบัติงาน ระดับความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการในองค์การภาคเอกชน ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ข้อเสนอแนะจากงานวิจัย

1) จากการศึกษาพบว่าแรงจูงใจด้านปัจจัยจูงใจทั้ง 5 ด้านมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดี ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะคือ ควรส่งเสริมให้พนักงานวางแผนการปฏิบัติงานเพื่อป้องกันปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้น สามารถแก้ไขปัญหาดังต่าง ๆ จากการปฏิบัติงานได้สำเร็จ เพื่อให้เกิดความภูมิใจในความสำเร็จของงานที่ปฏิบัติ ส่งเสริมให้พนักงานพัฒนาความรู้ความสามารถ เช่น การศึกษาต่อ ฝึกอบรม สัมมนา เป็นต้น และองค์การควรมีการสนับสนุนให้มีความเจริญก้าวหน้าตามความรู้ความสามารถและสายงาน ส่งเสริมให้พนักงานมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ เปิดโอกาสให้มีการพัฒนาศักยภาพ ให้สามารถปฏิบัติงานในหน้าที่ได้สำเร็จโดยไม่รู้สึกยากลำบาก ส่งเสริมให้พนักงานมีอิสระในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ สามารถเลือกวิธีการทำงานได้ด้วยตนเอง มีอำนาจในการรับผิดชอบงานได้อย่างเต็มที่ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจที่ได้รับมอบหมาย และ ส่งเสริมให้ผู้บังคับบัญชากล่าวยกย่องชมเชยผลการปฏิบัติงานแก่พนักงาน และส่งเสริมให้เกิดวัฒนธรรมในการแสดงความยินดีจากเพื่อนร่วมงานเมื่อปฏิบัติงานบรรลุผลสำเร็จ

2. จากการศึกษาพบว่าแรงจูงใจด้านปัจจัยค่าจูง 10 ด้านมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดี ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะคือ ควรส่งเสริมให้ผู้บริหารมีการบริหารงานแบบเป็นครอบครัวเดียวกัน มีความสม่ำเสมอในการชี้แจงเป้าหมายงานของผู้บริหาร มีนโยบายในการปฏิบัติงานที่เหมาะสม และมีการกำหนดแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน ง่ายต่อการนำไปปฏิบัติหัวหน้างานควรเปิดโอกาสให้พนักงานเสนอแนวทางและวิธีแก้ไขเพื่อปรับปรุงการทำงาน รวมถึงคอยช่วยเหลือพนักงานเมื่อพนักงานประสบปัญหา อย่างเป็นกันเองและให้ความสนใจผู้ใต้บังคับบัญชาโดยเท่าเทียมกัน ให้พนักงานสามารถขอคำปรึกษาปัญหาคำแนะนำแนวทางปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชา นอกจากนี้ ให้พนักงานมีการจัดบริเวณที่ทำงานให้เป็นสัดส่วน เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน รวมถึงองค์กรควรมีการกำหนดชั่วโมงการทำงานไว้อย่างชัดเจน และมีการจัดการสภาพแวดล้อมให้เหมาะสมในการทำงานแก่พนักงาน ส่งเสริมให้พนักงานมีความคิดกว้างไกลที่ปฏิบัติเป็นที่ยอมรับของสังคม เป็นงานที่มีเกียรติและศักดิ์ศรี และมีความจำเป็นต่อหน่วยงานสามารถเติบโตในตำแหน่งและสายงานได้ ให้พนักงานรับทราบถึงความมั่นคงขององค์กร ความมั่นคงในตำแหน่ง และความมั่นคงในงานแก่พนักงาน รวมถึงมีการประเมินการปฏิบัติงานของพนักงานด้วยความเป็นธรรม รวมถึงให้พนักงานรู้สึกถึงความเท่าเทียมระหว่างพนักงานด้วยกัน โดยเฉพาะในการมอบหมายงานในการการปฏิบัติงานต้องมีความเท่าเทียม นอกจากนี้ องค์กรควรมีการตรวจสอบความเหมาะสมของเงินเดือนและสวัสดิการอื่น เพื่อให้สอดคล้องกับค่าครองชีพในปัจจุบัน รวมถึงมีการจัดสรรวันหยุดชดเชยและค่าชดเชยให้เหมาะสม

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

- 1) การศึกษาในครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ ดังนั้น ในการศึกษาครั้งต่อไป ควรมีการเพิ่มการศึกษาเชิงคุณภาพเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ชัดเจนมากยิ่งขึ้น
- 2) ควรศึกษาปัจจัยอื่นๆ เพื่อให้เกิดความจงรักภักดีต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่สังกัดกรมสรรพสามิต เช่น ความพึงพอใจในงาน หรือ ความสุขในการปฏิบัติงาน เป็นต้น

เอกสารอ้างอิง

- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2561). สถิติสำหรับงานวิจัย. (พิมพ์ครั้งที่ 12). กรุงเทพฯ : หจก.สามลดา. กรมสรรพสามิต. (2567). ข้อมูลเจ้าหน้าที่สังกัดกรมสรรพสามิต. งานบริหารทรัพยากรมนุษย์. ชัชพร มานะกิจ. (2560). แรงจูงใจที่มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานธุรกิจค้าปลีกสินค้าอุปโภคและบริโภคในรูปแบบซูเปอร์มาร์เก็ต. การค้นคว้าอิสระ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์, มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- ญาณิศานต์ ถิ่นเดิม. (2564). ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันในองค์กรของบุคลากรกรมสรรพสามิต. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- ณัฐพงษ์ เดชธรรมธร. (2562). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กร ของบุคลากรในบริษัท ไฟร์เทรตเอ็นจิเนียริง จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหิดล.

- เดชพงศ์ โพธิ์สุวรรณ. (2560). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการในองค์กร ภาคเอกชน ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ชนพร การชัง. (2565). แรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กร ของบุคลากรสายวิชาการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน. วารสารวิทยาลัยนครราชสีมา. 16(2). 15-28.
- พรเพชร บุตรดี. (2563). อิทธิพลของแรงจูงใจในการทำงานที่มีต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ของบุคลากรองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอท่าอุเทน จังหวัดนครพนม. ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.
- ภณทิรา ประทุมมา. (2563). การเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการเงินนอกเรชั่นเอ็กซ์และข้าราชการเงินนอกเรชั่นวาย กรณีศึกษา: กรมสรรพสามิตสังกัดส่วนกลาง. สารนิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สิรดนัย บุญรัตน์. (2565). แรงจูงใจที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาค 3. การค้นคว้าอิสระ คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สมุทรา ชำนาญ. (2556). ภาวะผู้นำทางการศึกษา ทฤษฎี และปฏิบัติ. (พิมพ์ครั้งที่ 2). ระยอง: พี.เอส. การพิมพ์.
- อดิศร สุขเกษม. (2566). ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน ฝ่ายซ่อมบำรุงของบริษัทในเขตนิคมอุตสาหกรรม จังหวัดระยอง. วารสารนวัตกรรมการจัดการศึกษาและการวิจัย. 5(1). 37-48.
- Bennett, E. M., & Cohen, L. R. (1959). Men and women: Personality patterns and contrasts. Genetic Psychology Monographs, 59, 101–155.
- Hanna and Wozniak (2001). Consumer behavior. New Jersey: Prentice Hall.
- Hoy, W. K., & Rees, R. (1974). Subordinate loyalty to immediate superior: A neglected concept in the study of educational administration. Sociology of Education, 47(2), 268–286.
- Taro Yamane. (1973). Statistics: an introductory analysis. New York: New York: Harper. & Row.