

ผลกระทบด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์และความพึงพอใจในงาน  
ส่งผลต่อความตั้งใจคงอยู่ในงานของบุคลากร  
สำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 3  
Impact Human Resource Management and Job Satisfaction  
Affect Intentions to Stay of Employees  
at Samut Prakan Area Revenue Office3

รุ่งทิพย์ กลิ่นสอน  
สาขาวิชาการบัญชี คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง  
ผู้รับผิดชอบบทความ

Rungthip Klinsorn  
E-mail: 6314155040@rumail.ru.ac.th  
Faculty of Business Administration Program in Accounting  
Ramkhamhaeng University  
Corresponding author

#### บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาผลกระทบด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์และความพึงพอใจในงานส่งผลต่อความตั้งใจคงอยู่ในงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 3 ปัจจัยได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล การจัดการทรัพยากรมนุษย์ และความพึงพอใจในงาน โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 3 จำนวน 125 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบสมมติฐานใช้สถิติการทดสอบแบบ t-test แบบสถิติความแปรปรวนทางเดียว (One - Way ANOVA) และสถิติการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 3 พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 31 - 40 ปี และอายุ 41 - 50 ปี มีสถานภาพโสด มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี รายได้ต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท และมีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 5 ปีขึ้นไป การจัดการทรัพยากรมนุษย์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.93$ ) เมื่อพิจารณาทางด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ การวิเคราะห์งาน ( $\bar{X} = 4.30$ ) ความพึงพอใจในงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.10$ ) และความตั้งใจคงอยู่ในงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 3 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.09$ )

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า (1) บุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 3 ที่มีอายุ ระดับการศึกษา ต่างกัน ทำให้ความตั้งใจคงอยู่ในงาน โดยภาพรวมต่างกันโดยภาพรวมต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (2) การจัดการทรัพยากรมนุษย์ การวิเคราะห์งาน การฝึกอบรมและพัฒนา และความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน

มีผลต่อความตั้งใจคงอยู่ในงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 3 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ (3) ความพึงพอใจในงานมีผลต่อความตั้งใจคงอยู่ในงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 3 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**คำสำคัญ:** ความตั้งใจคงอยู่ในงาน

## Abstract

The purpose of this study is to examine the Impact Human Resource Management and Job Satisfaction Affect Intentions to Stay of Employees at Samut Prakan Area Revenue Office3, factors include demographic, human resources management and job satisfaction. The 125 samples were drawn from the population of employees at Samut Prakan Area Revenue Office3. 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 most of the employees at Samut Prakan Area Revenue Office3 were female, aged 31-40, 41-50 years, single, received Bachelor's Degree, and higher, received monthly income of 10,001-20,000 baht and had worked upper 5 years. The overall human resources management were at high level ( $\bar{X} = 3.93$ ). When each aspect considered, it was found that the aspect has the high mean was job analysis ( $\bar{X} = 4.30$ ). Job satisfaction was at high level ( $\bar{X} = 4.10$ ). Intentions to Stay of Employees at Samut Prakan Area Revenue Office3 was rated at high level ( $\bar{X} = 4.09$ ).

The results of the hypothesis testing found that (1) employees at Samut Prakan Area Revenue Office3 with different age and education had different overall intention to stay at statistical significance of 0.05. (2) human resource management; job analysis, training and development, work-life balance had effect the intentions to stay of employees at Samut Prakan Area Revenue Office3 at statistical significance of 0.05 levels. (3) Job satisfaction had effect the intentions to stay of employees at Samut Prakan Area Revenue Office3 at statistical significance of 0.05.

**Keyword:** Intention to stay

## บทนำ

ท่ามกลางการแข่งขันทางธุรกิจในยุคปัจจุบันมีความรุนแรงเพิ่มมากขึ้น การขับเคลื่อนองค์กรให้ประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ต้องอาศัยปัจจัยที่สำคัญหลายปัจจัย โดยปัจจัยที่เป็นองค์ประกอบที่สำคัญปัจจัยหนึ่งได้แก่ทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งถือเป็นปัจจัยหลักที่สำคัญซึ่งมีส่วนช่วยผลักดันให้องค์กรประสบความสำเร็จเกิดประสิทธิภาพ ทว่าทั้งองค์กรหากขาดพนักงานที่มีคุณภาพไปส่งผลให้มีการเพิ่มขึ้นของต้นทุน เนื่องจากการจัดหาและการคัดสรรพนักงาน รวมถึงการฝึกอบรมจนเกิดความเชี่ยวชาญอาจทำให้องค์กรเสียโอกาสในการช่วงชิงความได้เปรียบจากคู่แข่งท่ามกลางความเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจและสังคม ดังนั้นองค์กรชั้นนำของโลกจึงให้ความสำคัญกับทรัพยากรมนุษย์ในฐานะที่เป็นปัจจัยแห่งความสำเร็จขององค์กร (ปริญญญา ปิ่นทอง, 2561)

ในช่วงปีที่ผ่านมา หลาย ๆ องค์กรทั่วโลกต้องเผชิญกับ ‘อภิมหาการลาออกของคนทำงาน’ หรือ ‘The Great Resignation’ ส่วนหนึ่งเป็นเพราะวิกฤตโควิด ทำให้มุมมองชีวิต ความคาดหวัง และความกังวล ของบุคลากรในยุคนี้ เปลี่ยนไปจากเดิมมาก นี่จึงเป็นความท้าทายของผู้บริหารที่ต้องหันกลับมาทบทวนกลยุทธ์ด้านแรงงาน เพื่อรักษาบุคลากรที่มีความสามารถไว้กับองค์กรให้ได้ ประโยชน์สำหรับผู้บริหารได้นำไปปรับใช้กับการวางแผนกำลังแรงงานขององค์กรในอนาคต (ชาญชัย ชัยประสิทธิ์, 2565)

ดังนั้นผู้วิจัยมีความสนใจที่จะทำการศึกษาเกี่ยวกับ ผลกระทบด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์และความพึงพอใจในงานส่งผลต่อความตั้งใจคงอยู่ในงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 3 ทั้งนี้ผู้วิจัยกำหนดขอบเขตพื้นที่การวิจัยไว้ในบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 3 เนื่องด้วยเป็นองค์กรทำงานของผู้วิจัยและเพื่อเป็นข้อมูลให้กับองค์กรในการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ความพึงพอใจในงาน และความตั้งใจคงอยู่ในงานต่อไป

#### **วัตถุประสงค์การวิจัย**

1. เพื่อศึกษาระดับความตั้งใจคงอยู่ในงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 3
2. เพื่อศึกษาความตั้งใจคงอยู่ในงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 3 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อศึกษาด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่มีผลต่อความตั้งใจคงอยู่ในงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 3
4. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในงานที่มีผลต่อความตั้งใจคงอยู่ในงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 3

#### **ขอบเขตงานวิจัย**

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาผลกระทบด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์และความพึงพอใจในงานส่งผลต่อความตั้งใจคงอยู่ในงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 3 มีขอบเขตการวิจัย โดยผู้วิจัยได้ทำการกำหนดขอบเขตการศึกษาดังต่อไปนี้

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ บุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 3 ที่ปฏิบัติงานจริงในปี พ.ศ.2566 จำนวนทั้งสิ้น 182 คน ใช้วิธีการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรของ Yamane (1973) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 5% จะได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 125 คน
2. การศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับเรื่องผลกระทบด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์และความพึงพอใจในงานส่งผลต่อความตั้งใจคงอยู่ในงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 3 โดยทางผู้วิจัยจะทำการศึกษาถึงตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยส่วนบุคคล การจัดการทรัพยากรมนุษย์ และความพึงพอใจในงาน ตัวแปรตาม คือ ความตั้งใจคงอยู่ในงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 3

