

แรงจูงใจที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 3

Motivation to Organizational Loyalty of Regional Revenue Office 3

สิรินชัย บุญรัตน์

บทคัดย่อ

การศึกษาแรงจูงใจที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 3 มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาลักษณะประชากรศาสตร์ที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 3 และเพื่อศึกษาอิทธิพลของแรงจูงใจที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 3 โดยมีกลุ่มตัวอย่าง คือ ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ และลูกจ้างชั่วคราว ในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 3 และสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 - 30 จำนวน 350 คน โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนาและสถิติเชิงอนุมาน

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 30 - 39 ปี สถานภาพโสด การศึกษาระดับปริญญาตรี มีระยะเวลาในการทำงาน 6 - 10 ปี และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 35,000 บาท ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยพบว่า บุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 3 ที่มีลักษณะประชากรศาสตร์แตกต่างกัน ทั้งปัจจัยด้านเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และรายได้เฉลี่ย ที่ต่างกันมีความจงรักภักดีต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน อิทธิพลของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กร โดยมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า แรงจูงใจ ด้านได้รับการยอมรับ ด้านความรับผิดชอบ ด้านลักษณะของงาน ด้านความสำเร็จในงานที่ทำ และด้านความก้าวหน้าในงาน มีส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กร โดยมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

คำสำคัญ: แรงจูงใจ, ความจงรักภักดีต่อองค์กร, สำนักงานสรรพากรภาค 3

Abstract

This study aims to study individual factors that affect the organizational loyalty of employees of Regional Revenue Office 3 and study the motivation that affect the organizational loyalty of employees of Regional Revenue Office 3. The samples of the research are 350 people who have worked at Regional Revenue Office 3 and Bangkok Area Revenue Office 22 - 30. The researchers used the questionnaire as a tool to gather data from a sample group, used the descriptive statics and used the inferential statics analysis to analyze data.

The result was found that most respondents were females with the age range of 30 - 39 and single, who have graduated with Bachelor's degree, having worked 6 - 10 years and having an income more than 35,000 baht. The results of the hypothesis testing found the personal factor of Regional Revenue Office 3 included gender, age, status, education, qualification period performance and average revenue per month different, loyalty to the organization was not different. Motivation for employees had a significant effect on the loyalty showed the relationship in the same direction at the statistical level of 0.01. The Motivating factors, acceptance, responsibility, the nature of work performed, success in work and the advancement in the position had a significant effect on the loyalty showed the relationship in the same direction at the statistical level of 0.01.

Keywords: Motivation, Organizational Loyalty, Regional Revenue Office 3

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ทรัพยากรมนุษย์เป็นทรัพยากรที่สำคัญที่สุดประการหนึ่งขององค์กร การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์จึงถือเป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำให้องค์กรประสบความสำเร็จได้ การบรรลุความสัมฤทธิ์ผลในการบริหารองค์กรภายใต้ความสำเร็จและความมีประสิทธิภาพขององค์กรจึงเกิดจากคุณภาพของบุคลากรเป็นสำคัญ องค์กรจึงต้องกำหนดกลยุทธ์และแนวทางการบริหารที่ให้ความสำคัญกับการจัดการคนเพื่อจะรักษาบุคลากรที่มีทักษะความรู้ความสามารถไว้กับองค์กรให้มากที่สุดและยาวนานที่สุด บุคลากรในองค์กรจึง

เปรียบเสมือนต้นทุนที่มีค่ามหาศาล อีกทั้งยังเป็นต้นทุนที่องค์กรต้องรักษาและลงทุนเพิ่มเติมอย่างสม่ำเสมอ การที่องค์กรสูญเสียบุคลากรที่มีทักษะความรู้ความสามารถไป ย่อมเท่ากับการเสียต้นทุนที่มีค่าไป โดยได้รับผลตอบแทนไม่คุ้มค่ากับการลงทุน ความจงรักภักดีจึงเป็นตัวแปรสำคัญประการหนึ่งที่องค์กรตระหนักอยู่เสมอ เพราะเป็นการสะท้อนความรู้สึกของบุคลากรที่มีต่อองค์กรในระยะยาว การจงใจและส่งเสริมให้บุคลากรมีความจงรักภักดีต่อองค์กรและยอมรับเป้าหมาย ค่านิยมขององค์กรและทุ่มเททักษะความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร ความจงรักภักดีต่อองค์กรจึงทำให้เกิดความเชื่อและพฤติกรรมที่แสดงออกในด้านดีต่อองค์กร บุคลากรที่มีความจงรักภักดีต่อองค์กรจะปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ลดพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์และปฏิบัติงานกับองค์กรในระยะเวลายาวนานเท่าที่องค์กรต้องการ ในทางตรงกันข้าม หากบุคลากรในองค์กรขาดขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานก็ย่อมเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้เกิดการขาดงาน การลาออก มีปัญหาด้านวินัยและปัญหาอื่นๆ ตามมา ส่งผลให้การปฏิบัติงานขาดคุณภาพ ผลงานลดลง และในที่สุดผลลัพธ์จากการดำเนินงานขององค์กรก็จะขาดประสิทธิภาพด้วย ความจงรักภักดีต่อองค์กรของบุคลากร

