

วัฒนธรรมองค์กรที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กร
ของบุคลากรกรมสรรพสามิตในส่วนกลาง
Organizational Culture Influencing the Loyalty of
Central Excise Department Personnel

นางสาวรัฐญา สนธิสอาด

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล 2) ศึกษาวัฒนธรรมองค์กร 3) ศึกษาความจงรักภักดีต่อองค์กร 4) เปรียบเทียบความจงรักภักดีต่อองค์กร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ 5) ศึกษาวัฒนธรรมองค์กรที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของบุคลากรกรมสรรพสามิตในส่วนกลาง

การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรกรมสรรพสามิตในส่วนกลาง จำนวน 294 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ t-test การวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว และการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ

ผลการศึกษา พบว่า 1) บุคลากรส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 30 - 40 ปี มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี อัตราเงินเดือนไม่เกิน 15,000 บาท เป็นข้าราชการ และมีอายุงานระหว่าง 1 - 5 ปี 2) วัฒนธรรมองค์กรในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านวัฒนธรรมองค์กรแบบราชการ ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านวัฒนธรรมองค์กรแบบปรับตัว 3) ความจงรักภักดีต่อองค์กร ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านความรู้สึกรักและด้านการรับรู้ ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก 4) ปัจจัยส่วนบุคคล เพศ อายุ การศึกษา อัตราเงินเดือน ประเภทงาน และอายุงาน แตกต่างกัน มีความจงรักภักดีไม่แตกต่างกัน และพบว่ารายด้าน อัตราเงินเดือนแตกต่างกันมีความจงรักภักดีต่อองค์กร ด้านการรับรู้ ที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 5) วัฒนธรรมองค์กร ประกอบด้วย วัฒนธรรมองค์กรแบบเครือญาติ วัฒนธรรมองค์กรแบบปรับตัว และวัฒนธรรมองค์กรแบบราชการ ส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: วัฒนธรรมองค์กร, ความจงรักภักดีต่อองค์กร, กรมสรรพสามิตในส่วนกลาง

ABSTRACT

This study aimed to (1) examine personal factors, (2) explore organizational culture, (3) investigate organizational loyalty, (4) compare organizational loyalty across different personal factors, and (5) analyze the influence of organizational culture on organizational loyalty among personnel at the Central Excise Department.

A quantitative research approach was employed, with data collected through questionnaires from 294 personnel. Descriptive statistics frequency, percentage, mean, and standard deviation were used to summarize the data, while inferential statistics including t-tests, one-way ANOVA, and multiple regression analysis were used to test the hypotheses.

The results indicated that most respondents were female, aged 30-40 years, held a bachelor's degree, earned a monthly salary not exceeding 15,000 baht, were civil servants, and had 1-5 years of work experience. Overall, organizational culture was rated at the highest level, with bureaucratic culture scoring highest and adaptive culture scoring lowest. Organizational loyalty was also at the highest level, particularly in emotional and perceptual aspects, while behavioral expressions were lowest. No statistically significant differences in organizational loyalty were found based on personal factors ($p > 0.05$). However, organizational culture including clan, adaptive, and bureaucratic types significantly influenced organizational loyalty ($p < 0.05$).

Keywords: Organizational culture, Organizational loyalty, Central Excise Department

บทนำ

ความเป็นมา และความสำคัญของปัญหา

ในยุคที่โลกเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วทั้งด้านเศรษฐกิจ การเมือง สังคม และเทคโนโลยี ส่งผลให้องค์กรทั้งภาครัฐและเอกชนต้องปรับตัวและพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง เพราะบุคลากรคือปัจจัยหลักในการขับเคลื่อนองค์กรสู่เป้าหมายและพันธกิจที่กำหนดไว้ หนึ่งในกลยุทธ์สำคัญที่ช่วยดึงดูดและรักษาบุคลากรคุณภาพไว้กับองค์กรได้อย่างยั่งยืน คือการสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ดี เนื่องจากวัฒนธรรมองค์กรเป็นสิ่งที่สะท้อนให้เห็นถึงค่านิยม ความเชื่อ และแนวปฏิบัติร่วมกันภายในองค์กร ซึ่งส่งผลต่อพฤติกรรม การตัดสินใจ และบรรยากาศในการทำงาน องค์กรที่มีวัฒนธรรมที่ดีและเข้มแข็งจะช่วยให้บุคลากรรู้สึกมีคุณค่า พึงพอใจในการทำงาน และผูกพันกับองค์กร พร้อมทุ่มเทและอยู่ร่วมกับองค์กรในระยะยาวอย่างเต็มใจ สอดคล้องกับแนวคิดของ Schein & Schein (2017) ที่อธิบายว่า วัฒนธรรมองค์กรเป็นระบบสมมติฐานร่วม ที่ส่งผลต่อการรับรู้ ค่านิยม และพฤติกรรมของสมาชิกในองค์กร หากองค์กร

