

## ปัจจัยทางด้านกายภาพและสิ่งแวดล้อมภายในองค์กรที่ส่งผลต่อการคงอยู่ ของบุคลากรสำนักงานสรรพากรภาค 3 กรุงเทพมหานคร

จันทร์เพ็ญ ลิ้มประเสริฐ<sup>1\*</sup>

มัลลิกา ธรรมจริยาวัฒน์<sup>2</sup>

Received 18 April 2023

Revised 24 January 2024

Accepted 5 March 2024

### บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อการคงอยู่ของบุคลากรสำนักงานสรรพากรภาค 3 กรุงเทพมหานคร และเพื่อศึกษาปัจจัยทางด้านกายภาพและสิ่งแวดล้อมภายในองค์กรที่ส่งผลต่อการคงอยู่ของบุคลากรสำนักงานสรรพากรภาค 3 กรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างคือ ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ และลูกจ้างชั่วคราวของสำนักงานสรรพากรภาค 3 กรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน โดยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานด้วยการทดสอบที การทดสอบความแปรปรวนทางเดียว และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 30 - 39 ปี สถานภาพโสด การศึกษาระดับปริญญาตรี มีระยะเวลาในการทำงาน 6 - 10 ปี และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 35,000 บาท ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันส่งผลต่อการคงอยู่ของบุคลากรสำนักงานสรรพากรภาค 3 กรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน และปัจจัยทางด้านกายภาพและสิ่งแวดล้อมภายในองค์กร ได้แก่ ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน ด้านนโยบายและการบริหารงานองค์กร ด้านความสัมพันธ์ภายในองค์กร และด้านค่าตอบแทน ส่งผลต่อการคงอยู่ของบุคลากรสำนักงานสรรพากรภาค 3 กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีอำนาจในการพยากรณ์ร้อยละ 10.1

**คำสำคัญ:** ปัจจัยทางด้านกายภาพ สิ่งแวดล้อมภายในองค์กร การคงอยู่ในองค์กร

<sup>1</sup> โครงการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตเพื่อความเป็นเลิศ มหาวิทยาลัยรามคำแหง กรุงเทพมหานคร

<sup>2</sup> คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

E-mail: <sup>2</sup> dr.munlikar@email.com

\* Corresponding author email: 6414104019@rumail.ru.ac.th

# PHYSICAL AND ENVIRONMENTAL FACTORS WITHIN THE ORGANIZATION THAT IMPACT EMPLOYEE RETENTION IN REGIONAL REVENUE OFFICE 3, BANGKOK

Janpen Limprasert<sup>1\*</sup>

Munlikar Thummajariyawat<sup>2</sup>

## Abstract

The objectives of this study were to examine the personal factors that influence employee retention in Regional Revenue Office 3, Bangkok and to investigate the physical and environmental factors within the organization that influence employee retention in Bangkok Zone 3 Tax Office. The sample consisted of 400 employees including civil servants, government officials, permanent employees, and temporary employees of Regional Revenue Office 3. Data were collected using questionnaires and analyzed using frequency, percentage, mean and standard deviation. In addition, the hypotheses were analyzed using a t-test for independent samples, one-way analysis of variance and multiple regression analysis.

The results show that most respondents are female, between 30 and 39 years old, single, with a bachelor's degree, employed for 6 to 10 years, and with an average monthly income of over 35,000 baht. The results of the hypothetical test show that various personal factors such as gender, age, marital status, education level, job tenure and average monthly income indifferently influence the retention of employees in Regional Revenue Office 3. In addition, physical and environmental factors within the organization, including work environment conditions, organizational policies and management, internal organizational relations, and compensation, influence employee retention in Regional Revenue Office 3 with a predictive power of 10.1 percent at a statistically significant level of .05.

**Keywords:** Physical Factor, Internal Organization Environment, Retention

---

<sup>1</sup> Master Degree of Business Administration, Ramkhamhaeng University, Bangkok

<sup>2</sup> Faculty of Business Administration at Ramkhamhaeng University

E-mail: <sup>2</sup> dr.munlikar@email.com

\* Corresponding author email: 6414104019@rmail.ru.ac.th

## บทนำ

ปัจจุบันองค์การทั้งภาครัฐและเอกชนต่างต้องเผชิญกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง วัฒนธรรม และเทคโนโลยี รวมทั้งการแข่งขันที่รุนแรงทั้งในประเทศและต่างประเทศ ถึงแม้ว่าองค์การต่าง ๆ ต้องการนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีมาใช้ในการดำเนินงานมากขึ้น แต่ยังคงให้ความสำคัญกับการลงทุนกับทุนมนุษย์ (Human capital) เนื่องจากเป็นปัจจัยสำคัญในการดำเนินงานตลอดจนเป็นเครื่องบ่งชี้ถึงความสำเร็จและความยั่งยืนขององค์การ จึงทำให้บุคลากรในองค์การ จึงถือเป็นศูนย์กลางสำคัญที่จะต้องได้รับการพัฒนาตามแนวทางการพัฒนาคนและทุนมนุษย์ เพื่อเป็นต้นทุนแห่งองค์ความรู้อันจะนำไปสู่นวัตกรรมที่สร้างสรรค์ให้กับองค์การ (Bratton et al., 2021)