ความจงรักภักดีต่อองค์กร เป็นหนึ่งในบทบาทหน้าที่ของบุคลากรทุกคน ขณะที่ปัญหาในการทำงานนั้น อาจเป็นเพราะบุคลากรส่วนใหญ่ยังคำนึงแต่สิทธิของตนเพียงด้านเดียว แต่ไม่คำนึงถึงสิทธิขององค์กร และบุคลากรมีความต้องการให้องค์กรที่ปฏิบัติต่อตนเอง แต่ไม่รู้ว่าตนเองมีหน้าที่ต่อองค์กรอย่างไร การพัฒนาหรือสร้างความจงรักภักดีต่อองค์กรให้เกิดขึ้นในตัวบุคลากรนั้นจึงเป็นสิ่งจำเป็นขององค์กรต่างๆ ที่ต้องการประสบความสำเร็จในการดำเนินกิจการขององค์กร จึงจะต้องพัฒนาความจงรักภักดี ความรู้สึกผูกพันกับองค์กรให้เกิดขึ้นกับบุคลากร การที่จะทำให้อุบัติการณ์เกิดความจงรักภักดีจนนำไปสู่ความทุ่มเท และเต็มใจในการปฏิบัติงานได้นั้น สิ่งสำคัญอันดับแรก คือการที่องค์กรต้องให้ความรัก ความจริงใจ รวมถึงสามารถตอบสนองความต้องการพื้นฐานของบุคลากรให้ได้ไม่ว่าจะเป็นการจ่ายค่าตอบแทนที่เป็นธรรม การจัดตำแหน่งหน้าที่งานให้เหมาะสมกับแต่ละบุคคล รวมถึงการรับฟังความคิดเห็นของบุคลากร ทุกองค์กรย่อมต้องการให้บุคลากรของตนมีความรักและจริงใจต่อองค์กรและเต็มใจที่จะทุ่มเทการทำงานให้กับองค์กรเสมือนว่าองค์กรนี้เป็นของตนและพร้อมที่จะเดินไปยังจุดมุ่งหมายเดียวกัน เพื่อพัฒนาองค์กรให้มีความเจริญก้าวหน้า ดังนั้น การให้ความรักความจริงใจแก่บุคลากรนับเป็นแรงผลักดันในการขับเคลื่อนสู่ความสำเร็จขององค์กร

กรมสรรพากร เป็นหน่วยงานราชการที่มีภารกิจเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษี การเสนอแนะ และการใช้นโยบายทางภาษีอากร เพื่อให้สามารถจัดเก็บภาษีได้ตามเป้าหมายอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม เกิดความสมัครใจในการเสียภาษี และเป็นกลไกในการการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม โดยกรมสรรพากรมีวิสัยทัศน์ คือ

องค์กรชั้นนำที่จัดเก็บภาษีอย่างโปร่งใสเป็นธรรมด้วยนวัตกรรมและบุคลากรคุณภาพเพื่อสร้างเสถียรภาพทางการคลัง สอดคล้องตามตามแผนยุทธศาสตร์การบริหารและพัฒนาบุคลากรกรมสรรพากรที่มุ่งเน้นการพัฒนาบุคลากรให้มีความเป็นมืออาชีพด้านการบริหารการจัดเก็บภาษี ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของโลก สร้างแรงจูงใจให้บุคลากรปฏิบัติหน้าที่โดยสุจริต ตามประมวลจริยธรรมและหลักธรรมาภิบาล เพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการสรรหาให้ได้คนดีคนเก่งเข้าสู่กรมสรรพากร และพัฒนาคุณภาพชีวิตและสร้างสมดุลของชีวิตกับการทำงานของบุคลากร เพื่อให้บุคลากรของกรมสรรพากรเป็นมืออาชีพด้านการบริหารการจัดเก็บภาษีภายใต้หลักธรรมาภิบาลและมีคุณภาพชีวิตที่ดี