สามารถสร้างวัฒนธรรมที่ส่งเสริมการมีส่วนร่วม ความไว้วางใจ และการเติบโตของบุคลากร จะทำให้เกิดความผูกพันทางจิตใจ (affective commitment) จนนำไปสู่ความจงรักภักดีต่อองค์กรในระยะยาว

การส่งเสริมให้บุคลากรเกิดความจงรักภักดีต่อองค์กรเป็นปัจจัยสำคัญที่หลายองค์กรให้ความสำคัญ เพราะความจงรักภักดีจะสะท้อนให้เห็นถึงพฤติกรรมของบุคลากรที่มีต่อองค์กร เช่น ความผูกพัน ความเชื่อมั่น และความเต็มใจที่จะอยู่และทำงานเพื่อองค์กร ปัจจัยที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีมีหลายด้าน เช่น นโยบายผู้บริหาร วัฒนธรรมองค์กร ค่าตอบแทน โอกาสก้าวหน้า และสภาพแวดล้อมในการทำงาน Mowday, Steers และ Porter (1979) อธิบายว่า ความจงรักภักดี ประกอบด้วย ความรู้สึกผูกพันและภาคภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ความเชื่อมั่น และการยอมรับในค่านิยมและเป้าหมายขององค์กร และความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างสุดความสามารถเพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จ ซึ่งทั้งหมดนี้จะเกิดขึ้นได้อย่างมั่นคงก็ต่อเมื่อองค์กรมีวัฒนธรรมที่ชัดเจนและเป็นที่ยอมรับ และเมื่อบุคลากรเกิดความจงรักภักดีต่อองค์กร จะส่งผลให้พวกเขาทำงานอย่างทุ่มเท มุ่งมั่น พัฒนาอย่างต่อเนื่อง และพร้อมเติบโตไปกับองค์กร ปฏิบัติตามค่านิยมองค์กรอย่างจริงจัง ภาคภูมิใจในองค์กร และมีแนวโน้มแนะนำองค์กรในทางที่ดีให้แก่บุคคลภายนอก

กรมสรรพสามิตเป็นหน่วยงานในสังกัดกระทรวงการคลัง มีภารกิจหลักในการจัดเก็บภาษีจากสินค้าและบริการเฉพาะอย่าง เช่น สินค้าที่ส่งผลต่อสุขภาพ ศีลธรรม หรือฟุ่มเฟือย โดยมีบทบาทในการตรวจสอบ ป้องกัน และปราบปรามการกระทำผิดกฎหมายภาษีสรรพสามิต ภายใต้วิสัยทัศน์ “ผู้นำการจัดเก็บภาษีเพื่อสังคม สิ่งแวดล้อม และพลังงาน” บุคลากรของกรมจำเป็นต้องมีความรู้และทักษะที่เกี่ยวข้องกับกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับต่าง ๆ รวมถึงเทคนิควิธีการที่เชี่ยวชาญเฉพาะในการตรวจสอบ ป้องกัน และปราบปรามผู้ประกอบการหรือผู้นำเข้าสินค้าที่อยู่ในพิกัดของกรมสรรพสามิต ท่ามกลางภาระงานที่กดดันและมีความเสี่ยง ทั้งด้านจริยธรรม การทุจริต รวมถึงข้อจำกัดด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ทำให้ไม่สามารถจูงใจบุคลากรที่มีคุณภาพให้คงอยู่กับกรมได้อย่างยาวนาน ส่งผลให้บุคลากรที่มีความสามารถและศักยภาพสูงโอนย้ายไปยังหน่วยงานอื่น โดยข้อมูลปี 2567 ระบุว่าอัตราการลาออกอยู่ที่ร้อยละ 3.57 เพิ่มขึ้นจากปี 2566 ซึ่งบุคลากรที่ลาออกนั้น ไม่เพียงแต่เป็นลูกจ้างชั่วคราวหรือพนักงานราชการ แต่ยังรวมถึงข้าราชการใหม่และผู้มีประสบการณ์ หากกรมไม่สามารถรักษามูลค่าบุคลากรให้อยู่หรือทำให้บุคลากรเกิดความจงรักภักดีต่อองค์กรได้ อาจส่งผลกระทบต่อการขับเคลื่อนภารกิจหลักของกรมในระยะยาว

