

ปัจจัยที่ส่งผลต่อแนวโน้มการลาออกของนักตรวจสอบภาษีอากรในกรมสรรพากร  
พื้นที่กรุงเทพมหานคร

**Factors affecting the resignation trend of tax auditors  
in the Revenue Department in Bangkok area.**

บริพัตร ศรีวิวรรณกุล  
สาขาวิชาการบัญชี คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง  
ผู้รับผิดชอบบทความ

Borripat Sriwiwattanakul

Email: Borripat.42@gmail.com

Faculty of Business Administration Program in Accounting, Ramkhamhaeng University

Corresponding author

---

**บทคัดย่อ**

การวิจัยฉบับนี้ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อแนวโน้มการลาออกของนักตรวจสอบภาษีอากรในกรมสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร โดยมีวัตถุประสงค์ 2 ประการ วัตถุประสงค์ประการที่หนึ่งคือ เพื่อศึกษาลักษณะประชากรของนักตรวจสอบภาษีอากรในกรมสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร วัตถุประสงค์ประการที่สองคือ เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อแนวโน้มการลาออกของนักตรวจสอบภาษีอากรในกรมสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ ข้าราชการ ตำแหน่งนักตรวจสอบภาษีอากรในกรมสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำนวน 347 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน One-Way ANOVA และ T-Test

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 268 คน มีช่วงอายุมากกว่า 25 ปี-35 ปี สถานภาพโสด และส่วนใหญ่มีอายุงาน 1-2 ปี ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการจงใจในการทำงาน ของนักตรวจสอบภาษีอากรในกรมสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร

มากที่สุด ได้แก่ ปัจจัยสุขอนามัย ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน รองลงมาได้แก่ปัจจัยจิตใจ ด้านลักษณะงานที่ทำ และระดับความพึงพอใจในปัจจัยสุขอนามัย ด้านผลตอบแทนระดับน้อย จึงสรุปได้ว่า ปัจจัยสุขอนามัยด้านผลตอบแทนมีอิทธิพลต่อแนวโน้มการลาออกของนักตรวจสอบภาษีอากรในกรมสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานครมากที่สุด

คำสำคัญ : นักตรวจสอบภาษีอากร, ปัจจัยจิตใจ, ปัจจัยสุขอนามัย

## ABSTRACT

This research examines factors affecting the resignation trend of tax auditors in the Revenue Department in Bangkok area. There were three objectives as follow, firstly is to study the demographic characteristics of tax auditors in the Revenue Department in Bangkok area; secondly is to study the factors affecting the resignation trend of tax auditors in the Revenue Department in Bangkok area.

The sample group used in this research was 347 civil servants in the position of tax auditors in the Bangkok Area Revenue Department. The questionnaire was used as a tool for collecting data such as frequency, percentage, mean and standard deviation.

The results showed that most of the respondents were 268 females, aged between 25–35 years, single, and most had 1-2 years' experience of work. The result of the study found that factors affecting the resignation trend of tax auditors in the Revenue Department in Bangkok area with the highest level of satisfaction was the health factor: Relationship with colleagues; Followed by the motivating factors: Responsible work; and the health factor: return at the lowest level. Therefore, it can be concluded that the health factor: return had the greatest influence on the resignation trend of the tax auditors in the Revenue Department in the Bangkok area.

Keyword : Tax auditors, Motivating factors, Health factor

## บทนำ

บุคลากร คือ ทรัพยากรที่สำคัญยิ่งสำหรับทุกองค์กร เพราะเป็นตัวขับเคลื่อนองค์กรเพื่อไปสู่เป้าหมายที่วางไว้ หากพนักงานมีความสุขและความพึงพอใจในการทำงานย่อมส่งผลให้ประสิทธิภาพในการทำงานสูงและจะทำงานในองค์กรนั้นอย่างต่อเนื่องไม่ลาออกไป ซึ่งจะทำให้องค์กรต้องเสียบุคลากร

ที่มีความชำนาญในสายงานของตนไป การรับบุคลากรเข้ามาใหม่ยังทำให้เกิดต้นทุนแก่องค์กรทั้งในแง่ตัวเงินและเวลาในการสรรหา การฝึกอบรมบุคลากรใหม่เพื่อมาทดแทนบุคลากรเก่าที่มีความชำนาญอยู่แล้ว อีกทั้งการที่มีบุคลากรไม่เพียงพอและไม่มีความชำนาญยังส่งผลกระทบต่อผู้รับบริการที่จะได้รับบริการล่าช้า ทำให้เสียภาพลักษณ์ขององค์กร