ตามกฎกระทรวง แบ่งส่วนราชการกรมสรรพากร กระทรวงการคลัง พ.ศ. 2560 ให้แบ่งส่วนราชการกรมสรรพากรเป็นหน่วยงานย่อย เพื่อแบ่งอำนาจหน้าที่ในการดำเนินงานเพื่อความคล่องตัวในการดำเนินงาน ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับความจงรักภักดีต่อองค์กรของบุคลากรว่ามีความสอดคล้องไปในทิศทางเดียวกันหรือไม่อย่างไรและปัจจัยด้านใดบ้างที่ส่งผลต่อความจงรักภักดี โดยศึกษาเฉพาะบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 3 กรมสรรพากร

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาลักษณะประชากรศาสตร์ที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 3
2. เพื่อศึกษาอิทธิพลของแรงจูงใจที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 3

สมมติฐานของการวิจัย

1. บุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 3 ที่มีลักษณะประชากรศาสตร์แตกต่างกันมีความจงรักภักดีต่อองค์กรต่างกัน
2. อิทธิพลของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 3

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาเกี่ยวกับแรงจูงใจที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 3 โดยกำหนดตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาไว้ดังนี้ ตัว

แปรอิสระ ประกอบด้วย ลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน อิทธิพลของแรงจูงใจ ได้แก่ ด้านความสำเร็จในงานที่ทำ ด้านการได้รับการยอมรับ ด้านลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบ และด้านความก้าวหน้าในงาน ตัวแปรตาม ความจงรักภักดีต่อองค์กร ได้แก่ ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก ด้านความรู้สึกรัก และด้านการรับรู้

2. ขอบเขตด้านประชากร การวิจัยครั้งนี้ มีจำนวนประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ บุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 3 ประกอบด้วย ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ และลูกจ้างชั่วคราว ในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 3 และสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 - 30 จำนวน 1,806 คน (ข้อมูลจากกองบริหารทรัพยากรบุคคล กรมสรรพากร ตุลาคม 2565)

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ทฤษฎีแรงจูงใจของเฮิร์ซเบิร์ก

เฮิร์ซเบิร์ก (Frederick Herzberg, 1959) ได้คิดค้นทฤษฎีการจูงใจในการทำงาน ซึ่งเป็นที่ยอมรับกันอย่างกว้างขวางในวงการบริหาร ในการเริ่มต้นค้นคว้าเพื่อสร้างทฤษฎี เฮิร์ซเบิร์กได้ดำเนินการสัมภาษณ์วิศวกรและนักบัญชี ซึ่งจุดมุ่งหมายของการค้นคว้า เพื่อศึกษาทัศนคติที่เกี่ยวกับงานเพื่อที่จะให้มีหนทางเพิ่มผลผลิต ลดการขาดงาน และสร้างความสัมพันธ์อันดีในการทำงาน และเพื่อประโยชน์ทั่วไปสำหรับทุกๆ คน ก็คือ ความเข้าใจเกี่ยวกับอิทธิพลต่างๆ ที่จะมีส่วนช่วยในการปรับปรุงขวัญและกำลังใจ ที่จะส่งผลให้ทุกคนมีความสุขกายสบายใจและมีความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น

1. ปัจจัยจูงใจ เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงาน โดยตรงเพื่อจูงใจให้คนชอบและรักงานปฏิบัติ เป็นการกระตุ้นให้เกิดความพึงพอใจให้แก่บุคคลในองค์กรให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น เพราะปัจจัยที่สามารถสนองตอบความต้องการภายในบุคคลได้ด้วยกัน ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงานของบุคคล การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้า

