

อิทธิพลของปัจจัยจูงใจ ปัจจัยธำรงรักษาในงานและความผูกพันต่อองค์กรส่งผลต่อการตัดสินใจลาออก
ของบุคลากรตำแหน่งนักตรวจสอบภาษีอากร สังกัดกรมสรรพากร

Influence Motivation Factors Job Retention Factors and Commitment Organization
Affect Decision to Resign of Tax Inspector in Revenue Department

สาลิณี ดวงทิพย์

สาขาวิชาการบัญชี คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ผู้รับผิดชอบบทความ

Salini Duangthip

E-mail.6314154082@rmail.ru.ac.th

Faculty of Business Administration Program in Accounting

Ramkhamhaeng University

Corresponding author

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัจจัยจูงใจ ปัจจัยธำรงรักษาในงานและความผูกพันต่อองค์กรส่งผลต่อการตัดสินใจลาออกของบุคลากรตำแหน่งนักตรวจสอบภาษีอากร สังกัดกรมสรรพากร ปัจจัยได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยจูงใจ ปัจจัยธำรงรักษาในงาน และปัจจัยความผูกพันต่อองค์กร โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรตำแหน่งนักตรวจสอบภาษีอากร สังกัดกรมสรรพากร จำนวน 368 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบสมมติฐาน ใช้สถิติการทดสอบแบบ t-test แบบสถิติความแปรปรวนทางเดียว (One - Way ANOVA) และสถิติการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรตำแหน่งนักตรวจสอบภาษีอากร สังกัดกรมสรรพากร พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 41 – 50 ปี มีสถานภาพโสด การศึกษาระดับปริญญาตรี รายได้ต่อเดือน มากกว่า 30,001 บาท มีตำแหน่งชำนาญการ และมีประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า 8 ปี ปัจจัยจูงใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.46$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านลักษณะงาน ($\bar{X} = 3.60$) ปัจจัยธำรงรักษาในงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.64$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ($\bar{X} = 4.29$) ปัจจัยความผูกพันขององค์กรโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.67$) การตัดสินใจลาออกของบุคลากรตำแหน่งนักตรวจสอบภาษีอากร สังกัดกรมสรรพากรโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.16$)

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า (1) บุคลากรตำแหน่งนักตรวจสอบภาษีอากร สังกัดกรมสรรพากร ที่มีอายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ตำแหน่งงาน และระยะเวลาปฏิบัติงานหรือ ประสบการณ์ต่างกัน ทำให้การตัดสินใจลาออกโดยภาพรวมต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (2) ปัจจัยจูงใจ ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ มีผลต่อการตัดสินใจลาออกของบุคลากรตำแหน่งนักตรวจสอบภาษีอากร สังกัดกรมสรรพากรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่

ระดับ 0.05 (3) ปัจจัยธำรงรักษาในงาน ด้านองค์กรและนโยบายในการบริหาร และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน รวมถึงความผูกพันต่อองค์กร มีผลต่อการตัดสินใจลาออกของบุคลากรตำแหน่งนักตรวจสอบภาษีอากร สังกัดกรมสรรพากร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: การตัดสินใจลาออก

Abstract

The purpose of this study is to examine the Influence, motivation factors, job retention factors and commitment organization affect decision to resign of tax inspector in Revenue Department, factors include demographic factors, motivation factors, job retention factors, commitment organization. The 368 samples were drawn from tax inspector in Revenue Department. Data were analyzed by using the frequency, percentage, mean, and standard deviation and collected data from questionnaires with T-Test, F-Test (One way ANOVA), and Multiple Regression Analysis.

The study indicated that the most the tax inspector in Revenue Department of the respondents were female, aged 41 - 50 years, single, received bachelor's degree, received monthly income of 30,001 baht upper, specialist position and worked more than 8 years. Motivation factors were at high level ($\bar{X} = 3.46$). When each aspect, it was found that the aspect has the highest mean were work itself ($\bar{X} = 3.60$). Job retention factors were at high level ($\bar{X} = 3.64$). When each aspect, it was found that the aspect has the highest mean was interpersonal relation ($\bar{X} = 4.29$). Commitment organization was at a high level ($\bar{X} = 3.67$). Decision to resign of tax inspector in Revenue Department was at a medium level ($\bar{X} = 3.16$).

The results of hypothesis test show that (1) the tax inspector in Revenue Department with different age, status, education, income, position, and Working period or experience had different overall decision to resign at the 0.05 level. (2) Motivation factors; advancement had effect the decision to resign of tax inspector in Revenue Department at a statistical significance of 0.05 level (3) Job retention factors; organization and administration, interpersonal relation, include commitment organization had effect the decision to resign of tax inspector in Revenue Department at a statistical significance of 0.05 level.

Keyword: Decision to Resign

บทนำ

การลาออกของบุคลากรในองค์กรนั้นถือเป็นต้นทุนอย่างหนึ่งขององค์กร เนื่องจากองค์กรได้มีการลงทุน ในการพัฒนาบุคลากรให้มีศักยภาพ เมื่อบุคลากรทำงานมาระยะหนึ่งแล้ว หากมีการลาออกก็จะทำให้เกิดค่าใช้จ่าย มากกว่าสิ่งที่จะได้รับผลการปฏิบัติงานจากบุคลากรนั้น การลาออกของพนักงานเป็นสิ่งที่เป็นการบ่งชี้ได้ถึงความสูญเสียทางด้านต้นทุนในการพัฒนาบุคลากร นอกจากนั้น การลาออกของพนักงานยังมีผลกระทบที่เกิดขึ้นตามมา คือ อัตรากำลังคนที่ไม่เพียงพอ ประสิทธิภาพของงานที่ลดลงจากบุคลากรที่มีอยู่เดิม เพราะมีการย้ายงาน หรือมอบหมายงานเพิ่มขึ้น เพื่อปฏิบัติงานแทนบุคลากรที่ลาออก จนทำให้ขาดความชำนาญในการปฏิบัติงานหรือมีปริมาณงานที่มากขึ้นจากเดิม แต่เนื่องจากอัตรากำลังคนที่ไม่เพียงพอ นั้น จึงทำให้องค์กรต่าง ๆ ไม่มีโอกาส ในการสรรหา และคัดเลือกบุคลากรที่ดี

และเหมาะสมกับองค์กร จึงจำเป็นต้องรับพนักงานเหล่านี้เข้ามาทำงาน ในบริษัท ปัญหา หรือสาเหตุที่ส่งผลให้เกิดการลาออกของพนักงาน ส่งผลกระทบต่อองค์กร และตัวบุคคล โดยผลกระทบจากการสูญเสียกำลังคนขององค์กร ทำให้องค์กรต้องสูญเสียค่าใช้จ่ายกับบุคคลในกระบวนการสรรหา และคัดเลือก สูญเสียโอกาสผลิต และประสิทธิภาพขององค์กรจะลดลงช่วงหนึ่ง เนื่องจากคนไม่เพียงพอต่อ กระบวนการทำงาน หรืออาจทำให้ขวัญและกำลังใจของบุคคลที่ยังคงอยู่ในองค์กรลดลง (ภทร พัทธ์กิจสังจวงศ์ และคณะ, 2564)