ผู้วิจัยจึงมุ่งศึกษาวัฒนธรรมองค์กรที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของบุคลากรกรมสรรพสามิตในสวนกลาง โดยผลการศึกษาจะเป็นข้อมูลเบื้องต้นในการจัดการวัฒนธรรมองค์กรที่ดีและเหมาะสม อันจะช่วยเสริมสร้างให้บุคลากรเกิดความจงรักภักดีต่อองค์กร จนนำไปสู่การลดอัตราการลาออกและโอนย้ายไปยังหน่วยงานราชการอื่น และสามารถรักษามูลค่าบุคลากรที่มีคุณภาพให้คงอยู่กับกรมสรรพสามิตต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรกรมสรรพสามิตในส่วนกลาง
2. เพื่อศึกษาวัฒนธรรมองค์กรของบุคลากรกรมสรรพสามิตในส่วนกลาง
3. เพื่อศึกษาความจงรักภักดีต่อองค์กรของบุคลากรกรมสรรพสามิตในส่วนกลาง
4. เพื่อเปรียบเทียบความจงรักภักดีต่อองค์กรของบุคลากรกรมสรรพสามิตในส่วนกลาง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
5. เพื่อศึกษาวัฒนธรรมองค์กรที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของบุคลากรกรมสรรพสามิตในส่วนกลาง

สมมติฐานของการวิจัย

1. บุคลากรกรมสรรพสามิตในส่วนกลาง ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน จะมีความจงรักภักดีต่อองค์กรที่แตกต่างกัน
2. วัฒนธรรมองค์กรที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของบุคลากรกรมสรรพสามิตในส่วนกลาง

ขอบเขตของการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้ มุ่งศึกษาวัฒนธรรมองค์กรที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของบุคลากรกรมสรรพสามิตในส่วนกลาง ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตการวิจัย ดังนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา
 - 1.1 ตัวแปรต้น ประกอบด้วย

ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อัตราเงินเดือน ประเภทบุคลากร อายุงาน วัฒนธรรมองค์กร ได้แก่ วัฒนธรรมองค์กรแบบเครือญาติ วัฒนธรรมองค์กรแบบปรับตัว วัฒนธรรมองค์กรแบบมุ่งความสำเร็จ และวัฒนธรรมองค์กรแบบราชการ
 - 1.2 ตัวแปรตาม ประกอบด้วย ความจงรักภักดีต่อองค์กร ได้แก่ ด้านความรู้สึกรัก ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก และด้านการรับรู้
2. ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรกรมสรรพสามิตในส่วนกลาง จำนวน 1,102 คน (ข้อมูล ณ เดือนกุมภาพันธ์ 2568)
3. ขอบเขตด้านระยะเวลาเก็บข้อมูล

ระยะเวลาเก็บข้อมูล เดือนมีนาคม - เมษายน 2568

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กร

Daft (2001 อ้างถึงในพรชนก จันทรอำนาจ, 2565) ได้แบ่งรูปแบบวัฒนธรรม ออกเป็น 4 ประเภท ได้แก่ วัฒนธรรมองค์กรแบบปรับตัว วัฒนธรรมองค์กรแบบมุ่งผลสำเร็จ วัฒนธรรมองค์กรแบบเครือญาติ และวัฒนธรรมองค์กรแบบราชการ

ผู้วิจัยได้เลือกแนวคิดของ Daft (2001) มาใช้ในงานวิจัยนี้ ซึ่งถือว่ามีความเหมาะสมกับบริบทของกรมสรรพสามิต

2. แนวคิดเกี่ยวกับความจงรักภักดีต่อองค์กร

Hoy & Rees (1974) กล่าวว่า ความจงรักภักดีต่อองค์กรเป็นสิ่งที่แสดงออกถึงความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับองค์กร หากบุคคลมีความจงรักภักดีต่อองค์กรสูงมากเท่าไร ก็จะส่งผลให้บุคคลเต็มใจและอุทิศตนเพื่อองค์กร และแนวโน้มที่บุคคลจะลาออกจากองค์กรก็จะน้อยลงเท่านั้น ซึ่งองค์ประกอบของความจงรักภักดีต่อองค์กร ประกอบด้วย 3 ด้าน ได้แก่ ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก ด้านความรู้สึก และด้านการรับรู้