2. ปัจจัยค้ำจุน หรืออาจเรียกว่า ปัจจัยสุขอนามัย หมายถึง ปัจจัยที่จะค้ำจุนให้แรงจูงใจในการทำงานของบุคคลมีอยู่ตลอดเวลา ถ้าไม่มีหรือมีในลักษณะไม่สอดคล้องกับบุคคลในองค์กรบุคคลในองค์กรจะเกิดความไม่ชอบงานขึ้น และปัจจัยที่มาจากภายนอกบุคคล ได้แก่ โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน สถานะของอาชีพ นโยบายและการบริหารงาน สภาพการทำงาน ความเป็นอยู่ส่วนตัว ความมั่นคงในการทำงาน และวิธีการปกครองของผู้บังคับบัญชา

ทฤษฎีความจงรักภักดี

โรบบินส์ (Robbins, 2001) กล่าวว่า ความจงรักภักดี คือ ความมีชีวิตชีวาในตัวบุคคลและมีเสน่ห์หรือความสุขสบายของการทำงาน ซึ่งเป็นแก่นร่วมของชุมชน ความปรารถนาที่จะสัมพันธ์ติดต่อกับบุคคลอื่นและเป็นส่วนหนึ่งของชุมชนนั้นๆ

บาร์นาส (Barand, 1983) ได้เห็นความจงรักภักดีมานานแล้ว โดยกล่าวว่า ความเต็มใจของบุคคลเป็นปัจจัยที่สำคัญในองค์กร ความจงรักภักดี (Loyalty) ความเป็นหนึ่งอันเดียวกัน (Solidarity) ขวัญและกำลังใจ (Esprit De Corps) และความเข้มแข็ง (Strength) เขาให้ข้อสังเกตว่าแม้ความจงรักภักดีจะมีความสำคัญแต่ก็ได้รับการยอมรับเพียงเล็กน้อย ว่าเป็นเงื่อนไขสำคัญในองค์กร

ฮอยและรีย์ (Wayne K. Hoy and Richard Rees, 1997) กล่าวว่า ความจงรักภักดีต่อองค์กรเป็นสิ่งที่ไม่แสดงออกซึ่งสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคลกับองค์กร ถ้าคนยังมีความจงรักภักดีต่อองค์กรสูงมากขึ้นเท่าไร แนวโน้มที่จะลาออกหรือทิ้งองค์กรไปก็จะน้อยลงเท่านั้น

องค์ประกอบของความจงรักภักดี ประกอบด้วย 3 มิติ คือ

1. พฤติกรรมที่แสดงออก (Behavioral Aspect) คือ ผลจากการที่บุคคลได้มีความรู้สึกขั้นต้นจึงมีการตอบสนองออกมาโดยการแสดงพฤติกรรมอย่างไรพฤติกรรมหนึ่ง ซึ่งในเรื่องของพฤติกรรมนั้นทัศนคติอาจเป็นสาเหตุเกี่ยวกับการแสดงพฤติกรรม หรือทัศนคติอาจเป็นผลของการแสดงพฤติกรรมเมื่อแสดงพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งแล้ว บุคคลนั้นก็จะมีทัศนคติในทางบวกต่อสิ่งที่ตนเองได้กระทำถึงแม้สิ่งที่กระทำไม่ได้สอดคล้องกับทัศนคติในตอนแรกก็ตาม เมื่อกระทำไปแล้วคนเราก็จะมีการเปลี่ยนแปลงทัศนคติให้เป็นทางที่ดีเพื่อเป็นการลดความเครียดที่อาจเกิดขึ้น ได้แก่ ความไม่อยากย้ายไปจากองค์กร

2. ความรู้สึก (Affective Aspect) คือ อารมณ์ หรือความรู้สึกที่เกิดจากการประเมินความรู้สึกชอบไม่ชอบต่อบุคคลหรือสถานการณ์ เช่น ความรักที่จะทำงานให้กับองค์กร ความพึงพอใจในองค์กร

3. การรับรู้ (Cognitive Aspect) คือ ค่านิยม ความเชื่อที่บุคคลได้ยึดถือต่อบุคคลหรือสถานการณ์ที่มีอิทธิพลต่อสิ่งที่บุคคลนั้นรับรู้และกระทำ เช่น ความเชื่อมั่นและความไว้วางใจในองค์กรความเชื่อถือในองค์กร