กรมสรรพากร เป็นหน่วยงานหลักในการจัดเก็บรายได้ภาษีให้ภาครัฐ เพื่อเป็นรายได้ให้รัฐบาลนำมาใช้ พัฒนาประเทศ กำกับ/ตรวจสอบการปฏิบัติด้านภาษีตามมาตรฐาน ติดตามและเร่งรัดภาษีอากรค้าง ตัวแทนฝ่ายรัฐในการรักษาความเป็นธรรมและรักษาสภาพบังคับใช้กฎหมายภาษี พิจารณาปรับปรุงตัวบท กฎหมายและระบบการบริหารจัดเก็บภาษี เพื่อส่งเสริมการออม การลงทุนและการแข่งขันในการผลิตและ การส่งออกกับนานาประเทศ ตลอดจนสร้างความเป็นธรรมในการกระจายรายได้ และเสริมสร้างความ สมัคคีใจในการเสียภาษี นอกจากนี้ได้ทำความตกลงกับประเทศต่างๆ เพื่อขอจัดการเก็บภาษีซ้ำซ้อน ระหว่างกัน เพื่อสนับสนุนการค้าและการลงทุนระหว่างประเทศ รายงานประจำปี กระทรวงการคลัง ประจำปีงบประมาณ 2553 (กระทรวงการคลัง, 2561)

ปัจจุบันตำแหน่งนักตรวจสอบภาษีอากรในกรมสรรพากรมีแนวโน้มอัตราการลาออกที่ค่อนข้างสูง จากสถิติการสูญเสียข้าราชการประเภทวิชาการพบว่า การลาออกเป็นสาเหตุของการสูญเสียข้าราชการภายในกรมสรรพากร ถึงร้อยละ 40.34-44.76 สำหรับปีงบประมาณ 2561-2563 ซึ่งสวนทางและตรงกันข้ามกับความต้องการที่มากขึ้น อันเนื่องด้วยสภาวะเศรษฐกิจที่กำลังจะฟื้นตัวและกำลังเริ่มเติบโตอีกครั้งหลังสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 หรือ โควิด 19 ซึ่งสถานประกอบการและธุรกิจต่างๆ ที่เคยปิดตัวลงหรือเคยหยุดการประกอบกิจการชั่วคราว กำลังจะกลับมาเริ่มต้นใหม่อีกครั้ง และทุกๆ ธุรกิจนั้น ล้วนมีความเชื่อมโยงกับระบบงานภาษีอากรของกรมสรรพากรทั้งสิ้น (บริพัตร ศรีวิวรรณกุล, 2563)

เนื่องจากนักตรวจสอบภาษีอากร มีหน้าที่ ตรวจสอบผู้เสียภาษีที่เป็นผู้ประกอบการที่อยู่ในความดูแลในเรื่องต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับ การจัดเก็บภาษี เช่น ตรวจสอบแนะนำด้านภาษีอากร การวิเคราะห์ข้อมูลการยื่นแบบชำระภาษี การตรวจสอบยื่นใบกำกับภาษี ฯลฯ เพื่อให้การบริการจัดเก็บภาษีเป็นไปอย่างถูกต้องตามสภาพข้อเท็จจริง เกิดความเสมอภาคครบถ้วน และไม่ก่อให้เกิดหนี้ภาษีอากรค้าง แต่อัตราการลาออกของนักตรวจสอบภาษีอากรที่เพิ่มขึ้น ทำให้จำนวนผู้ปฏิบัติงานด้านการตรวจสอบภาษีอากรมีน้อยลง ส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานปัจจุบันต้องรับผิดชอบภาระงานที่เพิ่มขึ้น ทำให้งานด้านการตรวจสอบภาษีเป็นไปได้ช้า และไม่ทันต่อสถานการณ์ปัจจุบัน (กรมสรรพากร, 2564)

ดังนั้นผู้วิจัยในฐานะนักตรวจสอบภาษีอากรจึงมีความสนใจที่จะทำการศึกษาอิทธิพลของปัจจัยจูงใจ ปัจจัยจูงใจ รักษาในงานและความผูกพันต่อองค์กรส่งผลต่อการตัดสินใจลาออกของบุคลากรตำแหน่งนักตรวจสอบภาษีอากร สังกัดกรมสรรพากร ซึ่งผลของการศึกษานี้จะสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการกำหนด วางแผนด้านบุคลากร และสร้างแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากร ซึ่งอาจสามารถป้องกันการลาออกของบุคลากรตำแหน่งนักตรวจสอบภาษีอากร สังกัดกรมสรรพากรในอนาคตได้

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับการตัดสินใจลาออกของบุคลากรตำแหน่งนักตรวจสอบภาษีอากร สังกัดกรมสรรพากร
2. เพื่อศึกษาการตัดสินใจลาออกของบุคลากรตำแหน่งนักตรวจสอบภาษีอากร สังกัดกรมสรรพากรจำแนกตามปัจจัยบุคคล

3. เพื่อศึกษาปัจจัยจูงใจปัจจัยธำรงรักษาในงาน และความผูกพันต่อองค์กร ที่มีผลต่อการตัดสินใจลาออกของบุคลากรตำแหน่งนักตรวจสอบภาษีอากร สังกัดกรมสรรพากร

ขอบเขตงานวิจัย

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจลาออกของบุคลากรตำแหน่งนักตรวจสอบภาษีอากร สังกัดกรมสรรพากร มีขอบเขตการวิจัย โดยผู้วิจัยได้ทำการกำหนดขอบเขตการศึกษาดังต่อไปนี้

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ บุคลากรตรวจสอบภาษีอากร สังกัดกรมสรรพากร ที่ปฏิบัติงานจริงในปี 2566 จำนวนทั้งสิ้น 4,585 คน ใช้วิธีการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรของ Yamane (1973) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 5% จะได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 368 คน

2. การศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจลาออกของบุคลากรตำแหน่งนักตรวจสอบภาษีอากร สังกัดกรมสรรพากร โดยทางผู้วิจัยจะทำการศึกษาถึงตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยจูงใจ ปัจจัยธำรงรักษาในงาน และปัจจัยความผูกพันต่อองค์กร ตัวแปรตาม คือ การตัดสินใจลาออกของบุคลากรตำแหน่งนักตรวจสอบภาษีอากร สังกัดกรมสรรพากร

สมมติฐานของการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันทำให้การตัดสินใจลาออกของบุคลากรตำแหน่งนักตรวจสอบภาษีอากร สังกัดกรมสรรพากรต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยจูงใจมีผลต่อการตัดสินใจลาออกของบุคลากรตำแหน่งนักตรวจสอบภาษีอากร สังกัดกรมสรรพากร

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยธำรงรักษาในงานมีผลต่อการตัดสินใจลาออกของบุคลากรตำแหน่งนักตรวจสอบภาษีอากร สังกัดกรมสรรพากร

สมมติฐานที่ 4 ปัจจัยความผูกพันต่อองค์กรมีผลต่อการตัดสินใจลาออกของบุคลากรตำแหน่งนักตรวจสอบภาษีอากร สังกัดกรมสรรพากร

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงระดับการตัดสินใจลาออกของบุคลากรตำแหน่งนักตรวจสอบภาษีอากร สังกัดกรมสรรพากร
2. ทำให้ทราบถึงการตัดสินใจลาออกของบุคลากรตำแหน่งนักตรวจสอบภาษีอากร สังกัดกรมสรรพากร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยจูงใจ ปัจจัยธำรงรักษาในงาน และปัจจัยความผูกพันต่อองค์กร
3. เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางในการกำหนด วางแผนด้านบุคลากร และสร้างแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากร ซึ่งอาจสามารถป้องกันการล่อออกของบุคลากรตำแหน่งนักตรวจสอบภาษีอากร สังกัดกรมสรรพากรในอนาคตได้