แนวคิดที่เกี่ยวกับความจงรักภักดีต่อองค์กร กล่าวสรุปได้ว่า ความจงรักภักดีเป็นพฤติกรรมและความรู้สึกที่บุคคลแสดงออกต่อองค์กรถึงความรัก ความผูกพัน ความภาคภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร มุ่งมั่นตั้งใจทำงานอุทิศตนให้กับองค์กร พร้อมปกป้องชื่อเสียงขององค์กรและไม่ทำให้ชื่อเสียงขององค์กรเสียหาย ประการหนึ่งที่จะทำงานในองค์กรต่อไปโดยไม่ลาออก ซึ่งจะนำมาใช้เป็นกรอบแนวคิดด้านตัวแปรตามในการวิจัยครั้งนี้ เชื่อมโยงกับสมมติฐานเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กรกับความจงรักภักดีต่อองค์กร

3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ปรารธนา ผกาแก้ว (2561) ได้ทำการศึกษาเรื่องการเรียนรู้วัฒนธรรมองค์กรกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานกลุ่มเจนเนอเรชั่นเอ็กซ์ และกลุ่มเจนเนอเรชั่นวายระดับปริญญาตรีขึ้นไป ในกลุ่มบริษัทผลิตชิ้นส่วนเล็กทรอนิกส์จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จากการศึกษาพบว่า การรับรู้วัฒนธรรมองค์กรทั้ง 4 รูปแบบ ได้แก่ วัฒนธรรมแบบเครือญาติ วัฒนธรรมแบบปรับตัว วัฒนธรรมแบบมุ่งเน้นความสำเร็จ และวัฒนธรรมแบบลำดับชั้น มีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญกับความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งวัฒนธรรมแบบเครือญาติมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกมากที่สุด

พรชนก จันทรอำนาจ (2565) ได้ทำการศึกษาเรื่องการเปิดรับการสื่อสารวัฒนธรรมองค์กรและความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานองค์กรเอกชนในช่วงวัยเจเนอเรชั่น Z จากการศึกษาพบว่า วัฒนธรรมองค์กรมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความจงรักภักดีต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญ โดยพนักงานที่มีระดับความเห็นต่อลักษณะวัฒนธรรมองค์กรแบบเครือญาติมากจะมีความจงรักภักดีต่อองค์กรสูง ซึ่งลักษณะวัฒนธรรมองค์กรแบบเครือญาติมีขนาดความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรมากกว่าลักษณะวัฒนธรรมแบบมุ่งผลสำเร็จและวัฒนธรรมองค์กรแบบราชการ

วิชาชาญ ศรีชัยชนะ และชาตยา นิลพลับ (2565) ได้ทำการศึกษาเรื่องวัฒนธรรมองค์กร และแรงจูงใจที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กร : กรณีศึกษาบริษัท ABC จากการศึกษาพบว่า วัฒนธรรมองค์กรแบบลำดับชั้น และแรงจูงใจด้านความต้องการความผูกพันและด้านความต้องการอำนาจ ส่งผลเชิงบวกต่อความจงรักภักดีต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 1,102 คน การคำนวณกลุ่มตัวอย่างในกรณีที่ทราบจำนวนประชากรแน่ชัด (Finite Population) ใช้สูตร ทาโร ยามาเน (Taro Yamane, 1973) ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างน้อยที่สุดในการดำเนินการวิจัยครั้งนี้ คือ 294 คน โดยใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน ขั้นแรกใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) โดยแบ่งกลุ่มตัวอย่างออกเป็น 3 กลุ่ม ตามประเภทบุคลากร และคำนวณจำนวนกลุ่มตัวอย่างแต่ละชั้นตามสัดส่วนประชากร

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) สำหรับเก็บรวบรวมข้อมูล โดยสร้างขึ้นจากการทบทวนแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งเนื้อหาของแบบสอบถามประกอบด้วย 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 คำถามคัดกรอง

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรกรมสรรพสามิตในส่วนกลาง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อัตราเงินเดือน ประเภทบุคลากร และอายุงาน

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กร เพื่อดูว่าบุคลากรมีระดับความคิดเห็นต่อวัฒนธรรมองค์กรมากน้อยเพียงใด ประกอบด้วย 4 ประเภท ได้แก่ วัฒนธรรมองค์กรแบบเครือญาติ วัฒนธรรมองค์กรแบบปรับตัว วัฒนธรรมองค์กรแบบมุ่งความสำเร็จ และวัฒนธรรมองค์กรแบบราชการ