จากแนวคิดทฤษฎีแรงจูงใจของเฮิร์ซเบิร์กที่กล่าวมา ทำให้ผู้วิจัยสนใจปัจจัยจูงใจ ซึ่งเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรงเพื่อจูงใจให้คนชอบและรักงาน ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ 1. ด้านความสำเร็จในงานที่ทำ 2. ด้านการได้รับการยอมรับ 3. ด้านลักษณะของงาน 4. ด้านความรับผิดชอบ และ 5. ด้านความก้าวหน้าในงาน ว่ามีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรหรือไม่ เนื่องจากความจงรักภักดีต่อ

องค์การเป็นสิ่งที่แสดงออกซึ่งสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคลกับองค์การ หากองค์การมีการสร้างแรงจูงใจแก่บุคลากรย่อมส่งผลให้แนวโน้มที่จะลาออกหรือที่้องค์การไปก็จะน้อยลงเท่านั้น

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

นริศ กระชังแก้ว และชวัลลักษณ์ คุณาธิกรกิจ (2563) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความภักดีในองค์กรของพนักงานบริษัทประกันวินาศภัยแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลพนักงานบริษัทประกันวินาศภัยแห่งหนึ่งในเขต กรุงเทพมหานคร จำนวน 370 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนาและสถิติเชิงอนุมาน ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ อายุ อัตราเงินเดือน แตกต่างกัน มีความความภักดีในองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ปัจจัยจูงใจ ได้แก่ ด้านการยอมรับ ด้านความสำเร็จในงาน ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านลักษณะ ของงานที่ปฏิบัติ ส่งผลต่อความภักดีในองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ปัจจัยก้ำจุน ได้แก่ ด้านเพื่อน ร่วมงาน ด้านสวัสดิการและเงินเดือน ด้านนโยบายและการบริหารงาน ส่งผลต่อความภักดีในองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติที่ระดับ .05

จิรภัทร อเนกวิถิ ประพันธ์ ชัยกิจอุราใจ และ พิระพงษ์ กิติเวชโกคาวัฒน์ (2559) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับความจงรักภักดีต่อองค์การของพนักงาน: กรณีศึกษา โรงแรมเอเชีย แอร์พอร์ท โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูล พนักงานของ โรงแรมเอเชีย แอร์พอร์ท จำนวน 166 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนาและสถิติเชิงอนุมาน ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน โรงแรมเอเชีย แอร์พอร์ท ได้แก่ เพศ อายุ ตำแหน่งงาน วุฒิการศึกษา สถานภาพ ระยะเวลาปฏิบัติงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความจงรักภักดีต่อองค์การไม่แตกต่างกัน แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ส่งผลต่อความจงรักภักดีโดยมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน ปัจจัยจูงใจด้านความสำเร็จของงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ และด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนปัจจัยก้ำจุน ด้านนโยบายการบริหารองค์การ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านสภาพการทำงาน ด้านวิธีกontrolบังคับบัญชา และด้านความมั่นคงในงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

วิธีดำเนินการวิจัย

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยเลือกใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล มีขั้นตอนการสร้างเครื่องมือสำหรับใช้ในงานวิจัยในครั้งนี้โดยทำการศึกษาเอกสารต่างๆ ได้แก่ แนวความคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมกับวัตถุประสงค์ในการศึกษาวิจัย โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

1. แบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และรายได้ เป็นแบบสอบถามแบบตรวจสอบรายการ (Check List)
2. แบบสอบถามเกี่ยวกับอิทธิพลของแรงจูงใจ ได้แก่ ด้านความสำเร็จในงานที่ทำ ด้านการได้รับการยอมรับ ด้านลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบ และด้านความก้าวหน้าในงาน
3. แบบสอบถามเกี่ยวกับความจงรักภักดีต่อองค์กร ได้แก่ ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก ด้านความรู้สึก และด้านการรับรู้

ในส่วนที่ 2 และ 3 ใช้เกณฑ์ในการกำหนดค่าน้ำหนักคะแนนสำหรับความคิดเห็นในการตอบแบบสอบถาม ซึ่งจะเป็นการแบ่งระดับ 5 ระดับ ตั้งแต่น้อยไปหามาก