#### **สมมติฐานของการวิจัย**

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันทำให้ความตั้งใจคงอยู่ในงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 3 ต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 การจัดการทรัพยากรมนุษย์มีผลต่อความตั้งใจคงอยู่ในงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 3

สมมติฐานที่ 3 ความพึงพอใจในงานมีผลต่อความตั้งใจคงอยู่ในงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 3

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงความตั้งใจคงอยู่ในงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 3
2. ทำให้องค์กรสามารถใช้เป็นข้อมูลในการคาดการณ์ถึงสาเหตุการคงอยู่หรือลาออกจากองค์กร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการรักษาบุคลากรให้คงอยู่กับองค์กร และลดปัญหาอัตราการลาออก
3. นำผลการวิจัยที่ได้ไปใช้เป็นข้อมูลพื้นฐาน สำหรับการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ที่เหมาะสม และความพึงพอใจในงานของบุคลากรให้ดีขึ้น

### แนวคิดและทฤษฎี

#### 1.แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความตั้งใจคงอยู่ในงาน

Taunton, et al. (1989) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความตั้งใจคงอยู่ หมายถึง การที่พนักงานยังคงปฏิบัติงานอยู่กับองค์กรปัจจุบัน และมีการวางแผนในอนาคตว่าจะทำงานอยู่กับองค์กรนั้นเป็นเวลานานที่สุด โดยวัดจากระยะเวลาที่เข้ามาทำงาน ตั้งแต่เริ่มทำงานจนถึงปัจจุบัน ทฤษฎีเกี่ยวกับการคงอยู่สามารถแบ่งออกเป็นปัจจัย 4 ด้าน คือ (1) ปัจจัยด้านบุคลากร เช่น โอกาสที่จะได้ไปทำงานที่อื่น ๆ การมีปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน การศึกษา และภาวะครอบครัว (2) ปัจจัยด้านภาระงาน (Task requirement) ได้แก่ งานที่ได้รับผิดชอบหรือมอบหมายให้ทำงานสำเร็จลุล่วง การมีส่วนร่วมและการติดต่อสื่อสาร (3) ปัจจัยด้านองค์กร (Organization characteristic) ได้แก่ การได้รับเลื่อนตำแหน่งต่าง ๆ รวมไปถึงค่าตอบแทนหรือเงินเดือนที่ได้รับ และ (4) ปัจจัยด้านผู้บริหาร (Manager characteristic) ได้แก่ แรงจูงใจในการบริหาร การใช้อำนาจหน้าที่ในการบริหารองค์กร

Mathis and Jackson (2011) ได้ให้ความหมายความตั้งใจคงอยู่ หมายถึง การที่พนักงานได้รับในสิ่งที่ตอบสนองความต้องการของตนจากองค์กร จนทำให้พนักงานเกิดความตั้งใจที่จะปฏิบัติงานในองค์กรต่อไป

Greenberg (2004) ได้ศึกษาพบว่า บุคลากรที่ไม่มีความตั้งใจคงอยู่กับองค์กรนั้นก่อให้เกิดผลเสียกับองค์กรดังต่อไปนี้ (1) อัตราการออกจากงานสูง (2) ผลการปฏิบัติงานลดลง (3) การสูญเสียค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม (4) ขวัญกำลังใจลดลง

ดังนั้น จะเห็นได้ว่า ทรัพยากรมนุษย์เป็นเรื่องที่สำคัญที่สุดของระบบบริหารงาน เมื่อบุคคลได้รับคัดเลือกเข้ามาปฏิบัติงานในองค์กร บุคคลล้นแล้วแต่ต้องการขวัญและกำลังใจในการทำงาน ต้องการพัฒนาให้ก้าวหน้า ความมั่นคงในการปฏิบัติงานหากองค์กรสามารถตอบสนองสิ่งเหล่านั้นได้บุคลากรจะเกิดความรักและผูกพันกับงานและองค์กรย่อมจะเกิดผลดีทั้งกับองค์กรและบุคลากร (ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2553)

Taylor (2005) กล่าวว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความคิดเชิงบวกต่อการคงอยู่ในองค์กรของพนักงานประกอบด้วย 6 ปัจจัย คือ (1) การจ่ายค่าตอบแทน (2) ความคาดหวังของพนักงานต่อการบริหารจัดการ (3) การสร้างแรงดึงดูด (4) การดูแลแบบครอบครัวเดียวกัน (5) การฝึกอบรมและโอกาสในการพัฒนา และ (6) การปรับปรุงคุณภาพของการบริหารจัดการ

#### 2.แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการทรัพยากรมนุษย์

Mondy, et al. (1996) ให้ความหมายของ การจัดการทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง การใช้ทรัพยากรมนุษย์ให้เกิดประโยชน์สูงสุด เพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กร

Bowin and Harvey (1996) กล่าวถึง การจัดการทรัพยากรมนุษย์ไว้อย่างสมบูรณ์ว่า เป็นการจัดการองค์กรที่ดำเนินการเพื่อดึงดูด (Attract) พัฒนา (Develop) และธำรงรักษา (Maintain) กำลังคนให้ปฏิบัติงานได้ผลสูง (High Performing Workforce) รวมไปถึงการมุ่งไปสู่ความเป็นเลิศขององค์กร (Corporate Excellence) โดยผสมผสานความต้องการความเจริญรุ่งเรือง และการพัฒนาของบุคคลตามเป้าหมายขององค์กร

จากการเปรียบเทียบแนวคิดการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งมีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

Mathis and Jackson (2011) อธิบายว่า การวิเคราะห์งาน (Job Analysis) หมายถึง กระบวนการที่มีการจัดการอย่างเป็นระบบในการเก็บรวบรวมข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับงาน ตลอดจนกำหนดทักษะ ความรู้ ความสามารถ และคุณสมบัติอื่น ๆ ที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงาน

Noe, et al. (2011) อธิบายว่า การออกแบบงาน (Job Design) หมายถึง กระบวนการที่กำหนดโครงสร้างของงาน

Luecke and Hall (2006) อธิบายว่า การจัดการผลการปฏิบัติงาน (Performance Management) หมายถึง กระบวนการที่มีการจัดการอย่างเป็นระบบ โดยมีการวางแผน การกำหนดเป้าหมายของผลการปฏิบัติงานที่ชัดเจน ซึ่งมีการติดตามผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ และนำมาปรับปรุงการปฏิบัติงานขององค์กร และพัฒนาผู้ปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม โดยการประเมินผลการปฏิบัติงานสอดคล้องกับเป้าหมายที่กำหนด

Pynes (2009) อธิบายว่า พนักงาน และแรงงานสัมพันธ์ (Employee-Labor Relations) หมายถึง กระบวนการที่มีการวางระเบียบกิจกรรมต่างๆ ในที่ทำงานเพื่อเข้าร่วมในกิจกรรมที่ก่อให้เกิดผล ซึ่งเกี่ยวข้องกับการกำหนดนโยบาย แผนงาน และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ตรงต่อความต้องการของพนักงาน

Noe, et al. (2011) อธิบายว่า การฝึกอบรมและพัฒนา (Training and Development) หมายถึง กระบวนการที่องค์กรส่งเสริมให้บุคลากรเข้ารับการฝึกอบรมและพัฒนาในหลักสูตรที่เหมาะสม ทั้งการปฏิบัติงานภายใน และภายนอกองค์กร โดยมีแผนการฝึกอบรมและพัฒนาอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ

Noe, et al. (2011) อธิบายว่า การพัฒนาอาชีพ (Career Development) หมายถึง กระบวนการที่ส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพให้กับผู้ปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ เพื่อความเติบโตและก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

Mathis and Jackson (2011) อธิบายว่า การจัดการค่าตอบแทน (Compensation Management) หมายถึง การพัฒนากลยุทธ์ในการกำหนดนโยบาย การวางแผน การจัดรูปแบบ โดยทำการออกแบบโครงสร้างการจ่ายค่าตอบแทนให้กับพนักงาน เพื่อนำไปสู่การปฏิบัติได้จริง

Mathis and Jackson (2011) อธิบายว่า สิ่งจูงใจ (Incentive) หมายถึง รางวัลที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับผลการปฏิบัติงาน เช่น เงินโบนัส การให้รางวัล และการชื่นชม

Pynes (2009) อธิบายว่า ผลประโยชน์เกื้อกูล (Benefits) หมายถึง ผลตอบแทนทางอ้อมที่องค์กรให้เป็นรางวัลแก่ผู้ปฏิบัติงาน นอกเหนือจากการจ่ายค่าตอบแทนพื้นฐาน และค่าตอบแทนแบบจูงใจ

Lussier and Hendon (2013) อธิบายว่า การวางแผนสืบทอดตำแหน่ง (Succession Planning) หมายถึง กระบวนการวางแผนที่จัดทำขึ้นอย่างเป็นระบบ เพื่อจัดเตรียมคนทดแทนตำแหน่งงานใดงานหนึ่งไว้ล่วงหน้า

Mathis and Jackson (2011) อธิบายว่า ความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน (Work-Life Balance) หมายถึง การที่องค์กรมีการจัดแบบแผนการปฏิบัติ นโยบาย โครงการ และปรัชญาที่มุ่งเน้นให้ผู้ปฏิบัติงานทุกคนในองค์กรประสบความสำเร็จทั้งชีวิตการงาน และชีวิตครอบครัว

Mondy (2014) อธิบายว่า ความปลอดภัย และสุขภาพ (Safety and Health) หมายถึง กระบวนการส่งเสริมด้านความปลอดภัยในการทำงานเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานมีความสุขภาพและใจ

### 3.แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน

Kaliski (2007) กล่าวว่าความพึงพอใจในงานเป็นความรู้สึกของบุคลากรที่ต้องการบรรลุผลสำเร็จจากการทำงาน เป็นการเชื่อมโยงระหว่างการรับรู้ถึงประสิทธิภาพ เช่นเดียวกับความสุขของบุคลากรที่เกิดขึ้น ความพึงพอใจในงานจึงเป็นการที่บุคลากรได้สนุกกับงานที่ตนเองได้ทำ แล้วทำได้ดี ส่งผลให้ได้รับรางวัลตอบแทนจากความพยายามในการทำงานให้สำเร็จ ความพึงพอใจในงานเป็นความกระตือรือร้นและเป็นความสุขของบุคลากรในการทำงาน ดังนั้นความพึงพอใจในงานเป็นองค์ประกอบหลักที่จะนำไปสู่การยอมรับจากผู้อื่น รายได้ การเลื่อนตำแหน่งและการบรรลุผลสำเร็จที่ตอบสนองต่อความต้องการของบุคลากรจากการทำงาน

#### วิธีดำเนินการวิจัย

##### 1. การออกแบบการวิจัย

การศึกษานี้เป็นการวิจัยแบบไม่ทดลอง (Non-Experimental Design) เป็นการวิจัยที่มีการศึกษาตามสภาพที่เป็นไปตามธรรมชาติ โดยไม่มีการจัดกระทำ หรือควบคุมตัวแปรใดๆ เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม แบบวิจัยตัดขวาง (Cross Sectional Studies) คือเป็นการเก็บข้อมูลในช่วงระยะเวลาใดเวลาหนึ่งเพียงครั้งเดียว โดยใช้เครื่องมือการวิจัยเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ทำการเก็บรวบรวมข้อมูล และนำไปวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีทางสถิติ

##### 2. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 3 จำนวนทั้งสิ้น 182 คน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างใช้การคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างของ Yamane (1973) ในการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 5% ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 125 คน หลังจากกำหนดกลุ่มตัวอย่างแล้ว เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างกระจายครอบคลุมทั่วประเทศ ผู้ศึกษาจึงเลือกใช้วิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified sampling) โดยการแบ่งกลุ่มตัวอย่างเป็นชั้นภูมิตามกลุ่มงาน

##### 3. เครื่องมือใช้ในการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย แบบสอบถามนั้นเป็นเครื่องมือหลักที่นำมาเก็บรวบรวมข้อมูล โดยทางผู้วิจัยก็ได้มีการศึกษาหาความรู้ ค้นคว้าทบทวนวรรณกรรม แนวคิดและทฤษฎีต่างๆ เอกสารทางวิชาการ รวมไปถึงงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อที่จะนำความรู้ที่ได้มานั้นไปกำหนดกรอบแนวความคิดของงานวิจัยที่ผู้วิจัยศึกษา ซึ่งแสดงให้เห็นตัวแปรที่เกี่ยวข้อง โดยตัวแปรที่ได้มานั้นจะช่วยพัฒนาการสร้างแบบสอบถามในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่กำหนด โดยแบบสอบถามจะแบ่งออกเป็น 4 ส่วนดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นคำถามเกี่ยวข้องกับลักษณะปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาในปฏิบัติงาน มีคำถามทั้งหมด 6 ข้อ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการจัดการทรัพยากรมนุษย์ เป็นคำถามที่เกี่ยวข้องกับการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ได้แก่ การวิเคราะห์งาน การออกแบบงาน การจัดการผลการปฏิบัติงาน พนักงานและแรงงานสัมพันธ์ การฝึกอบรมและพัฒนา การพัฒนาอาชีพ การจัดการค่าตอบแทน สิ่งจูงใจ ผลประโยชน์เกื้อกูล การวางแผนสืบทอดตำแหน่ง ความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน ความปลอดภัยและสุขภาพ มีคำถามทั้งหมด 57 ข้อ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน เป็นคำถามที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงาน มีคำถาม 4 ข้อ

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลความตั้งใจคงอยู่ในงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 3 เป็นคำถามที่เกี่ยวข้องกับความตั้งใจคงอยู่ในงาน มีคำถามทั้งหมด 3 ข้อ

##### 4. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ได้มีการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย โดยผู้วิจัยได้มีการนำแบบสอบถามมาใช้เป็นเครื่องมือในการวิจัย ซึ่งการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย สามารถสรุปเป็นขั้นตอนได้ดังนี้

1. การศึกษาค้นคว้าข้อมูล แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรความตั้งใจอยู่ในงาน
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 40 คน เพื่อทำการตรวจสอบหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาค (Cronbach's Alpha) (Cronbach, 1974) ค่าความเชื่อมั่นของการจัดการทรัพยากรมนุษย์ โดยรวมเท่ากับ 0.964 ประกอบด้วย การวิเคราะห์งานเท่ากับ 0.754 การออกแบบงานเท่ากับ 0.705 การจัดการผลการปฏิบัติงานเท่ากับ 0.741 พนักงานและแรงงานสัมพันธ์เท่ากับ 0.713 การฝึกอบรมและพัฒนาเท่ากับ 0.754 การพัฒนาอาชีพเท่ากับ 0.705 การจัดการค่าตอบแทนเท่ากับ 0.881 สิ่งจูงใจเท่ากับ 0.844 ผลประโยชน์เกื้อกูลเท่ากับ 0.819 การวางแผนสืบทอดตำแหน่งเท่ากับ 0.760 ความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานเท่ากับ 0.809 ด้านความปลอดภัยและสุขภาพ เท่ากับ 0.810 ความพึงพอใจในงานเท่ากับ 0.832 และค่าความเชื่อมั่นของความตั้งใจคงอยู่ในงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 3 เท่ากับ 0.904