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับความจงรักภักดีต่อองค์กร เพื่อดูว่าบุคลากรมีระดับความคิดเห็นต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรมากน้อยเพียงใด ประกอบด้วย 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความรู้สึกลึก ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก และด้านการรับรู้

ส่วนที่ 5 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ซึ่งเป็นข้อคำถามแบบปลายเปิด

การตรวจสอบเครื่องมือ

การตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ผู้วิจัยได้ทำการออกแบบข้อคำถามในแบบสอบถามให้สอดคล้องกับประเด็นที่ต้องการศึกษา ภายใต้การกำกับดูแลของอาจารย์ที่ปรึกษา และหลังจากนั้นได้นำแบบสอบถามที่ผ่านการแก้ไขแล้วเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบเนื้อหาของแบบสอบถาม และประเมินค่าความสอดคล้องภายในเครื่องมือวิจัย (Content Validity) ตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัย โดยการคำนวณค่า Index of Item Objective Congruence (IOC) ซึ่งควรมีค่าความเที่ยงตรงไม่น้อยกว่า 0.5 ในแต่ละข้อคำถาม ซึ่งจากการคำนวณค่า IOC พบว่าทุกข้อคำถามมีค่าดัชนีความสอดคล้อง เท่ากับ 1.00 ซึ่งอยู่ในช่วงค่าเฉลี่ยระหว่าง 0.80 - 1.00 แสดงให้

เห็นว่าข้อคำถามมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยในระดับ ดีมาก ตามเกณฑ์มาตรฐาน การพิจารณาความตรงเชิงเนื้อหา

การตรวจสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปทดลอง ใช้ (Try-Out) จำนวน 30 ชุด กับกลุ่มที่มีลักษณะคล้ายกันกับกลุ่มตัวอย่าง เพื่อทดสอบหาความเชื่อมั่น ของแบบสอบถาม (Reliability) โดยใช้สูตรการคำนวณสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha) ซึ่งค่าที่ได้ต้องมากกว่า 0.7 จากการหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ มีค่าเท่ากับ 0.974 โดยค่าความเชื่อมั่นแต่ละด้านมากกว่า 0.70 แสดงให้เห็นว่าข้อคำถามที่เป็นตัววัดตัวแปรแต่ละตัว มีความเหมาะสมเชื่อถือได้ ดังนั้น ถือว่าเครื่องมือนี้มีความเชื่อมั่น สามารถนำไปใช้เก็บ ข้อมูลจริงได้กับ กลุ่มตัวอย่างต่อไปได้

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลโดยวิธีการทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS

1. การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคล โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistic) ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)
2. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กร และความจงรักภักดีต่อองค์กรของบุคลากร กรมสรรพสามิตในส่วนกลาง โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistic) ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
3. การทดสอบสมมุติฐานปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรกรมสรรพสามิตในส่วนกลางแตกต่างกัน จะมีความจงรักภักดีต่อองค์กรที่แตกต่างกัน ในสมมุติฐานนี้จะใช้การวิเคราะห์แบบ t-test สำหรับตัวแปรต้น ที่มีตัวเลือก 2 กลุ่ม และใช้การวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance) สำหรับตัวแปรต้นที่มีตัวเลือกมากกว่า 2 กลุ่ม
4. การทดสอบสมมุติฐานวัฒนธรรมองค์กรที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของบุคลากร กรมสรรพสามิตในส่วนกลาง เพื่อทดสอบหาปัจจัยที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กร จะใช้วิธีการ ทดสอบสมมุติฐานโดยการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัย

ผลการวิจัย เรื่อง วัฒนธรรมองค์กรที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของบุคลากร กรมสรรพสามิตในส่วนกลาง

1. สรุปผลข้อมูลทั่วไปและระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (79.25%) อายุระหว่าง 30 - 40 ปี (41.84%) โดยมีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีมากที่สุด (64.63%) และส่วนใหญ่มีอัตราเงินเดือนไม่เกิน 15,000 บาท (38.44%) ในด้านประเภทบุคลากร พบว่า ส่วนใหญ่เป็นข้าราชการ (47.62%) และมีอายุงานระหว่าง 1 - 5 ปี (34.01%)