แนวคิดและทฤษฎี

1.แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

Pigors and Myers (1973) กล่าวว่า การออกจากงาน (Separations) หมายถึง การสิ้นสุดการว่าจ้างพนักงาน ซึ่งมี 4 ประเภท ได้แก่ การไล่ออก (Discharge) การปลดเกษียณ (Retirement) การตาย (Death) และการลาออก (Resignation) ซึ่งการลาออกนั้น คือ การที่พนักงานออกจากองค์กรด้วยความสมัครใจ ต่อมา Bluedorn (1978) ได้ให้แนวคิดว่าการลาออกที่ใช้ในองค์กรโดยทั่วไปและในจิตวิทยาอุตสาหกรรม จะแบ่งเป็น 2 ความหมาย ซึ่งโดยทั่วไป หมายถึง การรับพนักงานใหม่มาทำงานแทนพนักงานคนเดิมที่ลาออกไป แต่หากเจาะจงลงไปจะหมายถึง การเปลี่ยนแปลงสภาพ

การ เป็นสมาชิกขององค์การจากองค์การหนึ่งไปสู่อีกองค์การหนึ่ง และไม่ก็ปีต่อมา Mobley (1982) ก็ได้ให้คำจำกัดความของการลาออกว่า การลาออก หมายถึง การที่พนักงานขององค์กรสิ้นสุดสภาพการเป็นสมาชิกขององค์กรนั้น โดยการสิ้นสุดสภาพการเป็นสมาชิกนี้ สามารถแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ การสิ้นสุดสภาพโดยสมัครใจ หมายถึง การสิ้นสุดสภาพการเป็นสมาชิกขององค์กร โดยพนักงานเป็นผู้ที่จัดการและตัดสินใจเอง และ การสิ้นสุดสภาพโดยไม่สมัครใจ หมายถึง การสิ้นสุดสภาพการเป็นสมาชิกขององค์กร โดย องค์กรเป็น ผู้จัดการ รวมไปถึง การเกษียณอายุและการตาย

2.แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจ

Herzberg, et al. (1959) ได้ศึกษาพบว่าปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานมี 2 ปัจจัย คือ (1) ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factor) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวกับงานที่ทำโดยตรง เพื่อจูงใจให้บุคคลรักและชอบในงานจะปฏิบัติอยู่ เป็นสิ่งที่กระตุ้นที่ทำให้เกิดความพึงพอใจกับบุคคลในองค์กรให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เนื่องจากเป็นปัจจัยที่สามารถตอบสนองความต้องการภายในตัวของบุคคลได้ (2) ปัจจัยบำรุงรักษา (Maintenance Factor) หรือปัจจัยอนามัย (Hygiene factor) คือ ปัจจัยที่ต้องมีในการทำงาน หรือปัจจัยบำรุงรักษา เป็นองค์ประกอบที่ช่วยป้องกันการปฏิบัติงานของบุคลากรที่จะเกิดความไม่ชอบงาน หรือหย่อนประสิทธิภาพลง เป็นปัจจัยที่มาจากภายนอกตัวบุคคล

3.แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยบำรุงรักษาในงาน

Chandler (1990) ได้ให้ความหมายการรักษาให้คงอยู่หมายถึง ดึงกลับ รักษาจากการออกไปหรือหลุดออกไปรักษาสภาพเดิม

พยอม วงศ์สารศรี (2552) ให้ความหมายว่า การบำรุงรักษาบุคลากร หมายถึง การบำรุงรักษาทำให้องค์กรไม่สูญเสียคนดีมีความสามารถไป ทั้งนี้เพราะคนเป็นกำลังงานที่มีค่ายิ่งสำหรับองค์กร ถ้าองค์กรจัดกิจกรรมบำรุงรักษาเป็นอย่างดีบุคลากรย่อมคงอยู่ในองค์กรต่อไป

จากความหมายข้างต้นและทฤษฎี 2 ปัจจัยของ Herzberg, et al. (1959) เกี่ยวกับปัจจัยบำรุงรักษา สามารถสรุปได้ว่า การบำรุงรักษา เป็นการป้องกันหรือช่วยลดไม่ให้เกิดความไม่พอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งประกอบด้วย ด้านองค์กรและนโยบายในการบริหาร ด้านบรรยากาศในการทำงาน ด้านความมั่นคงในงาน ด้านรายได้ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา

4.แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

Meyer and Allen (1991) ได้ให้ความหมาย ความผูกพันต่อองค์กร จากแนวคิดพื้นฐานหลายองค์ประกอบที่ให้เหตุผลแตกต่างกัน ซึ่งเหตุผลเหล่านี้ล้วนเป็นองค์ประกอบทางโครงสร้างของความผูกพันต่อองค์กร โดยได้เสนอองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กร 3 ด้าน คือ (1) ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ คือ ความผูกพันที่เกิดขึ้นจากความรู้สึกภายในของบุคคล เป็นความรู้สึกผูกพันทางจิตใจว่าตนเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร มีความภาคภูมิใจที่จะได้ทำงานในองค์กร (2) ความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่กับองค์กร คือ การที่บุคคลมีแนวโน้มที่จะทำงานในองค์กรต่อไป เพราะเขาจะพิจารณาถึงการเข้าไปเป็นสมาชิกองค์กร และจะต้องสูญเสียถ้าจากองค์กรไป (3) ความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐาน คือแนวคิดเกี่ยวกับบรรทัดฐานของสังคมที่มีมุมมองว่าเมื่อบุคคลเข้ามาเป็นสมาชิกขององค์กรแล้วควรมีพันธะผูกพันต่อองค์กร โดยต้องปฏิบัติตนให้เหมาะสมและถูกต้องตามหลักคุณธรรม เพื่อตอบแทนสิ่งที่บุคคลได้รับจากองค์กร

วิธีดำเนินการวิจัย

1. การออกแบบการวิจัย

การศึกษานี้เป็นการวิจัยแบบไม่ทดลอง (Non-Experimental Design) เป็นการวิจัยที่มีการศึกษาตามสภาพที่เป็นไปตามธรรมชาติ โดยไม่มีการจัดกระทำ หรือควบคุมตัวแปรใดๆ เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม แบบวิจัย

ตัดขวาง (Cross Sectional Studies) คือเป็นการเก็บข้อมูลในช่วงระยะเวลาใดเวลาหนึ่งเพียงครั้งเดียว โดยใช้เครื่องมือการวิจัยเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ทำการเก็บรวบรวมข้อมูล และนำไปวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการทางสถิติ

2. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรตำแหน่งนักตรวจสอบภาษีอากร สังกัดกรมสรรพากร จำนวนทั้งสิ้น 4,585 คน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างใช้การคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างของ Yamane (1973) ในการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 5% ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 368 คน หลังจากกำหนดกลุ่มตัวอย่างแล้ว เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างกระจายครอบคลุมทั่วประเทศ ผู้ศึกษาจึงเลือกใช้วิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified sampling) โดยการแบ่งกลุ่มตัวอย่างเป็นชั้นภูมิตามตำแหน่งงาน