ปัจจุบันตำแหน่งนักตรวจสอบภาษีอากรในกรมสรรพากรมีแนวโน้มอัตราการลาออกที่ค่อนข้างสูง จากสถิติการสูญเสียข้าราชการประเภทวิชาการพบว่า การลาออกเป็นสาเหตุของการสูญเสียข้าราชการภายในกรมสรรพากร ถึงร้อยละ 40.34-44.76 สำหรับปีงบประมาณ 2561-2563 ซึ่งสวนทางและตรงกันข้ามกับความต้องการที่มากขึ้น อันเนื่องด้วยสภาวะเศรษฐกิจที่กำลังจะฟื้นตัวและกำลังเริ่มเติบโตอีกครั้ง หลังสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 หรือ โควิด 19 ซึ่งสถานประกอบการและธุรกิจต่างๆ ที่เคยปิดตัวลงหรือเคยหยุดการประกอบกิจการชั่วคราว กำลังจะกลับมาเริ่มต้นใหม่อีกครั้ง และทุกๆ ธุรกิจนั้น ล้วนมีความเชื่อมโยงกับระบบงานภาษีอากรของกรมสรรพากรทั้งสิ้น

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงเห็นถึงความสำคัญของการประกอบอาชีพข้าราชการ ตำแหน่งนักตรวจสอบภาษีอากร จึงต้องการที่จะศึกษาสาเหตุและข้อเท็จจริงของปัจจัยที่มีผลต่อแนวโน้มการลาออกของนักตรวจสอบภาษีอากรในกรมสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร ซึ่งผลการศึกษานี้อาจจะสามารถเป็นแนวทางในการกำหนด แผนกลยุทธ์ ให้สามารถสร้างเสริมแรงจูงใจ และให้พนักงานเกิดความพึงพอใจ มีพฤติกรรมการทำงานที่ตอบสนอง เป้าหมายความสำเร็จขององค์กร ซึ่งจะสามารถป้องกันการลาออกของในอนาคตของนักตรวจสอบภาษีอากรในกรมสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร

### วัตถุประสงค์ในการทำวิจัย

1. เพื่อศึกษาลักษณะประชากรของ นักตรวจสอบภาษีอากรในกรมสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อแนวโน้มการลาออกของนักตรวจสอบภาษีอากรในกรมสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร

### ขอบเขตของงานวิจัย

1. ขอบเขตของประชากรศาสตร์ ประชากรที่ใช้ศึกษาครั้งนี้ คือ ข้าราชการสรรพากร ตำแหน่งนักตรวจสอบภาษีอากรในกรมสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร

## 2. ขอบเขตด้านตัวแปร ประกอบไปด้วย

2.1 ตัวแปรอิสระ (Independent variable) ที่ได้กำหนดขึ้นเพื่อการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ ปัจจัยประชากรศาสตร์ ประกอบไปด้วย เพศ อายุ สถานภาพ และอายุงาน

2.2 ตัวแปรตาม (Dependent variable) ที่ได้กำหนดขึ้นเพื่อการศึกษาในครั้งนี้ ได้แก่

(2.1) ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการจงใจในการทำงาน อาทิ

- ปัจจัยจงใจ ประกอบด้วย ความสำเร็จในการทำงาน การยอมรับความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ลักษณะงานที่ทำ และความรับผิดชอบ

- ปัจจัยสุขอนามัย ประกอบด้วย นโยบายบริษัท การบังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน ตำแหน่งงาน ความมั่นคงในงาน ชีวิตส่วนตัว สภาพการทำงาน และค่าตอบแทน

(2.2) แนวโน้มการลาออกของนักตรวจสอบภาษีอากรในกรมสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร

3. ขอบเขตระยะเวลา การดำเนินการศึกษาวิจัย เริ่มตั้งแต่เดือนกรกฎาคม - เดือนสิงหาคม 2565

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้ทราบปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อแนวโน้มการลาออกของนักตรวจสอบภาษีอากรในกรมสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร

2. ได้ทราบปัจจัยจงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อแนวโน้มการลาออกของนักตรวจสอบภาษีอากรในกรมสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร

3. ได้ทราบปัจจัยอนามัยที่ไม่เกี่ยวข้องกับงาน โดยตรงที่ส่งผลต่อแนวโน้มการลาออกของนักตรวจสอบภาษีอากรในกรมสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร

4. ข้อมูลที่ได้จากข้อ 1 ข้อ 2 และ ข้อ 3 เป็นข้อมูลให้กับกรมสรรพากร และการตัดสินใจที่เกี่ยวข้องกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ สำหรับข้อมูลในการปรับปรุงการบริหารภายในองค์กร

### การทบทวนวรรณกรรม

#### แนวคิดและทฤษฎีด้านประชากรศาสตร์

พรพิน ประกายสันติสุข (2550, หน้า 21) ได้กล่าวไว้ว่า ประชากรศาสตร์ หมายถึง การวิเคราะห์ประชากรในเรื่องขนาด โครงสร้างการกระจายตัวและการเปลี่ยนแปลงประชากรในเชิงที่สัมพันธ์กับปัจจัย

ทางเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรมอื่นๆ ปัจจัยทางประชากรอาจเป็นได้ทั้งสาเหตุและผลของปรากฏการณ์ทางเศรษฐกิจ (พรพิม ปรภายสันติสุข, 2550, หน้า 21)