ผลการวิเคราะห์วัฒนธรรมองค์กรของบุคลากรกรมสรรพสามิตในส่วนกลาง สรุปได้ว่า ในภาพรวมบุคลากรส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กรอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ($\bar{x} = 4.47$, $SD = 0.45$) ซึ่งด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ วัฒนธรรมองค์กรแบบราชการ ($\bar{x} = 4.54$) รองลงมา คือ วัฒนธรรมองค์กรแบบเครือข่าย ($\bar{x} = 4.48$) วัฒนธรรมองค์กรแบบมุ่งความสำเร็จ ($\bar{x} = 4.47$) ตามลำดับ ซึ่งด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ วัฒนธรรมองค์กรแบบปรับตัว ($\bar{x} = 4.40$) ซึ่งยังคงอยู่ในระดับ “มากที่สุด”

ผลการวิเคราะห์ความจงรักภักดีต่อองค์กรของบุคลากรกรมสรรพสามิตในส่วนกลาง สรุปได้ว่า ในภาพรวมบุคลากรส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความจงรักภักดีต่อองค์กร อยู่ในระดับ “มากที่สุด” ($\bar{x} = 4.52$, $SD = 0.47$) ซึ่งความจงรักภักดีต่อองค์กร ด้านความรู้สึก และด้านการรับรู้ ได้คะแนนเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{x} = 4.53$) โดยด้านพฤติกรรมที่แสดงออก ได้คะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{x} = 4.48$) ซึ่งยังคงอยู่ในระดับ “มากที่สุด”

2. สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 บุคลากรกรมสรรพสามิตในส่วนกลางที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อัตราเงินเดือน ประเภทบุคลากร อายุงาน แตกต่างกัน มีความจงรักภักดีต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน และพบว่ารายด้าน อัตราเงินเดือนแตกต่างกันมีความ จงรักภักดีต่อองค์กร ด้านการรับรู้ ที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 วัฒนธรรมองค์กรส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของ บุคลากรกรมสรรพสามิตในส่วนกลาง พบว่า วัฒนธรรมองค์กรส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของ บุคลากรกรมสรรพสามิตในส่วนกลางไปในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยวัฒนธรรมองค์กรที่ส่งผล ได้แก่ วัฒนธรรมองค์กรแบบเครือข่าย วัฒนธรรมองค์กรแบบราชการ และวัฒนธรรมองค์กรแบบปรับตัว ตามลำดับ และเมื่อแต่ละปัจจัยเพิ่มขึ้น จะส่งผลให้ความจงรักภักดีต่อองค์กรเพิ่มขึ้นด้วย

อภิปรายผล

จากผลการวิจัยสามารถอภิปรายได้ว่า วัฒนธรรมองค์กรแบบเครือข่าย วัฒนธรรมองค์กรแบบราชการ และวัฒนธรรมองค์กรแบบปรับตัว ส่งผลเชิงบวกต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่วัฒนธรรมองค์กรแบบมุ่งความสำเร็จ ไม่ส่งผลเชิงบวกต่อความ จงรักภักดีต่อองค์กร โดยผู้วิจัยสามารถอภิปรายเป็นรายด้านได้ ดังนี้

วัฒนธรรมองค์กรแบบเครือข่าย ส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของบุคลากรกรมสรรพสามิต ในส่วนกลาง แสดงให้เห็นว่าบุคลากรมีความคิดเห็นในเชิงบวกต่อวัฒนธรรมองค์กรแบบเครือข่าย โดยมองว่าเป็นบรรยากาศการทำงานที่อบอุ่น มีความใกล้ชิด เอื้อเพื่อเกื้อกูลกันเสมือนครอบครัว ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Daft (2001 อ้างถึงใน พรชนก จันท์อำนวย, 2565) ที่ระบุว่าวัฒนธรรม องค์กรแบบเครือข่าย เป็นวัฒนธรรมที่เน้นความร่วมมือ ความสัมพันธ์แบบครอบครัว และให้ความสำคัญ กับพนักงานในฐานะสมาชิกที่มีคุณค่าในองค์กร โดยสิ่งเหล่านี้มีผลต่อความรู้สึกผูกพันและความภักดี

ของพนักงานต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ พรชนก จันท์อำนวย (2565) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่องการเปิดรับการสื่อสารวัฒนธรรมองค์กรและความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานองค์กรเอกชนในช่วงวัยเจเนอเรชัน Z พบว่า วัฒนธรรมองค์กรมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความจงรักภักดีต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญ โดยพนักงานที่มีระดับความเห็นต่อลักษณะวัฒนธรรมองค์กรแบบเครือญาติมากจะมีความจงรักภักดีต่อองค์กรสูง