3. เมื่อผู้วิจัยนำข้อบกพร่องมาปรับปรุง แก้ไข โดยขอคำปรึกษาและผ่านความคิดเห็นและความเห็นชอบของอาจารย์ที่ปรึกษาอีกครั้ง จนได้เครื่องมือที่มีประสิทธิภาพ จึงนำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ ไปสอบถามกลุ่มตัวอย่างที่ได้กำหนดไว้ในงานวิจัย

#### **6. การเก็บรวบรวมข้อมูล**

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ที่ผ่านการแก้ไขและผ่านความเห็นชอบจากอาจารย์ที่ปรึกษามาดำเนินการจัดทำแบบสอบถามออนไลน์ เพื่อทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่กำหนด จำนวน 125 คน ซึ่งกลุ่มตัวอย่างคือ บุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 3 ที่ปฏิบัติงานจริงในปี พ.ศ.2566 โดยการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) ใช้วิธีการจับสลากโดยทำรายชื่อของบุคลากรทั้งหมด โดยมีเลขกำกับหน่วยรายชื่อทั้งหมด หลังจากนั้นส่งแบบสอบถามให้บุคลากรที่ถูกสุ่มได้ในแต่ละกลุ่มงาน ซึ่งหลังจากการเก็บรวบรวมข้อมูลครบจำนวน 125 ชุดแล้ว ผู้วิจัยได้ดำเนินการในขั้นตอนต่อไป ผู้วิจัยทำการนำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์คำนวณผลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ SPSS

#### **7. เทคนิคการวิเคราะห์ข้อมูล**

เมื่อผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่ได้นำมาทำการประมวลผลด้วยการวิเคราะห์ข้อมูล ดังต่อไปนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

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

1.2 ใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) กับตัวแปรที่มีระดับการวัดเชิงปริมาณ ได้แก่ การจัดการทรัพยากรมนุษย์ ความพึงพอใจในงาน และความตั้งใจคงอยู่ในงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 3

2. สถิติอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

2.1 ความตั้งใจคงอยู่ในงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 3 จำแนกตามเพศ ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติทดสอบ t-test ในการวิเคราะห์ข้อมูล

2.2 ความตั้งใจคงอยู่ในงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 3 จำแนกตามอายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติความแปรปรวนทางเดียว (One way ANOVA) หากพบความแตกต่างจะนำไปสู่การเปรียบเทียบรายคู่ โดยใช้วิธีของ Least-Significant Different (LSD)

2.3 เพื่อศึกษาผลกระทบด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์และความพึงพอใจในงาน ที่มีผลต่อความตั้งใจคงอยู่ในงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 3 จะใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติถดถอยพหุคูณ Multiple Regression Analysis

### ผลการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามการวิจัย เรื่องผลกระทบด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์และความพึงพอใจในงานส่งผลต่อความตั้งใจคงอยู่ในงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 3 สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังต่อไปนี้

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 3 พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 31 – 40 ปี และอายุ 41 – 50 ปี มีสถานภาพโสด มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีรายได้ต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท และมีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 5 ปีขึ้นไป

ผลการวิเคราะห์ผลกระทบการจัดการทรัพยากรมนุษย์ของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 3 โดยภาพรวม อยู่ในระดับความสำคัญมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า เกือบทุกด้านอยู่ในระดับสำคัญมาก มีเพียงด้านการวิเคราะห์งานที่ระดับความสำคัญมากที่สุด โดยเรียงตามลำดับดังนี้ การวิเคราะห์งาน การพัฒนาอาชีพ การจัดการผลการปฏิบัติงาน ความปลอดภัยและสุขภาพ การฝึกอบรมและพัฒนา พนักงานและแรงงานสัมพันธ์ ความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน ผลประโยชน์เกี่ยวกับ การออกแบบงาน การวางแผนสืบทอดตำแหน่ง การจัดการค่าตอบแทน และสิ่งจูงใจ

ผลการวิเคราะห์ผลกระทบความพึงพอใจในงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 3 โดยภาพรวม อยู่ในระดับความสำคัญมาก



ผลการวิเคราะห์ระดับความตั้งใจคงอยู่ในงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 3 โดยภาพรวม อยู่ในระดับความสำคัญมาก

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความตั้งใจคงอยู่ในงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 3 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน สามารถสรุปการวิจัย ได้ดังนี้ บุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 3 ที่มีเพศ สถานภาพ รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัน ทำให้ความตั้งใจคงอยู่ในงานโดยภาพรวมไม่ต่างกัน และบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 3 ที่มีอายุและระดับการศึกษาต่างกัน ทำให้ความตั้งใจคงอยู่ในงานโดยภาพรวมต่างกัน

ผลการวิเคราะห์การจัดการทรัพยากรมนุษย์ ประกอบด้วย การวิเคราะห์งาน การออกแบบงาน การจัดการผลการปฏิบัติงาน พนักงานและแรงงานสัมพันธ์ การฝึกอบรมและพัฒนา การพัฒนาอาชีพ การจัดการค่าตอบแทน สิ่งจูงใจ ผลประโยชน์เกื้อกูล การวางแผนสืบทอดตำแหน่ง ความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน ความปลอดภัยและสุขภาพ มีผลต่อความตั้งใจคงอยู่ในงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 3 สามารถสรุปการวิจัย ได้ดังนี้ การวิเคราะห์งาน การฝึกอบรมและพัฒนา และความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน มีผลต่อความตั้งใจคงอยู่ในงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 3 และการออกแบบงาน การจัดการผลการปฏิบัติงาน พนักงานและแรงงานสัมพันธ์ การพัฒนาอาชีพ การจัดการค่าตอบแทน สิ่งจูงใจ ผลประโยชน์เกื้อกูล การวางแผนสืบทอดตำแหน่ง และความปลอดภัยและสุขภาพ ไม่มีผลต่อความตั้งใจคงอยู่ในงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 3

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในงานมีผลต่อความตั้งใจคงอยู่ในงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 3 สามารถสรุปการวิจัย ได้ดังนี้ ความพึงพอใจในงานส่งผลต่อความตั้งใจคงอยู่ในงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 3

### **บทสรุปและอภิปรายผล**

1. ผลการวิเคราะห์ระดับความตั้งใจคงอยู่ในงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 3 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 3 ได้เลือกอาชีพนี้เพราะเป็นความต้องการของตนเอง โดยทุ่มเทตั้งใจทำงานในองค์กรแห่งนี้อย่างเต็มที่ที่ไม่ได้รู้สึกว่าการทำทำงานที่องค์กรแห่งนี้เป็นการผูกมัดตัวเอง มีความสุขที่ได้ทำงานในองค์กร มีความคาดหวังว่าจะทำงานนี้ต่อไปในที่ทำงานเดิม และมีความตั้งใจที่จะทำงานในองค์กรนี้ต่อไปให้นานที่สุดเท่าที่จะทำได้ของช่วงชีวิตที่เหลือไม่มีแผนการจะลาออกจากองค์กรแม้ว่าองค์กรอื่นให้ข้อเสนอในการทำงานที่ดีกว่า สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปฏิญา ปิ่นทอง (2561) ได้ทำการวิจัยอิทธิพลของการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่มีต่อความตั้งใจคงอยู่ของพนักงานวิศวกรกลุ่มเจเนอเรชันวายในเขตนิคมอุตสาหกรรม จังหวัดระยอง ผลการศึกษาพบว่า พนักงานวิศวกรกลุ่มเจเนอเรชันวายในเขตนิคมอุตสาหกรรม จังหวัดระยอง มีระดับความตั้งใจคงอยู่ในระดับสูง