### แนวคิดและทฤษฎีการจูงใจ

ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก (Two-Factor Theory)

Herzberg, 1959 (อ้างถึงใน สร้อยตระกูล อรรถมานะ, 2550, หน้า 100-101) ได้เสนอแนวคิดแรงจูงใจในการทำงาน รวมถึงพิจารณาปัจจัยต่างๆ เกี่ยวกับการทำงาน โดยสรุปได้ว่า ปัจจัยที่เกิดความพึงพอใจในงานจะมีความสัมพันธ์กับเนื้องานโดยตรง ถูกเรียกว่าปัจจัยจูงใจ และปัจจัยที่ทำให้เกิดความไม่พอใจในงานจะมีความสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมที่นอกเหนือจากเนื้องาน ถูกเรียกว่า ปัจจัยสุขอนามัย

ปัจจัยจูงใจ คือ ปัจจัยภายในหรือความต้องการภายในของบุคคลเพื่อจูงใจให้คนชอบทำงาน และรักงานที่ตนกำลังปฏิบัติ ทำให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น ประกอบด้วยปัจจัย 5 ด้าน ดังนี้

1. ด้านความสำเร็จในการทำงาน คือ การที่สามารถทำงานได้สำเร็จบรรลุผลล่วงไปได้ รวมถึงความสามารถในการแก้ปัญหาต่างๆ เมื่อมีความสำเร็จจากการทำงานจะทำให้บุคคลนั้นเกิดความพึงพอใจในงาน และความภาคภูมิใจ
2. ด้านการยอมรับ คือ การได้รับยกย่องชมเชยในความสามารถ หรือการได้รับยอมรับนับถือจากบุคคลรอบข้าง แสดงให้เห็นถึงความยอมรับในความสามารถ
3. ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน คือ การได้มีโอกาสขึ้นสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้นหรือการเลื่อนขั้นเมื่อปฏิบัติงานสำเร็จ
4. ด้านลักษณะงานที่ทำ คือ ความคิดริเริ่มในการสร้างสรรค์งานที่ทำให้มีความสำคัญ มีคุณค่า ทำทายกับความสามารถ ไม่ว่าจะยากหรือง่าย มีความอิสระในการทำงาน และเป็นงานที่ตรงกับความถนัดกับตนเอง
5. ด้านความรับผิดชอบ คือ ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมายงาน หรือให้รับผิดชอบงาน และมีอำนาจในการรับผิดชอบได้อย่างเต็มที่ ไม่ควบคุมงานมากเกินไปจนทำให้รู้สึกขาดอิสระในการทำงาน

ปัจจัยสุขอนามัย คือ ปัจจัยที่ไม่เกี่ยวข้องข้องกับงานโดยตรง หรือ ปัจจัยที่ช่วยลดความไม่พึงพอใจในงาน เป็นปัจจัยที่ถ้าจูงให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ถ้าไม่มีหรือมีลักษณะที่ไม่ตอบสนองความต้องการ จะเกิดความชอบงานและเกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน ประกอบด้วยปัจจัย 8 ด้าน ดังนี้

1. นโยบายบริษัท คือ การจัดการ การบริหารงาน และการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร ได้แก่ นโยบาย การดูแล การควบคุม ข้อบังคับวิธีการบริหารงานขององค์กร มีการแบ่งงานที่ไม่ซับซ้อน มีความเป็นธรรมชาติ มีการเขียนนโยบายที่ชัดเจน เพื่อให้บุคคลากรทำงานได้อย่างถูกต้อง และเหมาะสม เช่น การกระจายอำนาจให้บุคคลดำเนินงานในเรื่องต่างๆ ให้สำเร็จลุล่วง
2. การบังคับบัญชา คือ ลักษณะสายการบังคับบัญชาของหัวหน้างานที่มีความยุติธรรมในการแบ่งและกระจายงานตามความสามารถของผู้ใต้บังคับบัญชา รวมทั้งการให้คำแนะนำ การสั่งงาน การสอนงาน การมอบหมายงานมีความชัดเจน และการรับฟังความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะของผู้ใต้บังคับบัญชา
3. ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน คือ การติดต่อสื่อสารที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกันสามารถทำงานร่วมกันได้ มีความเข้าใจกัน ระหว่างผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน ซึ่งเป็นความสัมพันธ์อันดีที่เป็นสิ่งจำเป็นให้บุคคลที่ปฏิบัติงานพึงพอใจที่ทำงานร่วมด้วย
4. ตำแหน่งงาน คือ เป็นที่ยอมรับนับถือของสังคม มีเกียรติและศักดิ์ศรีต่อการปฏิบัติงาน
5. ความมั่นคงในงาน คือ ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในงาน รวมถึงความมั่นคงในองค์กร มีผลต่อการปฏิบัติงาน
6. ชีวิตส่วนตัว คือ ความรู้สึกดีและความรู้สึกไม่ดี อันเป็นผลมาจากการทำงานของผู้ปฏิบัติงาน ไม่ส่งผลกระทบต่อการใช้ชีวิตส่วนตัว ได้แก่ ความสะดวกในการเดินทางมาทำงาน
7. สภาพการทำงาน คือ สภาพแวดล้อมทางกายภาพที่เอื้อต่อการทำงาน เช่น ห้องทำงาน แสง สี เสียง กลิ่น ระบบอากาศ รวมทั้งสิ่งแวดล้อมอื่นๆ ในการทำงาน เช่น ความพร้อมของอุปกรณ์ เครื่องมือต่างๆ ซึ่งสิ่งเหล่านี้มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานทั้งสิ้น
8. ค่าตอบแทน คือ ผลตอบที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน ไม่ว่าจะเป็นรูปแบบเงินเดือน ค่าจ้าง และรวมถึงรางวัลที่มาจากตำแหน่งต่าง หรืองานที่ทำที่ได้รับเพิ่มเติมจากเงินเดือน เช่น สวัสดิการ สุขภาพ ประกันชีวิต วันหยุด

### การทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

Weick, 1983 (อ้างถึงใน กุลญา ชำนาญค้า, 2555, หน้า 11) ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับลักษณะงานของผู้สอบบัญชีกับการลาออกไว้ว่า ผู้สอบบัญชีเกิดความเครียดจากงาน เนื่องจากแต่ละธุรกิจที่วิเคราะห์และตรวจสอบมีความแตกต่างกัน นอกจากนี้ยังต้องพบกับแรงกดดันกับการปฏิบัติงานให้ทันเวลา รวมถึงปริมาณงานที่มีอย่างมากร ส่งผลให้มีความคิดในการลาออกได้

มานะชัย สาอุดม (2556, หน้า 20) ศึกษาพบว่า ความต้องการผลตอบแทนที่เพิ่มขึ้นเป็นปัจจัยผลักดันให้พนักงานธนาคารเลือกไปทำงานในที่ที่ให้ผลตอบแทนที่มากกว่า

Chen, Hui, and Sego, 1998 (อ้างถึงใน ชลธิชา บรรจงธรรม, 2557, หน้า 32) ศึกษาโดยการเก็บข้อมูลจากพนักงานบริษัทในสาธารณรัฐประชาชนจีนจำนวน 205 คน เพื่อหาตัวแปรที่สามารถทำนายการลาออกได้ พบว่า ความตั้งใจลาออกมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับโอกาสการเลือกงาน และมีความสัมพันธ์เชิงลบกับความพึงพอใจในงาน นอกจากนี้ยังพบว่าความตั้งใจลาออกสามารถทำนายการลาออกของพนักงานได้ซึ่งสอดคล้องกับวิจัยของ Allen and Griffeth, 2001 (อ้างถึงใน ชลธิชาบรรจงธรรม, 2557, หน้า 32) ที่ว่า โอกาสในการเลือกงานของพนักงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความตั้งใจลาออก ในขณะที่ ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจลาออก ซึ่งความตั้งใจลาออกมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการลาออก โดยเก็บข้อมูลมาจากพนักงานในองค์กรที่ให้บริการทางการแพทย์ของสหรัฐอเมริกาจำนวน 130 คน

กานดา คำมาก 2555 (อ้างถึงใน นิตยา พรหมจันทร์, 2562, หน้า 49) ศึกษา แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในอุตสาหกรรม ผลการศึกษาพบว่า แรงจูงใจภายในและภายนอกมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอย่างมีนัยทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยแรงจูงใจภายใน ได้แก่ ด้านความต้องการความสัมพันธ์ ด้านความต้องการก้าวหน้าและอำนาจ

ธิดารัตน์ ดีประเสริฐ 2548 (อ้างถึงใน นิตยา พรหมจันทร์, 2562, หน้า 49) ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน กรณีศึกษา แอมพาสอินดัสตรี ผลการศึกษา พบว่า ความต้องการประสบความสำเร็จ ความต้องการอำนาจ และสภาพที่ทำงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน โดยมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ส่วนความต้องการผูกพันหรือเป็นเพื่อน และความต้องการผลตอบแทน ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน

### วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามอิเล็กทรอนิกส์เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ (SPSS)

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยในครั้งนี้ คือ ประชากรที่ดำรงตำแหน่งนักตรวจสอบภายในกรมสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำนวน 2,602 คน เนื่องจากประชากรมีขนาดใหญ่ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงกำหนดกลุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก (Convenience Sampling) คือ เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจนครบตามจำนวนที่ต้องการ โดยไม่มีหลักเกณฑ์แน่นอน โดยใช้สูตร Yamane (1973) ที่ระดับนัยสำคัญ

0.05 ขนาดของความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 เพื่อทราบขนาดกลุ่มตัวอย่าง และสามารถคำนวณได้ จำนวน 347 คน

ใช้แบบสอบถามทั้งแบบปลายปิด โดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน 4 ข้อ
ส่วนที่ 2 ข้อมูลแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	จำนวน 40 ข้อ

### การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามที่ให้เก็บข้อมูลมาแล้ว ผู้วิจัยได้นำข้อมูลให้มาประมวลผลด้วยการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

#### 1. สถิติเชิงพรรณนา ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1.1 ใช้ค่าร้อยละ และค่าความถี่กับตัวแปรที่มีระดับการวัดเชิงกลุ่ม ได้แก่ ปัจจัยประชากรศาสตร์ เพศ อายุ สถานภาพ และอายุงาน

1.2 ใช้ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าเฉลี่ย ในการอธิบายคุณลักษณะกับตัวแปรที่มีระดับการวัดเชิงปริมาณ ได้แก่ ปัจจัยที่ส่งผลต่อแนวโน้มการลาออกของนักตรวจสอบภาษีอากรในกรมสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร

#### 2. สถิติเชิงอนุมาน เพื่อใช้ทดสอบสมมติฐาน โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

2.1 การใช้สถิติ t-test ในการทดสอบปัจจัยส่วนบุคคลต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการลาออกของนักตรวจสอบภาษีอากรในกรมสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร

2.2 การใช้สถิติความแปรปรวน ANOVA ในการทดสอบปัจจัยส่วนบุคคลต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการลาออกของนักตรวจสอบภาษีอากรในกรมสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร

### อภิปรายผลการวิจัย

การศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อแนวโน้มการลาออกของนักตรวจสอบภาษีอากรในกรมสรรพากร” นักตรวจสอบภาษีอากรในกรมสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานครที่ตอบแบบสอบถามจากจำนวนทั้งหมด 347 คน ผลการศึกษาได้แบ่งเป็นด้านที่ส่งผลต่อแนวโน้มการลาออกของนักตรวจสอบภาษีอากรในกรมสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร ดังนี้ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 268 คน คิดเป็นร้อยละ 77.23 และเพศชายจำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 22.77 ส่วนใหญ่มีอายุมากกว่า 25 ปี-35 ปีจำนวน 257 คน คิดเป็นร้อยละ 74.06 รองลงมาได้แก่ผู้ที่มีอายุต่ำกว่าหรือเทียบเท่า 25 ปี จำนวน 50 คน คิดเป็น



ร้อยละ 14.41 และผู้มีอายุมากกว่า 35 ปี-45 ปี จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 11.53 ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสดจำนวน 307 คน คิดเป็นร้อยละ 88.47 รองลงมาได้แก่ผู้ที่มีสถานภาพสมรส-มีบุตรจำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 8.65 และผู้ที่มีสถานภาพสมรส-ไม่มีบุตร จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.88 ส่วนใหญ่มีอายุงาน 1-2 ปี จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 37.18 รองลงมาได้แก่ผู้ที่มีอายุงาน 3-4 ปี จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 25.36 ผู้ที่มีอายุงานน้อยกว่า 1 ปี จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 20.17 ผู้ที่มีอายุงาน 5-6 ปี จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 8.65 และผู้ที่มีอายุงานมากกว่า 8 ปีขึ้นไป จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 8.65 คน ผลการศึกษาได้แบ่งด้านที่ส่งผลต่อแนวโน้มการลาออกของนักตรวจสอบภาษีอากรในกรมสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร ดังนี้

### **ปัจจัยจูงใจ**

**ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน**อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดได้แก่คำถามข้อที่ 1.1 ท่านได้ใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงาน รองลงมาได้แก่คำถามข้อที่ 1.2 ท่านมีวิธีการในการปรับปรุงและแก้ไขงานหากเกิดปัญหาได้ภายในเวลาที่กำหนด ซึ่งสอดคล้องกับคำกล่าวของ Weick, 1983 (อ้างถึงใน กุลญา ชำนาญค้า, 2555, หน้า 11) ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับลักษณะงานของผู้สอบบัญชีกับการลาออกไว้ว่า ผู้สอบบัญชีเกิดความเครียดจากการทำงาน เนื่องจากแต่ละธุรกิจที่วิเคราะห์และตรวจสอบมีความแตกต่างกัน นอกจากนี้ต้องกดดันกับการปฏิบัติหน้าที่ให้ทันเวลา รวมถึงปริมาณงานที่มีมาก ส่งผลให้มีความคิดในการลาออกได้

**ด้านการยอมรับ**อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดได้แก่คำถามข้อที่ 2.1 ท่านสามารถทำงานร่วมกับบุคคลอื่น และได้ผลงานที่น่าพอใจ รองลงมาได้แก่คำถามข้อที่ 2.2 ท่านมีความรู้สึกที่ท่านได้รับการยอมรับนับถือจากเพื่อนร่วมงานในองค์กร ซึ่งตรงกันข้ามกับผลการวิจัยของ ชิดารัตน์ ดีประเสริฐ 2548 (อ้างถึงใน นิตยา พรหมจันทร์, 2562, หน้า 49) ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน กรณีศึกษาบริษัท แอมพาสอินดัสตรี จำกัด พบว่า ความต้องการประสบความสำเร็จ ความต้องการอำนาจ และสภาพที่ทำงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานและมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ในส่วนความต้องการผูกพันและความต้องการผลตอบแทน ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน

**ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน**อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดได้แก่คำถามข้อที่ 3.3 ท่านคิดว่าในอนาคตจะมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งหน้าที่

การงานที่สูงขึ้น ตามความสามารถของท่าน รองลงมาได้แก่คำถามข้อที่ 3.2 งานที่ท่านทำอยู่ขณะนี้จะช่วยให้ท่านมีเกียรติ มีชื่อเสียงและมีความก้าวหน้าในอนาคต ซึ่งสอดคล้องกับ Allen and Griffeth, 2001 (อ้างถึงใน ชลธิชา บรรจงธรรม, 2557, หน้า 32) ที่ว่า โอกาสในการเลือกงานของพนักงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความตั้งใจลาออก ในขณะที่ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจลาออก ซึ่งความตั้งใจลาออกมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการลาออก โดยเก็บข้อมูลมาจากพนักงานในองค์กรที่ให้บริการทางการแพทย์ของสหรัฐอเมริกา

**ด้านลักษณะงานที่ทำอยู่**ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดได้แก่คำถามข้อที่ 4.2 งานของท่านเป็นงานที่ซับซ้อน และต้องใช้เวลาในการเรียนรู้และทำความเข้าใจ รองลงมาได้แก่คำถามข้อที่ 4.3 ลักษณะงานของท่าน มีความน่าสนใจ ทำทนายความสามารถ ซึ่งตรงกับกับงานวิจัยของ กานดา คำมาก 2555 (อ้างถึงใน นิตยา พรหมจันทร์, 2562, หน้า 49) ศึกษาเรื่องแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานอุตสาหกรรมชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ พบว่าแรงจูงใจภายในและแรงจูงใจภายนอกมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอย่างมีนัยทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยแรงจูงใจภายใน ได้แก่ ความต้องการความสัมพันธ์ ความต้องการก้าวหน้าและอำนาจ ส่วนแรงจูงใจภายนอก ได้แก่ นโยบายขององค์กร และความมีเอกลักษณ์ของงาน

**ความรับผิดชอบ**อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดได้แก่คำถามข้อที่ 5.1 ท่านมีความรับผิดชอบต่องานที่ท่านได้รับมอบหมายเพื่อให้ได้ผลสัมฤทธิ์ตามเป้าหมายขององค์กร รองลงมาได้แก่คำถามข้อที่ 5.2 ท่านคิดว่าขอบเขตงานที่ได้รับไม่เกินความรับผิดชอบของท่าน ซึ่งสอดคล้องกับคำกล่าวของ Weick, 1983 (อ้างถึงใน กุลญา ชำนาญคำ, 2555, หน้า 11) ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับลักษณะงานของผู้สอบบัญชีกับการลาออกไว้ว่า ผู้สอบบัญชีมีความเครียด เนื่องจากแต่ละธุรกิจที่วิเคราะห์และตรวจสอบมีความแตกต่างกัน นอกจากนี้ต้องกดดันกับงานให้ทันเวลาและปริมาณงานที่มาก ส่งผลต่อความคิดในการลาออกได้

## ปัจจัยสุขอนามัย

ด้านนโยบายขององค์กรอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดได้แก่คำถามข้อที่ 1.1 องค์กรของท่านมีนโยบายที่เกี่ยวข้องและสนับสนุนการทำงานให้แก่ท่าน และคำถามข้อที่ 1.2 ท่านพึงพอใจกับนโยบายขององค์กร ซึ่งตรงกับงานวิจัยของ กานดา คำมาก 2555 (อ้างถึงใน นิตยา พรหมจันทร์, 2562, หน้า 49) ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ ที่ผลการศึกษาพบว่า แรงจูงใจภายในและแรงจูงใจภายนอกมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอย่างมีนัยทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยแรงจูงใจภายใน ได้แก่ ด้านความต้องการความสัมพันธ์ ด้านความต้องการก้าวหน้าและอำนาจ ส่วนแรงจูงใจภายนอก ได้แก่ ด้านนโยบายขององค์กรและด้านความมีเอกลักษณ์ของงาน

ด้านการบังคับบัญชาอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดได้แก่คำถามข้อที่ 2.1 ผู้บังคับบัญชาของท่านให้คำแนะนำและความช่วยเหลืออย่างเต็มที่หากท่านมีปัญหาจากการทำงาน รองลงมาได้แก่คำถามข้อที่ 2.2 ท่านได้รับโอกาสในการเสนอแนะ แสดงความคิดเห็นต่อผู้บังคับบัญชา ซึ่งตรงกันข้ามกับงานวิจัยของ ธิดารัตน์ ดีประเสริฐ 2548 (อ้างถึงใน นิตยา พรหมจันทร์, 2562, หน้า 49) ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ผลการศึกษา ความต้องการประสบความสำเร็จ ความต้องการอำนาจ และสภาพที่ทำงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน โดยมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการจูงใจในการปฏิบัติงาน ส่วนความต้องการผูกพันหรือเป็นเพื่อน ความต้องการเจริญก้าวหน้า และต้องการผลตอบแทน ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน

ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดได้แก่คำถามข้อที่ 3.2 เพื่อนร่วมงานมีการรับฟังความคิดเห็นซึ่งกันและกัน รวมทั้งมีการปรึกษาหารือกัน รองลงมาได้แก่คำถามข้อที่ 3.3 ท่านรู้สึกสบายใจเมื่อทำงานกับเพื่อนร่วมงานของท่าน ซึ่งตรงกับงานวิจัยของ กานดา คำมาก 2555 (อ้างถึงใน นิตยา พรหมจันทร์, 2562, หน้า 49) ที่ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานอุตสาหกรรมส่วนอิเล็กทรอนิกส์ ผลการศึกษาพบว่า แรงจูงใจภายในและแรงจูงใจภายนอกมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพ

การปฏิบัติงานอย่างมีนัยทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยแรงจูงใจภายใน ได้แก่ ด้านความต้องการความสัมพันธ์ ด้านความต้องการก้าวหน้าและอำนาจ ส่วนแรงจูงใจภายนอก ได้แก่ ด้านนโยบายขององค์กร และด้านความมีเอกลักษณะของงาน

ด้านตำแหน่งงานอยู่ในระดับมาก คำถามได้แก่ 4.1 ท่านพึงพอใจในตำแหน่งงานของท่านในปัจจุบัน ซึ่งไม่ตรงกับงานวิจัยของ ธิดารัตน์ ดีประเสริฐ 2548 (อ้างถึงใน นิตยา พรหมจันทร์, 2562, หน้า 49) ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน กรณีศึกษาบริษัท แอมพาสอินดัสตรี จำกัด ผลการศึกษา พบว่า ความต้องการประสบความสำเร็จ ความต้องการอำนาจ และสภาพที่ทำงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานโดยมีสัมพันธ์เชิงบวกกับการจูงใจในการปฏิบัติงาน ส่วนความต้องการผูกพันหรือเป็นเพื่อน ความต้องการเจริญก้าวหน้า และความต้องการผลตอบแทน ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน

ด้านความมั่นคงในงานอยู่ในระดับมาก คำถามได้แก่ 5.1 หน้าที่การงานในปัจจุบันช่วยให้ชีวิตครอบครัวท่านดีขึ้น ซึ่งตรงกับงานวิจัยของ ธิดารัตน์ ดีประเสริฐ 2548 (อ้างถึงใน นิตยา พรหมจันทร์, 2562, หน้า 49) ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ผลการศึกษา พบว่า ความต้องการประสบความสำเร็จ ความต้องการอำนาจ และสภาพที่ทำงาน มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการทำงานโดยมีสัมพันธ์เชิงบวกกับการจูงใจในการปฏิบัติงาน ส่วนความต้องการผูกพันหรือเป็นมิตร ความต้องการที่จะเจริญก้าวหน้า และความต้องการผลตอบแทน ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน

ด้านชีวิตส่วนตัวอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดได้แก่คำถามข้อที่ 6.2 ท่านมีความเป็นตัวเองในการทำงาน รองลงมาได้แก่คำถามข้อที่ 6.3 ตำแหน่งงานของท่านไม่ได้ส่งผลกระทบต่อชีวิตส่วนตัวท่าน เช่น การศึกษาต่อ งานอดิเรก ซึ่งสอดคล้องกับ Weick, 1983 (อ้างถึงใน กุลญา ชำนาญค้า, 2555, หน้า 11) ให้ความเห็นเกี่ยวกับลักษณะงานของผู้สอบบัญชีกับการลาออกว่า ผู้สอบบัญชีจะเกิดความเครียดจากการทำงาน เนื่องจากแต่ละธุรกิจที่ทำการวิเคราะห์และตรวจสอบมีความแตกต่างกัน นอกจากนี้ยังต้องกดดันกับการปฏิบัติงานให้ทันเวลา รวมถึงปริมาณงานที่ค่อนข้างมาก ส่งผลให้มีความคิดที่จะลาออกได้

ด้านสภาพการทำงานอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดได้แก่คำถามข้อที่ 7.1 ท่านรู้สึกพึงพอใจกับสภาพแวดล้อมของที่ทำงาน และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (ไม่รวมคน) และคำถามข้อที่ 7.2 องค์กรของท่านมีความพร้อมเรื่องเทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัย เหมาะสมการงานที่ท่านได้รับมอบหมาย ซึ่งตรงกับกับงานวิจัยของ ชิดารัตน์ ศีประเสริฐ 2548 (อ้างถึงใน นิตยา พรหมจันทร์, 2562, หน้า 49) ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ผลการศึกษา พบว่า ความต้องการประสบความสำเร็จ ความต้องการอำนาจ และสภาพที่ทำงาน มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการทำงานโดยมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ส่วนความต้องการผูกพันหรือเป็นเพื่อน ความต้องการเจริญก้าวหน้า และความต้องการผลตอบแทน ไม่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการทำงาน

ด้านค่าตอบแทนอยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดได้แก่คำถามข้อที่ 8.2 ค่าตอบแทนที่ท่านได้รับมีความเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของท่าน รองลงมาได้แก่คำถามข้อที่ 8.3 สวัสดิการและผลตอบแทนอื่นๆ นอกจากเงินเดือน ที่องค์กรจัดให้เหมาะสมและเพียงพอ ซึ่งตรงกับงานวิจัยของ มานะชัย สาอุคม (2556, หน้า 20) ศึกษาพบว่า ความต้องการผลตอบแทนที่มากขึ้นเป็นปัจจัยให้พนักงานเลือกไปทำงานในที่ที่ให้ผลตอบแทนมากกว่า

### ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการปรับเปลี่ยนหรือเพิ่มตัวแปรต่างๆ ในการวิจัยตามยุคสมัยเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วนรอบด้าน และทันสมัยยิ่งขึ้น
2. การวิจัยครั้งนี้มีขอบเขตเพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกจากงานของนักตรวจสอบภาษีอากรในกรมสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานครในช่วงเวลานี้เท่านั้น ยังไม่ถือว่าผลการวิจัยครั้งนี้จะเป็นตัวแทนของนักตรวจสอบภาษีอากรในกรมสรรพากรทั้งหมด จึงควรศึกษาขอบเขตการศึกษาให้ครอบคลุมพื้นที่ทั่วประเทศ เพื่อที่จะได้ทราบว่า โดยรวมแล้วปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกจากงานของนักตรวจสอบภาษีอากรในกรมสรรพากรเป็นอย่างไร ซึ่งจะได้นำไปประยุกต์ ปรับใช้กับกองบริหารทรัพยากรมนุษย์ต่อไป

## บรรณานุกรม

- กรมสรรพากร. รายงานการบริหารทรัพยากรบุคคล. (2563). ค้นเมื่อ 20 กรกฎาคม 2565.
- กานดา คำมาก. (2555). แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานใน อุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ในจังหวัดนครราชสีมา. (วิทยานิพนธ์, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล อีสาน)
- กุดญา ชำนาญค้า. (2555). ปัจจัยที่มีผลต่อแนวโน้มการลาออกของผู้ช่วยผู้สอบบัญชีของบริษัทสอบบัญชีขนาดใหญ่ในประเทศไทย. (วิทยานิพนธ์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์)
- ชลธิชา รรจธรรม. (2557). ปัจจัยที่สัมพันธ์กับความตั้งใจลาออกและคงอยู่ในงานพยาบาลกรณีศึกษาพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่งของรัฐ. (วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์)
- ธิดารัตน์ ดีประเสริฐ. (2548). แรงจูงใจและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน กรณีศึกษา แอมพาสอินดัสตรี. (สารนิพนธ์, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ)
- นิตยา พรหมจันทร์. (2562). แรงจูงใจและภาวะผู้ที่มีผลสัมฤทธิ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในองค์กรยุค 4.0 กรณีศึกษา บริษัท อาซีฟา จำกัด (มหาชน). (การค้นคว้าอิสระ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ)
- พรพิณ ประกายสันติสุข. (2550). ลักษณะส่วนบุคคลค่านิยมทรัพยากรการท่องเที่ยวและพฤติกรรมท่องเที่ยวในประเทศสาธารณรัฐประชาชนจีนของนักท่องเที่ยวชาวไทยในกรุงเทพมหานคร. (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ)
- มานะชัย สาอุดม. (2556). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการลาออกของพนักงานธนาคาร. (การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์)
- สร้อยตระกูล (ดีวยานนท์) อรรถมานะ. (2550). พฤติกรรมองค์การ ทฤษฎีและการประยุกต์. พิมพ์ครั้งที่ 4 กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- สุพรรณษา พุ่มพวง. (2559). ปัจจัยที่มีผลต่อแนวโน้มการลาออกของพนักงานโรงพยาบาลแห่งหนึ่ง เขตราชบุรีบูรณะ กรุงเทพมหานคร. (การค้นคว้าอิสระ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์)
- Allen, D.G. and Griffeth, R. (2001). Test of a mediated performance-turnover relationship highlighting the moderating roles of visibility and reward contingency. *Journal of Applied Psychology*, 86, pp. 1014-1022.

Chen, X.-P., Hui, C., & Seago, D. J. (1998). The role of organizational citizenship behavior in turnover: Conceptualization and preliminary tests of key hypotheses. *Journal of Applied Psychology*, 83(6), 922–931

Herzberg, F. (1959). *The motivation to work*. (New York: John Wiley and Sons)

Weick, A. (1983). Issues in overturning a medical model of social work practice. *Social Work*, 28(6), 467–471.