วัฒนธรรมองค์กรแบบปรับตัว ส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของบุคลากรกรมสรรพสามิตในส่วนกลาง แสดงให้เห็นว่าบุคลากรมีแนวโน้มตอบสนองเชิงบวกต่อการบริหารจัดการที่ให้อิสระยืดหยุ่น และเปิดโอกาสให้แสดงศักยภาพและความคิดเห็นในที่ทำงาน โดยเฉพาะเมื่อองค์กรส่งเสริมให้เกิดการปรับตัวตามสถานการณ์และเปิดรับการเปลี่ยนแปลง บุคลากรยอมรับรู้สึกว่าตนเองมีบทบาทและคุณค่าในองค์กร ซึ่งทำให้เกิดแรงจูงใจและความภาคภูมิใจที่นำไปสู่ความจงรักภักดีต่อองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Daft (2001 อ้างถึงในพรชนก จันท์อำนวย, 2565) ที่อธิบายว่า วัฒนธรรมแบบปรับตัว เป็นวัฒนธรรมที่ให้ความสำคัญกับการเปลี่ยนแปลง การตอบสนองต่อสิ่งแวดล้อม และการส่งเสริมความคิดสร้างสรรค์ของพนักงานซึ่งนำไปสู่แรงจูงใจและการมีส่วนร่วมอย่างแท้จริง และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปราภวณ ผกาแก้ว (2561) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่องการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานกลุ่มเจเนอเรชันเอ็กซ์ และกลุ่มเจเนอเรชันวายระดับปริญญาตรีขึ้นไป ในกลุ่มบริษัทผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า การรับรู้วัฒนธรรมองค์กรแบบเครือญาติ วัฒนธรรมแบบปรับตัว วัฒนธรรมแบบมุ่งเน้นความสำเร็จ และวัฒนธรรมแบบลำดับชั้น มีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญกับความผูกพันต่อองค์กร

วัฒนธรรมองค์กรแบบราชการ ส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของบุคลากรกรมสรรพสามิตในส่วนกลาง แสดงให้เห็นว่าบุคลากรมีแนวโน้มตอบสนองเชิงบวกต่อสภาพแวดล้อมการทำงานที่มีความชัดเจนด้านโครงสร้าง อำนาจการบังคับบัญชา และกฎระเบียบที่เคร่งครัด การปฏิบัติงานตามลำดับชั้น และขั้นตอน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Daft (2001 อ้างถึงในพรชนก จันท์อำนวย, 2565) อธิบายไว้ว่า วัฒนธรรมองค์กรแบบราชการเป็นวัฒนธรรมที่เน้นความมีเสถียรภาพ การเชื่อฟัง และการปฏิบัติงานตามคำสั่ง ซึ่งสามารถสร้างความรู้สึกมั่นคงและคาดการณ์ได้ในที่ทำงาน อันนำไปสู่การเกิดความรู้สึกไว้วางใจและความผูกพันในองค์กร และสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิชชาชญ ศรีชัยชนะ และชาตยา นิลพลับ (2565) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่องวัฒนธรรมองค์กรและแรงจูงใจที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กร : กรณีศึกษาบริษัท ABC พบว่า วัฒนธรรมองค์กรแบบลำดับชั้น และแรงจูงใจด้านความต้องการความผูกพันและด้านความต้องการอำนาจ ส่งผลเชิงบวกต่อความจงรักภักดีต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะจากการวิจัยครั้งนี้

1) กรมสรรพสามิตควรให้ความสำคัญกับการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีภายในองค์กร เพื่อให้เกิดบรรยากาศการทำงานที่อบอุ่น รู้สึกเป็นครอบครัวเดียวกัน สนับสนุนให้ผู้บริหารแสดงบทบาทเป็นผู้ให้คำปรึกษา (Mentor) ที่พร้อมรับฟัง สนับสนุน และดูแลบุคลากรด้วยความเอาใจใส่ เพื่อสร้างความไว้วางใจ และแรงจูงใจในการทำงาน พร้อมทั้งเปิดโอกาสให้บุคลากรได้แสดงความคิดเห็นหรือมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ เพื่อให้บุคลากรรู้สึกว่าตนเองมีคุณค่าและบทบาทในองค์กร จนนำไปสู่ความผูกพันและความจงรักภักดีต่อองค์กรได้อย่างยั่งยืน ลดอัตราการลาออกของบุคลากรในองค์กร