3. เครื่องมือใช้ในการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย แบบสอบถามนั้นเป็นเครื่องมือหลักที่นำมาเก็บรวบรวมข้อมูล โดยทางผู้วิจัยก็ได้มีการศึกษาหาความรู้ ค้นคว้าทบทวนวรรณกรรม แนวคิดและทฤษฎีต่างๆ เอกสารทางวิชาการ รวมไปถึงงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อที่จะนำความรู้ที่ได้มานั้นไปกำหนดกรอบแนวคิดของงานวิจัยที่ผู้วิจัยศึกษา ซึ่งแสดงให้เห็นตัวแปรที่เกี่ยวข้อง โดยตัวแปรที่ได้มานั้นจะช่วยพัฒนาการสร้างแบบสอบถามในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่กำหนด โดยแบบสอบถามจะแบ่งออกเป็น 5 ส่วนดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นคำถามเกี่ยวข้องกับลักษณะปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ตำแหน่งงาน และประสบการณ์ในการทำงาน มีจำนวนข้อคำถามทั้งหมด 7 ข้อ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจ เป็นคำถามที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยจูงใจ ได้แก่ ลักษณะของงาน และความก้าวหน้าในอาชีพ มีจำนวนข้อคำถามทั้งหมด 10 ข้อ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยอัตรการรักษาในงาน เป็นคำถามที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยอัตรการรักษาในงาน ได้แก่ ด้านองค์กรและนโยบายในการบริหาร ด้านบรรยากาศในการทำงาน ด้านความมั่นคงในงาน ด้านรายได้ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา มีจำนวนคำถามทั้งหมด 18 ข้อ

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยความผูกพันต่อองค์กร เป็นคำถามที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยความผูกพันต่อองค์กร มีจำนวนข้อคำถามทั้งหมด 18 ข้อ

ส่วนที่ 5 ข้อมูลเกี่ยวกับการตัดสินใจลาออกของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นคำถามที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจลาออกของนักตรวจสอบภาษี สังกัดกรมสรรพากร ซึ่งมีจำนวนข้อคำถามทั้งหมด 3 ข้อ

4. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ได้มีการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย โดยผู้วิจัยได้มีการนำแบบสอบถามมาใช้เป็นเครื่องมือในการวิจัย ซึ่งการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย สามารถสรุปเป็นขั้นตอนได้ดังนี้

1. การศึกษาค้นคว้าข้อมูล แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรคุณภาพชีวิตในการทำงาน
2. นิยามศัพท์เฉพาะของตัวแปรตาม ทำขึ้นเพื่อให้ความหมายของตัวแปรต่างๆ
3. นำนิยามศัพท์เฉพาะที่ได้มาสร้างเป็นข้อคำถามที่มีความครอบคลุม และสัมพันธ์กับนิยามศัพท์ของตัวแปร
4. จัดทำร่างแบบสอบถาม
5. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้นให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาว่าแบบสอบถามมีการใช้ภาษาและลักษณะของข้อความเหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่างที่จะดำเนินการวิจัย

5. การตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม

1. ผู้วิจัยดำเนินการทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา และความน่าเชื่อถือ ก่อนนำแบบสอบถามไปดำเนินการวิจัยใช้งานจริง โดยนำร่างแบบสอบถามให้อาจารย์ที่ปรึกษาทำการตรวจสอบคำถาม การใช้ภาษาในแบบสอบถาม เพื่อความครอบคลุมเนื้อหาที่ต้องการศึกษา โดยใช้วิธีการวัดความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ตามตารางตรวจสอบคุณภาพความครอบคลุมด้านเนื้อหาการวิจัย รวมไปถึงใช้ภาษาที่ถูกต้องเหมาะสมหรือไม่ ซึ่งผู้วิจัยจะนำคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษามาปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถาม ก่อนนำไปใช้งานจริง

2. ผู้วิจัยได้มีการจัดทำแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างที่ทางผู้วิจัยใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัย จำนวน 30 คน เพื่อทำการตรวจสอบหาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาค (Cronbach's Alpha) Cronbach (1974) ปัจจัยจูงใจภาพรวม 0.755 แสดงเป็นรายด้าน ดังนี้ ด้านลักษณะงาน 0.772 ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ 0.705 ปัจจัยธำรงรักษาในงานภาพรวม 0.843 แสดงเป็นรายด้าน ดังนี้ ด้านองค์กรและนโยบายในการบริหาร 0.736 ด้านบรรยากาศในการทำงาน 0.819 ด้านความมั่นคงในงาน 0.790 ด้านรายได้ 0.941 ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน 0.924 และด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา 0.901 ปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์กร 0.908 และการตัดสินใจลาออกของบุคลากร 0.919

3. เมื่อผู้วิจัยนำข้อบกพร่องมาปรับปรุงแก้ไข โดยขอคำปรึกษาและผ่านความคิดเห็นและความเห็นชอบของอาจารย์ที่ปรึกษาอีกครั้ง จนได้เครื่องมือที่มีประสิทธิภาพ จึงนำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ ไปสอบถามกลุ่มตัวอย่างตามที่ได้กำหนดไว้ในงานวิจัย

6. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ที่ผ่านการแก้ไขและผ่านความเห็นชอบจากอาจารย์ที่ปรึกษามาดำเนินการจัดทำแบบสอบถามออนไลน์ เพื่อทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่กำหนด จำนวน 368 คน ซึ่งกลุ่มตัวอย่างคือบุคลากรตำแหน่งนักตรวจสอบภาษีอากร สังกัดกรมสรรพากร ที่ปฏิบัติงานจริงในปี 2566 โดยการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) ใช้วิธีการจับสลากโดยทำรายชื่อของบุคลากรทั้งหมด โดยมีเลขกำกับหน่วยรายชื่อทั้งหมด หลังจากนั้นส่งแบบสอบถามให้บุคลากรที่ถูกสุ่มได้ ซึ่งหลังจากการเก็บรวบรวมข้อมูลครบจำนวน 368 ชุดแล้ว ผู้วิจัยได้ดำเนินการในขั้นตอนต่อไป ผู้วิจัยทำการนำข้อมูลที่ได้อิงวิเคราะห์คำนวณผลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ SPSS

7. เทคนิคการวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่นำมาทำการประมวลผลด้วยการวิเคราะห์ข้อมูล ดังต่อไปนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1.1 ใช้ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าความถี่ (Frequency) กับตัวแปรที่มีระดับการวัดเชิงกลุ่ม ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ตำแหน่งงาน และประสบการณ์ในการทำงาน

1.2 ใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) กับตัวแปรที่มีระดับการวัดเชิงปริมาณ ได้แก่ ปัจจัยจูงใจ ปัจจัยธำรงรักษาในงาน ปัจจัยความผูกพันต่อองค์กร และการตัดสินใจลาออกของบุคลากรตำแหน่งนักตรวจสอบภาษีอากร สังกัดกรมสรรพากร

2. สถิติอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

2.1 การตัดสินใจลาออกของบุคลากรตำแหน่งนักตรวจสอบภาษีอากร สังกัดกรมสรรพากร จำแนกตามเพศ ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติทดสอบ t-test

2.2 การตัดสินใจลาออกของบุคลากรตำแหน่งนักตรวจสอบภาษีอากร สังกัดกรมสรรพากร จำแนกตามอายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ตำแหน่งงาน และประสบการณ์ในการทำงาน ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติความแปรปรวนทางเดียว (One way ANOVA) หากพบความแตกต่างจะนำไปสู่การเปรียบเทียบรายคู่ โดยใช้วิธีของ Least-Significant Different (LSD)