การเก็บข้อมูลทางผู้วิจัยจะใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล ผ่านการสร้างแบบสอบถามผ่าน Google Form และทำการจัดส่งไปยังกลุ่มตัวอย่างจนครบจำนวน 350 คน หลังจากนั้นจะนำข้อมูลที่ได้มาแปลงและบันทึกเป็นไฟล์ Excel เพื่อใช้เป็นฐานข้อมูลเพื่อนำไปวิเคราะห์ โปรแกรมทางสถิติ SPSS และการตรวจสอบความถูกต้อง คือ เมื่อผู้วิจัยทำการวิเคราะห์และพบข้อมูลบางส่วนไม่สมบูรณ์หรือพบการแทนค่าตัวอย่างไม่มีข้อมูลหรือผู้ให้ข้อมูลไม่ตอบในแบบสอบถาม ผู้วิจัยจะต้องทำการ Replace Missing Value แต่ถ้าพบปัญหาหลายตัวแปร ซึ่งแสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามไม่ให้ความร่วมมือ ผู้วิจัยควรตัดข้อมูลนั้นทิ้งไม่ควรนำมาใช้ในการวิเคราะห์ ซึ่งการวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ได้ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลในเชิงพรรณนา (Descriptive statistics)
 - 1.1 วิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentages)
 - 1.2 การอธิบายและวิเคราะห์ อิทธิพลของแรงจูงใจ และความจงรักภักดีต่อองค์กรของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 3 โดยใช้สถิติค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)
2. การวิเคราะห์เชิงอนุมาน (Inferential statistic) การทดสอบสมมติฐานงานวิจัยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติโดยมีการใช้เครื่องมือในการวิเคราะห์ผลทางสถิติดังนี้

2.1 การวิเคราะห์ Independent Sample t-test และ One-way ANOVA: F-test เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 3 แตกต่างกันหรือไม่

2.2 วิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson Product Moment Correlation Coefficients) เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างอิทธิพลของแรงจูงใจที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 3

ผลการวิจัย

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 30 - 39 ปี สถานภาพ โสด การศึกษาระดับปริญญาตรี มีระยะเวลาในการทำงาน 6 - 10 ปี และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 35,000 บาท

ผู้ตอบแบบสอบถามอิทธิพลของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 3 โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านความสำเร็จในงานที่ทำ ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ด้านความรับผิดชอบ ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ด้านการได้รับการยอมรับ ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ด้านความก้าวหน้าในงาน ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก และด้านลักษณะของงาน ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามความจงรักภักดีต่อองค์กรของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 3 โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ด้านความรู้สึกระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก และด้านการรับรู้ ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

สมมติฐานที่ 1 บุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 3 ที่มีลักษณะประชากรศาสตร์แตกต่างกันมีความจงรักภักดีต่อองค์กรต่างกัน ทดสอบโดย Independent Sample t-test และ One-way ANOVA: F-test พบว่า บุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 3 ที่มีลักษณะประชากรศาสตร์แตกต่างกัน ทั้งปัจจัยด้านเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และรายได้เฉลี่ย ที่ต่างกันมีความจงรักภักดีต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 อิทธิพลของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 3 ทดสอบโดย Pearson Product Moment Correlation Coefficients พบว่า อิทธิพลของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กร โดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.208 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับน้อย กล่าวคือ หากบุคลากรมีแรงจูงใจเพิ่มขึ้น จะมีความจงรักภักดีต่อองค์กร โดยรวม เพิ่มขึ้นในระดับน้อย เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่าแรงจูงใจ ด้านได้รับการยอมรับ มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.960 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมี

ความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับมาก แรงจูงใจ ด้านความรับผิดชอบ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.870 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับมาก แรงจูงใจ ด้านลักษณะของงาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.763 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง แรงจูงใจ ด้านความสำเร็จในงานที่ทำ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.440 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับน้อย และแรงจูงใจ ด้านความก้าวหน้าในงาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.270 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับน้อย ตามลำดับ

อภิปรายผล

บุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 3 ที่มีลักษณะประชากรศาสตร์แตกต่างกัน ทั้งปัจจัยด้าน เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และรายได้เฉลี่ย ที่ต่างกันมีความจงรักภักดีต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ จีรภัทร อนเนกวิถิ ประพันธ์ ชัยกิจอุราใจ และ พิระพงษ์ กิติเวช โภคาวัฒน์ (2559) ที่ทำการศึกษาค่าความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน: กรณีศึกษา โรงแรมเอเชีย แอร์พอร์ท แต่ไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ นริศ กระซังแก้ว และชวัลลักษณ์ คุณาธิกรกิจ (2563) ที่ทำการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความภักดีในองค์กรของพนักงาน บริษัทประกันวินาศภัยแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร

อิทธิพลของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กร โดยรวม กล่าวคือ หากบุคลากรมีแรงจูงใจเพิ่มขึ้น จะมีความจงรักภักดีต่อองค์กรโดยรวม เพิ่มขึ้นในระดับน้อย แต่เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า หากบุคลากรมีแรงจูงใจ ด้านได้รับการยอมรับ เพิ่มขึ้น จะมีความจงรักภักดีต่อองค์กรโดยรวม เพิ่มขึ้นในระดับมาก หากบุคลากรมีแรงจูงใจ ด้านความรับผิดชอบเพิ่มขึ้น จะมีความจงรักภักดีต่อองค์กรโดยรวม เพิ่มขึ้นในระดับมากหากบุคลากรมี แรงจูงใจ ด้านลักษณะของงานเพิ่มขึ้น จะมีความจงรักภักดีต่อองค์กรโดยรวม เพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง หากบุคลากรมี แรงจูงใจ ด้านความสำเร็จในงานที่ทำเพิ่มขึ้น จะมีความจงรักภักดีต่อองค์กรโดยรวม เพิ่มขึ้นในระดับน้อย และหากบุคลากรมี แรงจูงใจ ความก้าวหน้าในงานเพิ่มขึ้น จะมีความจงรักภักดีต่อองค์กรโดยรวม เพิ่มขึ้นในระดับน้อย สอดคล้องกับการศึกษาของ จีรภัทร อนเนกวิถิ ประพันธ์ ชัยกิจอุราใจ และ พิระพงษ์ กิติเวช โภคาวัฒน์ (2559) ที่ทำการศึกษาค่าความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน: กรณีศึกษา โรงแรมเอเชีย แอร์พอร์ท พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ส่งผลต่อความจงรักภักดีโดยมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน ปัจจัยจูงใจด้านความสำเร็จของงาน ด้านการได้รับการ

ยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ และด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และสอดคล้องกับการศึกษาของ นริศ กระชังแก้ว และชวัลลักษณ์ คุณาธิกรกิจ (2563) ที่ทำการศึกษาระดับปริญญาโทที่ส่งผลกระทบต่อความภักดีในองค์กรของพนักงานบริษัทประกันวินาศภัยแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยเชิงใจ ได้แก่ ด้านการยอมรับ ด้านความสำเร็จในงาน ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านลักษณะ ของงานที่ปฏิบัติ ส่งผลกระทบต่อความภักดีในองค์กร

ข้อเสนอแนะ

1. ควรนำข้อคำถามปลายเปิด เช่น ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นของบุคลากรเข้าไปวิเคราะห์ด้วยเพื่อที่จะได้นำข้อเสนอแนะดังกล่าวไปใช้ประกอบการพิจารณา ปรับปรุงส่วนต่างๆ ที่จะสามารถตอบสนองความต้องการให้กับบุคลากรต่อไปได้
2. ควรศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความจงรักภักดีของบุคลากรต่อองค์กรด้วย เพื่อที่จะได้ผลการวิจัยที่มีความหลากหลายมากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- นริศ กระชังแก้ว และ ชวัลลักษณ์ คุณาธิกรกิจ. (2563). ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความภักดีในองค์กรของพนักงานบริษัทประกันวินาศภัยแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- จิรภัทร อนกวิถึ ประพันธ์ ชัยกิจอุราใจ และ พีระพงษ์ กิติเวชโกคาวัฒน์. (2559). ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน:กรณีศึกษา โรงแรมเอเชีย แอร์พอร์ท. บทความวิจัยวารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์ปีที่ 1 ฉบับที่ 3 (ตุลาคม 2558-มกราคม2559), หน้า 48-58
- บุญชัย มุลธาร์. (2556). ทฤษฎีแรงจูงใจของ Herzberg. ค้นเมื่อ 5 ตุลาคม 2565. จาก <http://jokernum.blogspot.com/2013/07/herzberg.html>.
- กรมสรรพากร, กระทรวงการคลัง. (2564). วิสัยทัศน์ พันธกิจ และกลยุทธ์. ค้นเมื่อ 5 ตุลาคม 2565. จาก <https://www.rd.go.th/19954.html>.