2. ผลการศึกษาความตั้งใจคงอยู่ในงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 3 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือนและระยะเวลาในการปฏิบัติงาน สามารถสรุปได้ดังนี้

2.1 บุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 3 ที่มีเพศ สถานภาพ รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัน ทำให้ความตั้งใจคงอยู่ในงานโดยภาพรวมไม่ต่างกัน แสดงว่า เพศ สถานภาพ รายได้ต่อเดือนและระยะเวลาในการปฏิบัติงานไม่มีผลต่อความตั้งใจคงอยู่ในงาน ทำให้ความตั้งใจคงอยู่ในงานของบุคลากรเหมือนกัน

ดังนั้น ไม่ว่าจะเพศชายหรือเพศหญิง มีความตั้งใจคงอยู่ในงาน โดยภาพรวมที่คล้ายคลึงกัน สถานภาพ รายได้ ต่อเดือนและระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัน ไม่สามารถบอกได้ว่าระดับความตั้งใจคงอยู่ในงานของบุคลากรที่ต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับวิจัยของ ยูพากรณ์ ย่อมโรสง (2562) ที่ได้ศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลต่อการคงอยู่ของพนักงานบัญชีในเขต กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ลักษณะส่วนบุคคลด้าน เพศ สถานภาพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาในการทำงาน ไม่ส่งผลต่อการคงอยู่ของพนักงานบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร

2.2 บุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 3 ที่มีอายุ และระดับการศึกษาต่างกัน ทำให้ความตั้งใจคงอยู่ในงานโดยภาพรวมต่างกัน แสดงว่า อายุและระดับการศึกษามีผลต่อความตั้งใจคงอยู่ในงานของบุคลากร ซึ่งสอดคล้องกับวิจัยของ พนิดา บุญธรรม (2559) ที่ได้ศึกษาการจัดการทรัพยากรมนุษย์และความสมดุลชีวิตกับงานที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันในองค์กร กรณีศึกษา บริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ผลการศึกษาพบว่า อายุที่แตกต่างกัน มีผลต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสอดคล้องกับวิจัยของ กรรัช กุณรินทร์และจิราพร ระโหลฐาน (2564) ที่ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจคงอยู่ในงานของข้าราชการ ตำแหน่งเสมียนตราอำเภอ สังกัดกรม การปกครอง กระทรวงมหาดไทย ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้าน บุคคลระดับการศึกษา มีผลต่อความตั้งใจคงอยู่ในงานของข้าราชการ ตำแหน่งเสมียนตราอำเภอ แตกต่างกัน

3. ผลการศึกษาการจัดการทรัพยากรมนุษย์มีผลต่อความตั้งใจคงอยู่ในงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 3 สามารถสรุปได้ดังนี้

3.1 การจัดการทรัพยากรมนุษย์ ด้านการวิเคราะห์งาน ด้านการฝึกอบรมและพัฒนา และด้านความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน ส่งผลต่อความตั้งใจคงอยู่ในงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 3 โดยด้านการวิเคราะห์งาน ให้ความสำคัญต่อความตั้งใจคงอยู่ในงานอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่าการวิเคราะห์งานมีเอกสารกำหนดคุณสมบัติเฉพาะของผู้ปฏิบัติงานชัดเจน มีการกำหนดวัตถุประสงค์ ความรับผิดชอบ หลักของงานไว้อย่างชัดเจน มีเอกสารคำบรรยายลักษณะงานชัดเจน มีมาตรฐานการทำงานชัดเจน และการแบ่งขอบเขตของงานและหน้าที่รับผิดชอบในองค์กรมีความไม่คลุมเครือ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Mathis and Jackson (2011) ด้านการฝึกอบรมและพัฒนา ให้ความสำคัญต่อความตั้งใจคงอยู่ในงานในระดับมาก ผู้วิจัยมีความเห็นว่าการส่งเสริมให้เข้ารับการฝึกอบรม และพัฒนาในหลักสูตรที่เหมาะสมทั้งต่อการปฏิบัติงานภายในและภายนอกองค์กรมีระบบการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานหลังได้รับการฝึกอบรมและพัฒนาแล้ว มีแผนการพัฒนาและฝึกอบรมอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ มีการจัดให้มีระบบพี่เลี้ยงให้คำปรึกษา หรือการสอนงานให้กับบุคลากร และด้านความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน ให้ความสำคัญต่อความตั้งใจคงอยู่ในงานในระดับมาก โดยผู้วิจัยมีความเห็นว่าการทำงานของบุคลากรจะต้องมีการจัดสรรเวลาในการทำงานได้อย่างยืดหยุ่น เป็นไปได้เหมาะสม สามารถปฏิบัติหน้าที่ของสามิภรรยา บิดามารดา หรือบุตรได้อย่างเหมาะสม โดยไม่ถูกบีบบังคับจากงาน ตารางการปฏิบัติงานจะต้องไม่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินชีวิตส่วนตัว และครอบครัวสามารถวางแผนทำกิจกรรมล่วงหน้าในวันหยุดได้ โดยไม่ต้องกังวลกับงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปญัญญา ปิ่นทอง (2561) ที่ได้ศึกษาอิทธิพลของการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่มีต่อความตั้งใจคงอยู่ของพนักงานวิศวกรกลุ่มเจเนอเรชันวายในเขตนิคมอุตสาหกรรม จังหวัดระยอง ผลการศึกษาพบว่า การจัดการทรัพยากรมนุษย์ ด้าน ความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน มีอิทธิพลต่อความตั้งใจอยู่ของพนักงานกลุ่มเจเนอเรชันวายอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3.2 การจัดการทรัพยากรมนุษย์ ด้านการออกแบบงาน ด้านการจัดการผลการปฏิบัติงาน ด้านพนักงานและแรงงานสัมพันธ์ ด้านการพัฒนาอาชีพ ด้านการจัดการค่าตอบแทน ด้านสิ่งจูงใจ ด้านผลประโยชน์เกื้อกูล ด้านการ