2.3 เพื่อศึกษาปัจจัยจูงใจ ปัจจัยอัตรการรักษาในงาน ปัจจัยความผูกพันต่อองค์กร และการตัดสินใจลาออกของบุคลากรตำแหน่งนักตรวจสอบภาษีอากร สังกัดกรมสรรพากร จะใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติถดถอยพหุคูณ Multiple Regression Analysis

ผลการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามการวิจัย เรื่องอิทธิพลของปัจจัยจูงใจ ปัจจัยอัตรการรักษาในงานและความผูกพันต่อองค์กรส่งผลต่อการตัดสินใจลาออกของบุคลากรตำแหน่งนักตรวจสอบภาษีอากร สังกัดกรมสรรพากร สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังต่อไปนี้

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรตำแหน่งนักตรวจสอบภาษีอากร สังกัดกรมสรรพากร พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 41 - 50 ปี มีสถานภาพโสด มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี รายได้ต่อเดือนมากกว่า 30,001 บาท ตำแหน่งชำนาญการ และมีประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า 8 ปี

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยจูงใจของบุคลากรตำแหน่งนักตรวจสอบภาษีอากร สังกัดกรมสรรพากรโดยภาพรวมอยู่ในระดับความสำคัญมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านลักษณะงานอยู่ระดับความสำคัญมาก และด้านความก้าวหน้าในอาชีพอยู่ในระดับความสำคัญปานกลาง ปัจจัยอัตรการรักษาในงานของบุคลากรตำแหน่งนักตรวจสอบภาษีอากร สังกัดกรมสรรพากรโดยภาพรวมอยู่ในระดับความสำคัญมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่อยู่ในระดับสำคัญมากที่สุด คือด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านที่อยู่ในระดับความสำคัญมาก มีทั้งหมด 3 ด้านคือ ด้านความมั่นคงในงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และด้านองค์กรและนโยบายในการบริหาร และด้านที่อยู่ในระดับความสำคัญปานกลางมี 2 ด้านคือ ด้านบรรยากาศในการทำงาน และด้านรายได้ เรียงตามลำดับ ปัจจัยความผูกพันขององค์กรของบุคลากรตำแหน่งนักตรวจสอบภาษีอากร สังกัดกรมสรรพากร อยู่ในระดับความสำคัญมากในทุกข้อ โดยเรียงตามลำดับดังนี้ ข้อที่ห้าเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่อย่างสม่ำเสมอเพื่อให้องค์กรได้รับประโยชน์สูงสุด รองลงมาคือข้อที่สาม ทัศนคติที่ดีอยู่ในองค์กรปัจจุบันของท่าน ท่านมีทัศนคติเชิงบวกต่อองค์กร และท่านรู้สึกมีความผูกพันต่อองค์กรที่ท่านอยู่

ผลการวิเคราะห์การตัดสินใจลาออกของบุคลากรตำแหน่งนักตรวจสอบภาษีอากร สังกัดกรมสรรพากรโดยภาพรวม อยู่ในระดับความสำคัญปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับสำคัญปานกลาง โดยเรียงตามลำดับดังนี้ ข้อที่สามคิดจะเปลี่ยนงานแต่ไม่สามารถทำได้ในขณะนี้ ข้อถ้ามีผู้มาชวนท่านให้เปลี่ยนงานโดยเสนอค่าตอบแทนที่สูงกว่างานปัจจุบันท่านจะลาออกจางานทันที และข้อที่ห้ากำลังมองหางานใหม่

ผลการเปรียบเทียบการตัดสินใจลาออกของบุคลากรตำแหน่งนักตรวจสอบภาษีอากร สังกัดกรมสรรพากร จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ตำแหน่งงานและประสบการณ์ในการทำงาน สามารถสรุปการวิจัย ได้ดังนี้ บุคลากรตำแหน่งนักตรวจสอบภาษีอากร สังกัดกรมสรรพากร ที่มีเพศต่างกัน ทำให้การตัดสินใจ

ลาออกโดยภาพรวมไม่ต่างกัน และบุคลากรตำแหน่งนักตรวจสอบภาษีอากร สังกัดกรมสรรพากรที่มีสถานภาพ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ตำแหน่งงาน และประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน ทำให้การตัดสินใจลาออกโดยภาพรวมต่างกัน

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยจูงใจมีผลต่อการตัดสินใจลาออกของบุคลากรตำแหน่งนักตรวจสอบภาษีอากร สังกัดกรมสรรพากร สามารถสรุปการวิจัย ได้ดังนี้ ปัจจัยจูงใจด้านความก้าวหน้าในอาชีพ มีผลต่อการตัดสินใจลาออกของบุคลากรตำแหน่งนักตรวจสอบภาษีอากร สังกัดกรมสรรพากร และปัจจัยจูงใจด้านลักษณะงาน ไม่มีผลต่อการตัดสินใจลาออกของบุคลากรตำแหน่งนักตรวจสอบภาษีอากร สังกัดกรมสรรพากร

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยอัตรารักษาในงานมีผลต่อการตัดสินใจลาออกของบุคลากรตำแหน่งนักตรวจสอบภาษีอากร สังกัดกรมสรรพากร สามารถสรุปการวิจัย ได้ดังนี้ ปัจจัยอัตรารักษาในงานด้านองค์กรและนโยบายในการบริหาร และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมีผลต่อการตัดสินใจลาออกของบุคลากรตำแหน่งนักตรวจสอบภาษีอากร สังกัดกรมสรรพากร ปัจจัยอัตรารักษาในงานด้านบรรยากาศในการทำงาน ด้านความมั่นคงในงาน ด้านรายได้ และด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ไม่มีผลต่อการตัดสินใจลาออกของบุคลากรตำแหน่งนักตรวจสอบภาษีอากร สังกัดกรมสรรพากร

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยความผูกพันต่อองค์กรมีผลต่อการตัดสินใจลาออกของบุคลากรตำแหน่งนักตรวจสอบภาษีอากร สังกัดกรมสรรพากร สามารถสรุปการวิจัย ได้ว่า ปัจจัยความผูกพันต่อองค์กรมีผลต่อการตัดสินใจลาออกของบุคลากรตำแหน่งนักตรวจสอบภาษีอากร สังกัดกรมสรรพากร

บทสรุปและอภิปรายผล

1. ผลการวิเคราะห์การตัดสินใจลาออกของบุคลากรตำแหน่งนักตรวจสอบภาษีอากร สังกัดกรมสรรพากร โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุดคือ ข้อท่านกำลังมองหางานใหม่ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะบุคลากรตำแหน่งนักตรวจสอบภาษีอากร สังกัดกรมสรรพากร มีรายได้จากค่าตอบแทนเป็นหลักและเป็นรายได้ที่น้อย จึงทำให้บุคลากรมีความคิดเห็นว่ามีค่าตอบแทนน้อยและไม่เพียงพอกับสถานะเศรษฐกิจในปัจจุบัน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือด้านลักษณะงานมีความซับซ้อนละเอียดและมีเนื้อหาที่ต้องใช้ระยะเวลาในการทำงานส่งผลให้เกิดความเหนื่อยล้าและเครียดจากงานจึงมีแนวโน้มการลาออก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เมธาวิ สายัญญ (2560) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจลาออกของผู้ช่วยสอบบัญชีของบริษัทสอบบัญชีขนาดใหญ่ในประเทศไทย พบว่าการตัดสินใจลาออกของผู้ช่วยสอบบัญชีของบริษัทสอบบัญชีขนาดใหญ่ในประเทศไทยอยู่ในระดับสูงเนื่องจากเนื้อหาและลักษณะงานที่ทำและมีค่าตอบแทนน้อยเมื่อเปรียบเทียบกับงานอื่น