2) กรมสรรพสามิตควรสนับสนุนให้ผู้บริหารแสดงบทบาทผู้นำในฐานะผู้ริเริ่มการเปลี่ยนแปลง ส่งเสริมรูปแบบการทำงานที่มีความยืดหยุ่น คล่องตัว นำเทคโนโลยีที่เอื้อต่อการทำงานร่วมกันมาใช้ เพื่อสร้างความร่วมมือข้ามสายงาน พร้อมทั้งเปิดโอกาสให้บุคลากรได้แสดงศักยภาพและความคิดสร้างสรรค์ในการทำงาน เพื่อให้บุคลากรรู้สึกว่าความคิดของตนเองได้รับการรับฟังและมีโอกาสเสนอแนวคิดใหม่ ๆ ส่งผลให้เกิดความจงรักภักดีและแรงจูงใจในการทำงานเพื่อองค์กรมากยิ่งขึ้น

3) กรมสรรพสามิตควรส่งเสริมสภาพแวดล้อมการทำงานที่มีความชัดเจนและเป็นทางการ ทั้งด้านโครงสร้าง อำนาจการบังคับบัญชา และกฎระเบียบที่เคร่งครัด เพื่อให้บุคลากรเข้าใจหน้าที่ของตนอย่างชัดเจน และสามารถปฏิบัติงานได้อย่างเป็นระบบ สนับสนุนให้ผู้บริหารแสดงบทบาทการเป็นผู้นำที่มีความเป็นทางการ ยึดหลักกฎหมาย ระเบียบ และความเที่ยงธรรม เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและความเสมอภาคในองค์กร พร้อมทั้งส่งเสริมให้บุคลากรตระหนักถึงบทบาทการเป็นข้าราชการ และเห็นคุณค่าในการกิจของรัฐ เพื่อเสริมสร้างความภาคภูมิใจ ความจงรักภักดี และความผูกพันต่อองค์กรในระยะยาว

4) กรมสรรพสามิตควรติดตามและประเมินผลปัจจัยที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของบุคลากรกรมสรรพสามิตอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สามารถวางแผนกลยุทธ์ด้านบุคลากรได้อย่างมีประสิทธิภาพ และรักษาบุคลากรที่มีคุณภาพให้อยู่กับองค์กรจนเกษียณ

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1) การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ศึกษาเฉพาะความจงรักภักดีต่อองค์กรของบุคลากรกรมสรรพสามิตในส่วนกลาง ซึ่งการศึกษาครั้งต่อไปควรศึกษาความจงรักภักดีต่อองค์กรของบุคลากรกรมสรรพสามิตทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค เพื่อที่จะได้ทราบข้อมูลของวัฒนธรรมองค์กรที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของบุคลากรกรมสรรพสามิตอย่างครอบคลุม

2) การวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษาถึงปัจจัยอื่น ๆ ที่คาดว่าจะส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กร เช่น สภาพแวดล้อมในการทำงาน แรงจูงใจในการทำงาน คุณภาพชีวิต เป็นต้น เพื่อให้ผลการวิจัยมีความครอบคลุมมากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- ปรารธนา ผกาแก้ว. (2561). การรับรู้วัฒนธรรมองค์กรกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานกลุ่มเจนเนอเรชั่นเอ็กซ์และกลุ่มเจนเนอเรชั่นวายระดับปริญญาตรีขึ้นไปในกลุ่มบริษัทผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. วิทยานิพนธ์เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- พรชนก จันท์อำนวย. (2565). การเปิดรับการสื่อสารวัฒนธรรมองค์กรและความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานองค์กรเอกชนในช่วงวัยเจนเนอเรชั่น Z. วิทยานิพนธ์วารสารศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วิชาชาญ ศรีชัยชนะ, & ชาดยา นิลพลับ. (2565). วัฒนธรรมองค์กรและแรงจูงใจที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กร: กรณีศึกษาบริษัท ABC. วารสารวิทยาลัยนครราชสีมา (สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์), 16(1), 118-127.
- Daft, R. L. (2001). *Organization theory and design* (7th ed.). South-Western College Publishing.
- Hoy, W. K., & Rees, R. (1974). *Organizational loyalty and school effectiveness*. Columbus, OH: Charles E. Merrill Publishing.
- Mowday, R. T., Steers, R. M., & Porter, L. W. (1979). The measurement of organizational commitment. *Journal of Vocational Behavior*, 14(2), 224-247.
- Schein, E. H., & Schein, P. A. (2017). *Organizational culture and leadership* (5th ed.). Wiley.
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An introductory analysis* (3rd ed.). Harper and Row.