วางแผนสืบทอดตำแหน่ง และด้านความปลอดภัยและสุขภาพ ไม่ส่งผลต่อความตั้งใจคงอยู่ในงานของคุณบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 3 ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า บุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 3 ให้ความสำคัญต่อ ด้านการออกแบบงาน ด้านการจัดการผลการปฏิบัติงาน ด้านพนักงานและแรงงานสัมพันธ์ ด้านการพัฒนาอาชีพ ด้านการจัดการค่าตอบแทน ด้านสิ่งจูงใจ ด้านผลประโยชน์เกื้อกูล ด้านการวางแผนสืบทอดตำแหน่ง และด้านความปลอดภัยและสุขภาพอยู่ในระดับมากที่สุด ผู้วิจัยมีความเห็นว่า (1) ด้านการออกแบบงานมีการมอบหมายงานที่มีความเหมาะสมกับตำแหน่งงานและความรู้ความสามารถ เปิดโอกาสให้บุคลากรสามารถตัดสินใจและมีความเป็นอิสระในการทำงาน มีการหมุนเวียนงานเพื่อขยายประสบการณ์ทำงานและเพิ่มทักษะงานที่หลากหลายที่อยู่แล้ว แต่ยังไม่มากพอที่จะมีอิทธิพลต่อความตั้งใจคงอยู่ในงานโดยมีความเห็นในระดับต่ำที่สุดในด้านนี้ (2) ด้านการจัดการผลการปฏิบัติงานมีระบบติดตามและประเมินผลงานอย่างต่อเนื่อง มีการแจ้งหลักเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานให้กับบุคลากรทราบล่วงหน้า มีการประเมินการปฏิบัติงาน และวิธีการพัฒนาผลการปฏิบัติงานจากหัวหน้างาน มีการประเมินผลงานของบุคลากรทุกคนด้วยความเท่าเทียมและยุติธรรมที่ดีอยู่แล้ว แต่ยังไม่มากพอที่จะมีอิทธิพลต่อความตั้งใจคงอยู่ในงานโดยมีความเห็นในระดับต่ำที่สุดในด้านนี้จากการไม่มีโอกาสได้รับรู้ว่าผลการปฏิบัติงานได้ดีเพียงใดหรือควรปรับปรุงจุดใดบ้าง อาจเนื่องมาจากเป็นองค์กรที่มีขนาดใหญ่มีจำนวนบุคลากรเป็นจำนวนมากการประเมินผลอาจอยู่ในภาพรวมมิได้ระบุไปที่ผู้ใดผู้หนึ่งเป็นการเฉพาะ (3) ด้านพนักงานและแรงงานสัมพันธ์ขาดการพัฒนาสนับสนุนกิจกรรมด้านบุคลากรเพื่อให้เกิดความผูกพันในองค์กรอาจเกิดจากเป็นองค์กรภาครัฐซึ่งไม่มีกำหนดให้มีกิจกรรมประเภทแรงงานสัมพันธ์มากเพียงพอต่อความต้องการของบุคลากร (4) ด้านการพัฒนาอาชีพ องค์กรมีการกำหนดเส้นทางการเลื่อนตำแหน่งอย่างเป็นขั้นเป็นตอน มีเส้นทางความก้าวหน้าในสายอาชีพและตำแหน่งงานอย่างชัดเจน มีโอกาสได้รับการพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือนที่สูงขึ้นในงานที่ปฏิบัติอยู่ มีนโยบายส่งเสริมความก้าวหน้าในสายอาชีพ ที่ดีอยู่แล้ว แต่ยังไม่มากพอที่จะมีอิทธิพลต่อความตั้งใจคงอยู่ในงานโดยมีความเห็นในระดับต่ำที่สุดในด้านนี้จากสนับสนุนให้มีการศึกษาดูงาน และศึกษาต่อทั้งในและนอกประเทศอาจมีสาเหตุมาจากเป็นองค์กรภาครัฐการพิจารณาต้องมีขั้นตอนระเบียบและความคุ้มค่ากับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (5) ด้านการจัดการค่าตอบแทน บุคลากรมีการได้รับการขึ้นเงินเดือนอย่างเป็นธรรมจากการประเมินผลปฏิบัติงาน การได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับความสามารถ ทักษะ ประสบการณ์และภาระงานที่ดีอยู่แล้ว แต่ยังไม่มากพอที่จะมีอิทธิพลต่อความตั้งใจคงอยู่ในงานโดยมีความเห็นในระดับต่ำที่สุดในด้านนี้จากอัตราค่าตอบแทนขององค์กรเมื่อเปรียบเทียบกับองค์กรอื่นในกรมเดียวกันมีความเหมาะสมรวมถึงค่าปฏิบัติงานล่วงเวลาอย่างเหมาะสมกับเวลาและความทุ่มเท อาจมีสาเหตุมาจากการที่กรมสรรพากรเป็นองค์กรภาครัฐการพิจารณาค่าตอบแทนต้องกระทำตามระเบียบของภาครัฐ (6) ด้านสิ่งจูงใจ องค์กรมีเกณฑ์การให้รางวัลและผลตอบแทนที่ชัดเจนและมีความเหมาะสมต่อความสามารถและผลงาน มีการส่งเสริมและชื่นชมบุคลากรที่สร้างประโยชน์ให้กับองค์กรโดยการมอบรางวัลการประกาศเกียรติคุณหรือการเลื่อนขั้นเงินเดือนที่ดีอยู่แล้ว แต่ยังไม่มากพอที่จะมีอิทธิพลต่อความตั้งใจคงอยู่ในงานโดยมีความเห็นในระดับต่ำที่สุดในด้านนี้จากการจ่ายค่าตอบแทนแบบจูงใจอาจมีสาเหตุมาจากการที่กรมสรรพากรเป็นองค์กรภาครัฐการจ่ายค่าตอบแทนเป็นการจูงใจมักกระทำไม่ได้โดยยากหรืออาจไม่เกิดขึ้นเลยจึงทำให้ระดับความดีใจไม่เพียงพอต่อความตั้งใจคงอยู่ในงานของคุณบุคลากร (7) ด้านผลประโยชน์เกื้อกูล องค์กรมีการจัดสวัสดิการถึงครอบครัวบุคลากร เช่น ค่ารักษาพยาบาล การศึกษาบุตร มีการจัดสวัสดิการขององค์กร ที่พัฒนาสภาพความเป็นอยู่ของคุณบุคลากร เช่น สถานที่ออกกำลังกาย การสนับสนุน การเรียนต่อ มีการจัดสวัสดิการสอดคล้องกับความต้องการของคุณบุคลากรในระดับหนึ่งที่อยู่แล้ว แต่ยังไม่มากพอที่จะมีอิทธิพลต่อความตั้งใจคงอยู่ในงานโดยมีความเห็นในระดับต่ำที่สุดในด้านนี้จากการเปรียบเทียบสวัสดิการที่ให้กับบุคลากรในองค์กรที่ทำงานอยู่นั้นดีกว่าองค์กรอื่นในกระทรวงเดียวกันอาจมีสาเหตุมาจาก

ความต้องการของมนุษย์มีอยู่อย่างต่อเนื่องและมีความหลากหลายจึงทำให้ระดับความตึงเครียดไม่เพียงต่อความตั้งใจคงอยู่ในงานของบุคลากร (8) ด้านการวางแผนสืบทอดตำแหน่ง องค์กรมีการประเมินผลงานและประเมินศักยภาพของบุคลากร เพื่อให้ทราบว่าบุคลากรคนใดมีผลงานดี และมีศักยภาพที่จะพัฒนาไปสู่ตำแหน่งสูงขึ้นต่อไป มีนโยบายส่งเสริมการเลื่อนขั้นบุคลากร มีระบบให้คำปรึกษาเพื่อวางแผนพัฒนาบุคลากรและมีการฝึกอบรมพัฒนาบุคลากร ดิอยู่แล้ว แต่ยังไม่มากพอที่จะมีอิทธิพลต่อความตั้งใจคงอยู่ในงานโดยมีความเห็นในระดับต่ำที่สุดในด้านนี้จากการสรรหาที่มาจากภายนอกเป็นหลัก ซึ่งมีระดับความตึงเครียดไม่เพียงต่อความตั้งใจคงอยู่ในงานของบุคลากร และ (9) ด้านความปลอดภัยและสุขภาพ องค์กรมีกฎระเบียบในการส่งเสริมด้านความปลอดภัยในการทำงาน มีการชี้แจงกฎระเบียบให้บุคลากรทราบอย่างทั่วถึง อบรมแก่บุคลากรให้ตระหนักถึงความปลอดภัยในการทำงานอย่างสม่ำเสมอ ดิอยู่แล้วแต่ความเห็นจาก การไม่ได้รับปัญหาด้านสุขภาพจากการปฏิบัติงานนั้นมีระดับต่ำที่สุดในด้านนี้อาจมีสาเหตุจากการที่บุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 3 ยังมีความเครียดสะสมจากการปฏิบัติงานจึงไม่สามารถพยากรณ์ความตั้งใจคงอยู่ในงานได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของปฏิญญา ปิ่นทอง (2561) ได้ทำการศึกษา อิทธิพลของการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่มีต่อความตั้งใจคงอยู่ของพนักงานวิศวกรกลุ่มเจเนอเรชันวายในเขตนิคมอุตสาหกรรม จังหวัดระยอง โดยพบว่า การจัดการทรัพยากรมนุษย์ ด้านการออกแบบงาน ด้านการจัดการผลการปฏิบัติงาน ด้านพนักงานและแรงงานสัมพันธ์ ด้านสิ่งจูงใจ ด้านผลประโยชน์เกื้อกูล ด้านการวางแผนสืบทอดตำแหน่ง และด้านความปลอดภัยและสุขภาพ ไม่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจคงอยู่ของพนักงานวิศวกรกลุ่มเจเนอเรชันในเขตนิคมอุตสาหกรรม จังหวัดระยอง และและยังสอดคล้องกับงานวิจัยของพรนภา พงษ์ศักดิ์ (2563) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจคงอยู่ของบุคลากรในสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน (ส่วนกลาง) โดยพบว่า การจัดการทรัพยากรมนุษย์ ด้านการออกแบบงาน ด้านการจัดการผลการปฏิบัติงาน ด้านพนักงานและแรงงานสัมพันธ์ ด้านการพัฒนาอาชีพ ด้านการจัดการค่าตอบแทน ด้านสิ่งจูงใจ ด้านการวางแผนสืบทอดตำแหน่ง และด้านความปลอดภัยและสุขภาพ ไม่มีผลต่อความตั้งใจคงอยู่ของบุคลากรในสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน (ส่วนกลาง) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