2. ผลการศึกษาการตัดสินใจลาออกของบุคลากรตำแหน่งนักตรวจสอบภาษีอากร สังกัดกรมสรรพากร จำแนกตามปัจจัยบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ตำแหน่งงานและประสบการณ์ในการทำงาน สามารถสรุปได้ดังนี้

2.1 บุคลากรตำแหน่งนักตรวจสอบภาษีอากร สังกัดกรมสรรพากร ที่มีเพศต่างกัน ทำให้การตัดสินใจลาออกโดยภาพรวมไม่ต่างกัน แสดงว่าเพศไม่มีผลต่อการตัดสินใจลาออกของบุคลากร ดังนั้น ไม่ว่าจะเพศชายหรือเพศหญิง มีการตัดสินใจลาออกโดยภาพรวมที่คล้ายคลึงกัน ซึ่งสอดคล้องกับวิจัยของ ไพศาล บุญสุวรรณ (2560) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานรักษาความปลอดภัย บริษัท จี 4 เอส ซีเคียวริตี้ เซอร์วิสเอส (ประเทศไทย) ที่ทำงานภายในศูนย์การค้าเซ็นทรัลพลาซ่า หาดใหญ่ พบว่า เพศต่างกัน ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงาน

รักษาความปลอดภัย บริษัท 4 เอส ซีเคียวริตี้ เซอร์วิสเชส (ประเทศไทย) ที่ทำงานภายในศูนย์การค้าเซ็นทรัลเฟสติวัล หาดใหญ่ที่ไม่แตกต่างกัน

2.2 บุคลากรตำแหน่งนักตรวจสอบภาษีอากร สังกัดกรมสรรพากร ที่มีอายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ ต่อเดือน ตำแหน่งงาน และระยะเวลาหรือประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน ทำให้การตัดสินใจลาออกของบุคลากร ต่างกัน แสดงว่าอายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ตำแหน่งงาน และระยะเวลาหรือประสบการณ์ในการทำงานมีผลต่อการตัดสินใจลาออกของบุคลากร ซึ่งสอดคล้องกับวิจัยของ เมธาวิ สายัญ (2560) ได้ศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจลาออกของผู้ช่วยผู้สอบบัญชีของบริษัทสอบบัญชีขนาดใหญ่ในประเทศไทย ผลพบว่า บุคลากรที่มีอายุ ตำแหน่งงาน และอายุงานต่างก็มีการตัดสินใจลาออกแตกต่างกัน และสอดคล้องกับวิจัยของ ศุภานัน พุฒตาล (2560) ได้ทำการศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อแนวโน้มการลาออกของพนักงานมหาวิทยาลัย สายวิชาการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีโดยพบว่า อายุ ตำแหน่งงาน และระยะเวลาหรือประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน มีผลต่อการตัดสินใจลาออกของพนักงานมหาวิทยาลัย สายวิชาการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ตามลำดับ และสอดคล้องกับวิจัยของ สันหุษา ชมภูษ (2563) ได้ศึกษาแรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการลาออกของพนักงานธนาคารในสำนักงานใหญ่ของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง พบว่า พนักงานที่มีสถานภาพ รายได้ต่อเดือนต่างกัน มีผลต่อการตัดสินใจลาออกของพนักงานธนาคารในสำนักงานใหญ่ของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง ที่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ตามลำดับ และสอดคล้องกับวิจัยของ ณิชยาน์ อำไพวงษ์ (2559) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจลาออก ของพนักงานขับรถขนส่งในเขตนิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด และนิคมอมตะซิตี้ จังหวัดระยอง พบว่า พนักงานขับรถขนส่ง ที่มีระดับการศึกษาและรายได้ต่อเดือนต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับการตัดสินใจลาออกที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ตามลำดับ

3. ผลการศึกษาปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการตัดสินใจลาออกของบุคลากรตำแหน่งนักตรวจสอบภาษีอากร สังกัด กรมสรรพากร สามารถสรุปได้ดังนี้

3.1 ปัจจัยจูงใจด้านความก้าวหน้าในอาชีพ มีผลต่อการตัดสินใจลาออกของบุคลากรตำแหน่งนักตรวจสอบภาษีอากร สังกัดกรมสรรพากร ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า บุคลากรตำแหน่งนักตรวจสอบภาษีอากร สังกัดกรมสรรพากร ให้ความสำคัญต่อปัจจัยจูงใจด้านความก้าวหน้าในอาชีพ ในระดับปานกลาง มีความเห็นว่า งานที่ทำมีโอกาสก้าวหน้าในอาชีพ ส่งผลต่อระดับการตัดสินใจลาออกของบุคลากรตำแหน่งนักตรวจสอบภาษีอากร สังกัดกรมสรรพากร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย ของ ไพศาล บุญสุวรรณ (2562) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกจากงานของ พนักงานรักษาความปลอดภัย บริษัท 4 เอส ซีเคียวริตี้ เซอร์วิสเชส (ประเทศไทย) ที่ทำงานภายในศูนย์การค้าเซ็นทรัลเฟสติวัล หาดใหญ่ โดยพบว่า ปัจจัยด้านโอกาสและความก้าวหน้าในการทำงาน ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกจากงานของ พนักงานรักษาความปลอดภัย บริษัท 4 เอส ซีเคียวริตี้ เซอร์วิสเชส (ประเทศไทย)อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

3.2 ปัจจัยจูงใจด้านลักษณะงาน ไม่มีผลต่อการตัดสินใจลาออกของบุคลากรตำแหน่งนักตรวจสอบภาษีอากร สังกัดกรมสรรพากร ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า บุคลากรตำแหน่งนักตรวจสอบภาษีอากร สังกัดกรมสรรพากรให้ความสำคัญ ต่อปัจจัยจูงใจด้านลักษณะงานในระดับมาก มีความเห็นว่า งานที่ทำอยู่มีความท้าทาย จึงจำเป็นต้องอาศัยประสบการณ์ และความชำนาญในการทำงาน โดยอาศัยความรู้ ความสามารถและปฏิภาณไหวพริบของแต่ละบุคคล ที่บุคลากรตำแหน่งนักตรวจสอบภาษีอากรที่ได้อยู่แล้วแต่ มีระดับความเห็นที่ต่ำที่สุดในด้านนี้คือมีการหมุนเวียน สลับเปลี่ยนหน้าที่ในการทำงานอย่างต่อเนื่องอาจเป็นเพราะ ระบบงานของภาครัฐที่มีความชัดเจน ส่งผลให้บุคลากรมีความพึงพอใจในงานที่ทำจึงไม่มีแนวโน้มในการลาออกดังนั้น ปัจจัยจูงใจด้านลักษณะงานไม่สามารถพยากรณ์การตัดสินใจลาออกได้ ซึ่งสอดคล้องกับ