#### 4. ผลการศึกษาความพึงพอใจในงานที่มีผลต่อความตั้งใจคงอยู่ในงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 3 สามารถสรุปได้ดังนี้

ความพึงพอใจในงานส่งผลต่อความตั้งใจคงอยู่ในงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 3 ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า บุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 3 ให้ความสำคัญต่อความพึงพอใจในงานในระดับมากมีความเห็นว่างานที่ทำมีความเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของตนเองมีความภูมิใจเสมอที่จะเล่าให้คนอื่นฟังถึงงานที่ทำและรู้สึกพึงพอใจในงานที่ทำอยู่ไม่ว่าคนรอบข้างคิดอย่างไรบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 3 ก็ยังคิดว่าเป็นงานที่ดีจึงทำให้ไม่มีความคิดที่จะลาออกจากงานแต่มีความตั้งใจคงอยู่ในงานตลอดไป ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เอกวิณ จุฑาพานิช (2563) ที่ได้ศึกษาโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ในงานของพนักงานองค์กรเทรดดิ้งในเขตกรุงเทพมหานคร โดยพบว่า โมเดลสมการโครงสร้างปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีผลต่อการคงอยู่ในงานของพนักงานบริษัทเทรดดิ้ง สูงสุด คือ ด้านความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการคงอยู่ในงานของพนักงานบริษัทเทรดดิ้งทั้ง 3 บริษัท และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธัญญาวดี เฟื่องตะโก (2562) ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับ คุณภาพชีวิตในการทำงานและความพึงพอใจในการทำงานมีอิทธิพลต่อความตั้งใจอยู่ในองค์กรของวิศวกรบริษัทญี่ปุ่นในเขตประกอบการเสรีนิคมอุตสาหกรรมไฮเทค จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยพบว่า ความพึงพอใจในการทำงานมีอิทธิพลทางบวกต่อความตั้งใจอยู่ในองค์กร กล่าวคือการทำงานเป็นกิจกรรมพื้นฐานที่สำคัญของมนุษย์ โดยใช้เวลาส่วนใหญ่ในชีวิตไปกับ

การทำงาน ดังนั้นความพึงพอใจในการทำงานเป็นสิ่งสำคัญยิ่ง พบว่าความพึงพอใจในการทำงานจะเกี่ยวข้องโดยแปรผันทางตรงกับความตั้งใจอยู่ในองค์กรของวิศวกรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

### **ข้อเสนอแนะ**

จากผลการวิจัยครั้งนี้ มีข้อเสนอแนะในการวิจัย เพื่อประโยชน์สำหรับองค์กรในการที่จะนำไปพิจารณาเพื่อเพิ่มระดับความตั้งใจของบุคลากรให้มากขึ้นสืบไป ดังต่อไปนี้

#### **การจัดการทรัพยากรมนุษย์**

1. ด้านการวิเคราะห์งาน ด้านการฝึกอบรมและพัฒนา และด้านความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า ทั้ง 3 ด้าน มีผลต่อระดับความตั้งใจอยู่ในงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 3 ดังนั้น (1) องค์กรควรให้ความสำคัญเป็นอย่างมากในการการวิเคราะห์งาน โดยกำหนดคุณสมบัติเฉพาะของผู้ปฏิบัติงานชัดเจน มีการกำหนดวัตถุประสงค์ ความรับผิดชอบหลักของงานไว้อย่างชัดเจน มีเอกสารคำบรรยายลักษณะงานชัดเจน มีมาตรฐานการทำงานชัดเจน และการแบ่งขอบเขตของงานและหน้าที่รับผิดชอบในองค์กรที่ชัดเจน (2) องค์กรควรให้ความสำคัญด้านการฝึกอบรมและพัฒนาเป็นอย่างมาก เนื่องด้วย องค์กรควรส่งเสริมให้เข้ารับการฝึกอบรม และพัฒนาในหลักสูตรที่เหมาะสมทั้งต่อการปฏิบัติงานภายในและภายนอกองค์กรมีระบบการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานหลังได้รับการฝึกอบรมและพัฒนาแล้ว มีแผนการพัฒนาและฝึกอบรมอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ มีการจัดให้มีระบบพี่เลี้ยงให้คำปรึกษา หรือการสอนงานให้กับบุคลากร (3) องค์กรควรให้ความสำคัญด้านความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานเป็นอย่างมาก เนื่องด้วยว่า การทำงานของบุคลากรจะต้องมีการจัดสรรเวลาในการทำงานได้อย่างยืดหยุ่น เป็นไปได้อย่างเหมาะสม สามารถปฏิบัติหน้าที่ของสามภรรยา บิดามารดา หรือบุตรได้อย่างเหมาะสม โดยไม่ถูกบีบบังคับจากงาน ตารางการปฏิบัติงานจะต้องไม่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินชีวิตส่วนตัว และครอบครัวสามารถวางแผนทำกิจกรรมล่วงหน้าในวันหยุดได้ โดยไม่ต้องกังวลกับงาน ตามลำดับ

2. ด้านการออกแบบงาน ด้านการจัดการผลการปฏิบัติงาน ด้านพนักงานและแรงงานสัมพันธ์ ด้านการพัฒนาอาชีพ ด้านการจัดการค่าตอบแทน ด้านสิ่งจูงใจ ด้านผลประโยชน์เกื้อกูล ด้านการวางแผนสืบทอดตำแหน่ง และด้านความปลอดภัยและสุขภาพ จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า ทั้ง 9 ด้าน ไม่มีผลต่อระดับความตั้งใจอยู่ในงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 3 ดังนั้น องค์กรควรให้ความสำคัญสำหรับ 9 ด้าน ในระดับหนึ่ง เนื่องด้วยว่า การจัดการทรัพยากรมนุษย์ เป็นกระบวนการที่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกฝ่าย ร่วมกันใช้ความรู้ ทักษะ และประสบการณ์ ในการสรรหา การคัดเลือก และบรรจุบุคลากรที่มีคุณภาพ พร้อมทั้งสนในการพัฒนาบำรุงรักษาให้บุคลากรที่ปฏิบัติงานในองค์กรเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ มีสุขภาพกายและสุขภาพจิตที่ดีในการทำงาน จนกระทั่งบุคลากรพ้นไปจากการปฏิบัติงาน ทั้งนี้เพื่อให้บุคลากรทำงานกับองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพซึ่งจะนำไปสู่ผลสำเร็จขององค์กรตามเป้าหมายหรือจุดประสงค์ที่วางไว้