แนวคิดทฤษฎีของสองปัจจัยของ Herzberg (Herzberg, et al. ,1959) ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานได้กล่าว ว่า ความสนใจของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่องานที่ได้รับมอบหมาย ที่มีความเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ ความถนัด มีโอกาสได้แสดงความคิดเห็นในการทำงาน มีแรงจูงใจหรือมีความท้าทายให้ลงมือปฏิบัติงานอย่างสร้างสรรค์เป็นปัจจัยที่สามารถตอบสนองความต้องการภายในตัวของบุคคลได้ ส่งผลให้พนักงานคงอยู่ในงาน

4. ผลการศึกษาปัจจัยธำรงรักษาในงานที่มีผลต่อการตัดสินใจลาออกของบุคลากรตำแหน่งนักตรวจสอบภาษีอากร สังกัดกรมสรรพากร สามารถสรุปได้ดังนี้

4.1 ปัจจัยธำรงรักษาในงานด้านองค์กรและนโยบายในการบริหาร และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีผลต่อการตัดสินใจลาออกของบุคลากรตำแหน่งนักตรวจสอบภาษีอากร สังกัดกรมสรรพากร ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า บุคลากรตำแหน่งนักตรวจสอบภาษีอากรให้ความสำคัญต่อปัจจัยธำรงรักษาในงานด้านองค์กรและนโยบายในการบริหาร และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีความเห็นว่าบุคลากรรับทราบนโยบายและระเบียบการปฏิบัติขององค์กร สามารถปฏิบัติงานตามนโยบายและระเบียบปฏิบัติต่างๆ ได้ แต่อาจยังไม่มี ความพึงพอใจในการบริหารงานภายในองค์กร หรือนโยบายและระเบียบปฏิบัติต่างๆ บุคลากรต้องการอยู่ในองค์กรที่มีความสัมพันธ์อันดีต่อกันระหว่างเพื่อนร่วมงาน และองค์กรแห่งนี้ อาจจะไม่ตอบสนองต่อความต้องการของบุคลากรตำแหน่งนักตรวจสอบจึงมีความคิดที่จะลาออกจากองค์กรนี้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ญัฐธยาน์ อำไพวงษ์ (2559) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจลาออก (เปลี่ยนนายจ้าง) ของพนักงานขนส่งในเขตนิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด และนิคมอมตะซิตี้ จังหวัดระยอง โดยพบว่า ปัจจัยธำรงรักษา ด้านองค์กรและนโยบายบริหารและด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจลาออกจากงานของพนักงานขนส่ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.2 ปัจจัยธำรงรักษาในงานด้านบรรยากาศในการทำงาน ด้านความมั่นคงในงาน ด้านรายได้ และด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ไม่มีผลต่อการตัดสินใจลาออกของบุคลากรตำแหน่งนักตรวจสอบภาษีอากร สังกัดกรมสรรพากร ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า บุคลากรเห็นความสำคัญในการทำงานอยู่ในองค์กร มีความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมในสถานทำงานที่มีความปลอดภัย ไม่อันตรายต่อสุขภาพ มีความรู้สึก เชื่อมมั่น มั่นคงในตำแหน่งงานที่ทำ มีศรัทธา มีความภาคภูมิใจ พึงพอใจในสิ่งตอบแทนจากการปฏิบัติงาน รวมถึงการเลื่อนขั้นของเงินเดือนที่มีความเหมาะสม และเนื่องการกรมสรรพากรมีการกำหนดโครงสร้างสายบังคับบัญชาอย่างเป็นระบบและมีขั้นตอนการปฏิบัติงานอย่างชัดเจนและเป็นธรรม จึงทำให้ไม่สามารถพยากรณ์การตัดสินใจลาออกได้ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีของสองปัจจัยของ Herzberg (Herzberg, et al. ,1959) ได้ศึกษาเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน พบว่าปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานกรณีปัจจัยปัจจัยบำรุงรักษา ด้านสภาพและบรรยากาศในการทำงาน ที่มีสภาพทางกายภาพของสถานที่ทำงาน เช่น เสียง แสง อากาศ รวมถึงลักษณะของสภาพแวดล้อมอื่นๆ เช่น อุปกรณ์หรือเครื่องมือต่างๆ ควรมืออย่างเหมาะสม ด้านความปลอดภัยและความมั่นคงในงาน คือ บุคลากรมีความรู้สึกมั่นคงในการทำงาน การดำรงอยู่ของตำแหน่งงานและองค์กร ความถาวรในการจ้างงาน การปฏิบัติงานที่ต่อเนื่อง ความรู้สึกเชื่อมั่น ความศรัทธาในวิชาชีพ ปัจจัยด้านรายได้ที่สามารถตอบสนองความต้องการภายในตัวของบุคคลได้ และกรณีปัจจัยธำรงรักษาด้านปกครองและความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาที่ผู้บังคับบัญชาต้องมีความเป็นผู้นำ มีประสบการณ์ ความเชี่ยวชาญ หรือทักษะที่ทำให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้ใต้บังคับบัญชา ซึ่งปัจจัยต่างๆ เหล่านี้สามารถตอบสนองความต้องการภายในตัวของบุคคลได้ ส่งผลให้บุคลากรคงอยู่ในงานไม่มีแนวโน้มการออกจากองค์กร

5. ผลการศึกษาปัจจัยความผูกพันต่อองค์กรที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรตำแหน่งนักตรวจสอบภาษีอากร สังกัดกรมสรรพากร สามารถสรุปได้ดังนี้

ปัจจัยความผูกพันต่อองค์กร มีผลต่อการตัดสินใจลาออกของบุคลากรตำแหน่งนักตรวจสอบภาษีอากร สังกัดกรมสรรพากร ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า บุคลากรนักตรวจสอบภาษีอากร สังกัดกรมสรรพากร มีความสำคัญต่อความผูกพันต่อองค์กร ในระดับมาก มีความเห็นว่าบุคลากรมีความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร มีความภาคภูมิใจที่ได้อยู่ในองค์กร และตำแหน่งหน้าที่ในปัจจุบัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เมธาวิ สายัญญ (2560) ได้ทำการศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจลาออกของผู้ช่วยสอบบัญชีของบริษัทสอบบัญชีขนาดใหญ่ในประเทศไทย โดยพบว่า ปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์กร ส่งผลเชิงลบต่อแนวโน้มในการตัดสินใจลาออกจากการการทำงานในบริษัทตรวจสอบบัญชีขนาดใหญ่ในอนาคต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยครั้งนี้ มีข้อเสนอแนะในการวิจัย เพื่อใช้ให้เป็นประโยชน์เป็นข้อมูลพื้นฐานเพื่อการปรับปรุงและวางแผนการบริหารงานให้บุคลากรตำแหน่งนักตรวจสอบภาษีอากรลดอัตราการลาออก ดังต่อไปนี้

ปัจจัยจูงใจ

1. ด้านลักษณะงาน จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า ปัจจัยจูงใจด้านลักษณะงาน ไม่มีผลต่อระดับการตัดสินใจลาออกของบุคลากรตำแหน่งนักตรวจสอบภาษีอากร แต่องค์กรก็ควรให้ความสำคัญในการพัฒนาทักษะการทำงานที่ท้าทายความสามารถของบุคลากรให้มีคุณภาพ ซึ่งงานที่ทำจำเป็นต้องอาศัยประสบการณ์และความชำนาญในการทำงาน โดยอาศัยความรู้ ความสามารถและปฏิภาณไหวพริบของแต่ละบุคคลอยู่เสมอ

2. ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า ปัจจัยจูงใจด้านความก้าวหน้าในอาชีพ มีผลต่อระดับการตัดสินใจลาออกของบุคลากรตำแหน่งนักตรวจสอบภาษีอากร สังกัดกรมสรรพากร ดังนั้น องค์กรควรให้ความสำคัญความก้าวหน้าในอาชีพของบุคลากร เนื่องจาก งานที่ทำอยู่มีความสำคัญและเป็นประโยชน์ต่อองค์กร มีผลต่อภาพลักษณ์ขององค์กรและมีความสำคัญต่อเศรษฐกิจของประเทศ

ปัจจัยธำรงรักษาในงาน

1. ด้านองค์กรและนโยบายการบริหาร และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีผลต่อการตัดสินใจลาออกของบุคลากรตำแหน่งนักตรวจสอบภาษีอากร สังกัดกรมสรรพากร ดังนั้น องค์กรควรจัดให้มีการอบรมพัฒนา หรือมีกิจกรรมร่วมกัน เพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างกันของเพื่อนร่วมงาน รวมทั้ง องค์กรควรมีการวางระบบงานให้เป็นไปตามนโยบายขององค์กร ให้บุคลากรทุกระดับมีส่วนร่วมในการกำหนดมาตรฐานต่างๆ และควรมีนโยบายในการพิจารณาผลงานอย่างเป็นธรรม

2. ด้านบรรยากาศในการทำงาน ด้านความมั่นคงในงาน ด้านรายได้ และด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าด้านต่างๆ เหล่านี้ไม่มีผลต่อการตัดสินใจลาออกของบุคลากรตำแหน่งนักตรวจสอบภาษีอากร สังกัดกรมสรรพากร แต่อย่างไรก็ตามองค์กรควรมีการการจัดสถานที่ เครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานให้มีความพร้อม ให้บุคลากรมีความรู้สึกถึงบรรยากาศในการทำงานที่ดี มีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร มีความเชื่อมั่นในการดำรงอยู่ขององค์กร องค์กรควรมีการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างเป็นธรรม และควรมีผู้บังคับบัญชาที่สามารถให้คำปรึกษา คำแนะนำ และการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา

ปัจจัยความผูกพันต่อองค์กร

ปัจจัยความผูกพันต่อองค์กร จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า ความผูกพันองค์กร มีผลต่อระดับการตัดสินใจลาออกของบุคลากรตำแหน่งนักตรวจสอบภาษีอากร ดังนั้น องค์กรควรให้ความสำคัญกับความผูกพันต่อองค์กรเป็นอย่างมาก ผู้บริหารควรมีการอบรม หรือสร้างกิจกรรมต่างๆ เพื่อให้บุคลากรมีความผูกพันต่อองค์กร ให้บุคลากรมีความรู้สึกยึด

มั่นในค่านิยม วัฒนธรรมขององค์กร และมีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรมีความเต็มใจที่จะมีส่วนร่วมและต้องการอยู่ในองค์กรจนเกษียณอายุราชการ

ข้อเสนอแนะเพื่อการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. เนื่องจากการตัดสินใจลาออก เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติของบุคคล มิใช่เป็นสิ่งที่ถาวรและสามารถมองเห็นได้อย่างชัดเจน ซึ่งอาจมีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอตามสภาพแวดล้อมและกาลเวลา ดังนั้นการวิจัยซ้ำในเรื่องนี้จึงเป็นสิ่งที่น่ากระทำ โดยมีระยะเวลาห่างกันพอสมควร ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ต่อการจัดการบริหารงานบุคคล ทำให้เกิดประสิทธิภาพในการบริหารงานขององค์กรให้บรรลุเป้าหมาย

2. การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะบุคลากรตำแหน่งนักตรวจสอบภาษีอากร สังกัดกรมสรรพากรเท่านั้น ในการวิจัย ครั้งต่อไป ควรมีการขยายขอบเขตการศึกษาให้กว้างและครอบคลุมมากขึ้น เช่น ศึกษาบุคลากรทั้งหมดในกรมสรรพากร เพื่อให้ทราบถึงระดับการตัดสินใจลาออกของบุคลากรในภาพรวมของกรมสรรพากร

เอกสารอ้างอิง

กรมสรรพากร. (2563).เกี่ยวกับกรมสรรพากร. ค้นเมื่อ 7 กุมภาพันธ์ 2566, จาก

<https://www.rd.go.th/19954.html>

กระทรวงการคลัง. (2561). ภารกิจ และหน้าที่รับผิดชอบของหน่วยงาน. ค้นเมื่อ 7

กุมภาพันธ์ 2566, จาก <https://shorturl.asia/HuUGE>

ณัฐธยาน์ อำไพพงษ์. (2559). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจลาออก (เปลี่ยนนายจ้าง) ของพนักงานขับรถขนส่ง ในเขตนิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด และนิคมอมตะซิตี้ จังหวัดระยอง. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการธุรกิจโลก, วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.

บริพัตร ศรีวิวรรณกุล. (2565). ปัจจัยที่มีผลต่อแนวโน้มการลาออกของนักตรวจสอบภาษีอากรในกรมสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร. คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

พยอม วงศ์สารศรี. (2552). การบริหารทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพฯ: สุภา.

ไพศาล บุญสุวรรณ. (2562). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานรักษาความปลอดภัย บริษัทจี 4 เอส ซีเคียวริตี้ เซอร์วิสเซล(ประเทศไทย) ที่ทำงานภายในศูนย์การค้าเซ็นทรัลเฟสติวัล หาดใหญ่. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

ภทร พัทักษ์สังจวงศ์, ณัฐดนัย ตั้งกิจโสภณ และศรีรินทร์ ชันติวัฒนกุล. (2563). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจลาออกจากงานของพนักงานบริษัท ABC จำกัด. วารสารบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม, 16(1), 113-126.

เมธาวี สายัญ. (2560). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจลาออกของผู้ช่วยสอบบัญชีของบริษัทสอบบัญชีขนาดใหญ่ในประเทศไทย. คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ศุภานัน พุฒตาล. (2560). ปัจจัยที่มีผลต่อแนวโน้มการลาออกของพนักงานมหาวิทยาลัย สายวิชาการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี(รายงานผลการวิจัย). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

สันหจจุชา ชมภูงูช. (2563).แรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการลาออกของพนักงานธนาคารในสำนักงานใหญ่ของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง.วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร.

- Chandler, A. D. (1990). *Scale and scope: The dynamics of industrial capitalism*. Cambridge, MA: The Belknap Press of Harvard University Press
- Cronbach, L. J. (1974). *Essentials of psychology testing*. New York: Harper & Row.
- Herzberg, F., Mausner, B., & Snyderman, B. (1959). *The motivation to work*. New York: McGraw-Wiler.
- Meyer, J. P., Allen, N. J., & Smith, C. (1993). *Commitment to organizations and occupations: extension and test of a three – component conceptualization*. *Journal of Applied Psychology*, 25, 538-551.
- Mobley, W. H. (1982). *Employee turnover, causes, consequences, and control*, Addison-Wesley. New York.
- Pigors, P. & Meyers, C. A. (1973). *Personnel Administration: A point of view and method*. New York: McGraw-Hill.
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis* (3rd Ed). New York: Harper and Row Publications.