#### **ความพึงพอใจในงาน**

ความพึงพอใจในงาน จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจในงาน มีผลต่อระดับความตั้งใจอยู่ในงานของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 3 ดังนั้น องค์กรควรให้ความสำคัญความพึงพอใจในงานเป็นอย่างมาก เนื่องด้วยว่า ความพึงพอใจในงาน คือ ทศนคติด้านจิตใจโดยรวมของบุคลากรที่มีต่องานเมื่อบุคลากรรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรมากขึ้น บุคลากรก็จะเกิดทัศนคติที่ดีต่อองค์กร และเกิดความพึงพอใจในงานเพิ่มขึ้น ดังนั้น องค์กรควรให้ความสำคัญยุติธรรมในการทำงาน มีระบบการจัดสรรผลตอบแทนที่ถูกต้องเหมาะสม มีกระบวนการเปิดเผย เปิดโอกาสให้บุคลากรมี

ส่วนร่วมแสดงความคิดเห็น และหัวหน้างานให้ความสำคัญเป็นธรรมในการทำงานแก่บุคลากรทุกคน มีผลให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจในงานเพิ่มสูงขึ้น

### ข้อเสนอแนะเพื่อการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. เนื่องจากความตั้งใจคงอยู่ในงาน เป็นการตระหนักถึงการลาออก และการตระหนักถึงความเป็นไปได้ในการเปลี่ยนงาน บุคลากรมีการพิจารณาถึงงานที่ทำและการตัดสินใจในความพึงพอใจในงาน ซึ่งความพึงพอใจจะเกี่ยวกับลักษณะการทำงานที่ได้รับมอบหมาย ค่าตอบแทน ลักษณะการบังคับบัญชาเป็นไปอย่างยุติธรรม ทิศนคติกับงานที่ทำ ด้วยเหตุนี้ การวิจัยครั้งต่อไปจึงอาจมุ่งศึกษาในเชิงลึกของตัวแปรทั้งหมด เพื่อให้ได้เข้าใจในความตั้งใจคงอยู่ในงานมากยิ่งขึ้น

2. การตั้งใจคงอยู่ในงานของบุคลากรนั้น สามารถกระทำได้ในรูปแบบอื่น ๆ อย่างไม่ได้บ้าง และมีปัจจัยได้อีกที่สามารถส่งผลอิทธิพล ข้อคำถามนั้นเป็นสิ่งที่ควรค่าการศึกษาเพิ่มเติม เพื่อสร้างการปรับตัวให้กับบุคลากรและนำไปสู่การตั้งใจคงอยู่ในงานในท้ายที่สุด

3. การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 3 เท่านั้น ในการวิจัยครั้งต่อไป ควรมีการขยายขอบเขตการศึกษาให้กว้างและครอบคลุมมากขึ้น เช่น ศึกษาบุคลากรทั้งหมดในกรมสรรพากร เพื่อให้ทราบถึงระดับความตั้งใจคงอยู่ในงานของบุคลากรในภาพรวมทั้งกรมสรรพากร

### เอกสารอ้างอิง

- กรรัช ภูณรินทร์ และจิราพร ระโหลฐาน. (2564). ปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจคงอยู่ในงานของข้าราชการ ตำแหน่งเสมียนตราอำเภอ สังกัดกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีปทุมวิทยาเขตชลบุรี.
- ชาญชัย ชัยประสิทธิ์. (2565). เจาะลึกความคาดหวังและความกังวลของพนักงานยุคใหม่. ค้นเมื่อ 30 มกราคม 2566, จาก <https://www.pwc.com/th/en/pwc-thailand-blogs/blog-20220614.html>.
- ธัญญาวิดี เพ็งตะโก. (2562). คุณภาพชีวิตในการทำงานและความพึงพอใจในการทำงานมีอิทธิพลต่อความตั้งใจอยู่ในองค์กรของวิศวกรบริษัทญี่ปุ่นในเขตประกอบการเสรีนิคมอุตสาหกรรมไฮเทค จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2553). จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ: ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ.
- ปฏิญญา ปิ่นทอง. (2561). อิทธิพลของการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่มีต่อความตั้งใจคงอยู่ของพนักงานวิศวกรกลุ่มเจเนอเรชันวายในเขตนิคมอุตสาหกรรม จังหวัดระยอง. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- พนิดา บุญธรรม. (2559). การจัดการทรัพยากรมนุษย์และความสมดุลชีวิตกับงานที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันในองค์กร กรณีศึกษา บริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน). การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- พรนภา พงษ์ศักดิ์. (2563). ปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจคงอยู่ของบุคลากรในสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน(ส่วนกลาง). การค้นคว้าอิสระปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ยุพาภรณ์ ย่อมไธสง. (2562). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการคงอยู่ของพนักงานบัญชีในเขต กรุงเทพมหานคร. การศึกษาค้นคว้าอิสระบัณฑิตมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.

- เอกวิณ จุฑาพานิช. (2563). *โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ในงานของพนักงานองค์กรเทรดตั้งในเขตกรุงเทพมหานคร*. ปริญญาโทศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- Bowin, R. B., & D. F. Harvey. (1996). *Human Resource Management: An Experimental Approach*. New Jersey: Prentice-Hall.
- Cronbach, L. J. (1974). *Essentials of psychology testing*. New York: Harper & Row.
- Greenberg, J. (2004). Increasing employee retention through employee engagement [Online]. Available:<http://www.ezinearticles.com/?Increasing-Employee-Retention-Through-Employee-Engagement&id=10575>
- Kaliski, B. S. (2007). *Encyclopedia of business and finance*. (2<sup>nd</sup> ed). Thompson Gale: Detroit.
- Luecke, R., & Hall, B. J. (2006). *Performance Management: Measure and Improve The Effectiveness of Your Employees*. Boston: Harvard Business School.
- Lussier, R. N., & Hendon, J. R. (2013). *Human Resource Management*. California: SAGE Publications, Inc.
- Mathis, R. L., & Jackson, J. H. (2011). *Human Resource Management*. (13<sup>th</sup> ed). USA: South-Western Cengage Learning.
- Mondy, & Noe, R. M. (1996). *Human Resource Management*. Upper Saddle River, NJ: Prentice-Hall.
- Mondy, R. W., & Mondy, J. B. (2014). *Human Resource Management*. (13<sup>th</sup> ed). England: Pearson Education Limited.
- Noe, R. A., Hollenbeck, J. R., Gerhart, B., & Wright, P. M. (2011). *Fundamentals of Human Resource Management*. (4<sup>th</sup> ed). New York: McGraw-Hill.
- Pynes, J. E. (2009). *Human Resource Management for Public and Nonprofit Organizations*. (3<sup>rd</sup> ed). San Francisco: John Wiley & Sons, Inc.
- Taunton, R. L., Krampitz, S. D., & Wood, J. H. (1989). "Manager impact on retention of hospital staff: part 1." *Journal of Nursing Administration* 19 (3): 17.
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis*. (3<sup>rd</sup> ed). New York: Harper and Row Publications.