กรมสรรพากร เป็นหน่วยงานราชการสังกัดกระทรวงการคลัง มีภารกิจการจัดเก็บภาษีอากรตามประมวลรัษฎากรและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง เสนอแนะนโยบายการจัดเก็บภาษีอากรต่อกระทรวงการคลัง ปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกรม หรือตามที่กระทรวงหรือคณะรัฐมนตรีมอบหมาย เพื่อให้ได้ภาษีตามเป้าหมายอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม ซึ่งเป็นกลไกสำคัญในการการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม (กรมสรรพากร, 2560) กรมสรรพากรมีวิสัยทัศน์ในการเป็นองค์กรชั้นนำที่จัดเก็บภาษีอย่างโปร่งใสเป็นธรรมด้วยนวัตกรรมและบุคลากรคุณภาพ เพื่อสร้างเสถียรภาพทางการคลัง ซึ่งขับเคลื่อนด้วย 4 กลยุทธ์หลัก ได้แก่ ทำภาษีให้เป็นเรื่องง่าย ขับเคลื่อนการจัดเก็บภาษีด้วยข้อมูล ทำงานรูปแบบใหม่ และองค์กรสมรรถนะสูงทันการเปลี่ยนแปลง (กรมสรรพากร, 2566) นับเป็นหัวใจสำคัญของกรมสรรพากรในการก้าวเข้าสู่ศตวรรษที่ 21 เพื่อเป็นการปรับตัวขององค์การให้ก้าวทันความเจริญของโลก และผลของการจัดเก็บจะสามารถนำเม็ดเงินที่ได้ไปพัฒนาประเทศ ซึ่งการดำเนินงานตามเป้าหมายและภารกิจให้สำเร็จไปได้นั้น ต้องอาศัยทรัพยากรบุคคลที่มีความพร้อมและมีสมรรถนะสูง ดังนั้นการมีบุคลากรที่มีประสิทธิภาพและเพียงพอต่อปริมาณงานจึงจำเป็นอย่างยิ่งในการขับเคลื่อนภารกิจงานของกรมสรรพากรบุคลากรที่มีคุณภาพ แต่การรักษาพนักงานเหล่านี้ให้คงอยู่กับองค์การเป็นสิ่งที่องค์กรต้องให้ความสำคัญอย่างจริงจังและต่อเนื่อง ด้วยการคำนึงถึงส่วนประกอบต่าง ๆ ที่สามารถรักษาบุคลากรให้คงอยู่กับองค์การควบคู่ไปกับการเสริมสร้างแรงจูงใจในการทำงาน เช่น สวัสดิการค่าตอบแทน สภาพแวดล้อมในการทำงาน นโยบายการพัฒนาและฝึกอบรมการให้ขวัญกำลังใจ เป็นต้น (Cloutier et al., 2015)

องค์การจึงควรมีกกลยุทธ์ด้านการบริหารจัดการเพื่อจะทำให้บุคลากรพัฒนาความสามารถที่มีอยู่ของตนเอง และปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ หากองค์การมีอัตราการเข้า - ออก (Turnover Rate) อยู่ในระดับสูง องค์การจะประสบปัญหาจากการทำงานไม่เต็มศักยภาพส่งผลให้ต้องสรรหาบุคลากรมาทดแทนเนื่องจากประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรลดลงจนกว่าจะมีบุคลากรใหม่เข้ามาทดแทนบุคลากรที่ลาออกไป (Al-Emadi et al., 2015) ดังนั้นการที่บุคลากรจะคงอยู่ในองค์การและปฏิบัติงานได้อย่างเต็มความสามารถนั้นต้องอาศัยปัจจัยที่เกี่ยวข้องและส่งผลหลายประการ โดยปัจจัยทางกายภาพและสภาพแวดล้อมภายในองค์กร เป็นหนึ่งในปัจจัยสำคัญที่สะท้อนให้เห็นถึงการสนับสนุนขององค์การ (Kamalaveni et al., 2019) ซึ่งองค์ประกอบของสภาพแวดล้อมภายในองค์กรมีหลากหลาย อันประกอบไปด้วย ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน ด้านนโยบายและการบริหารองค์การ ด้านความสัมพันธ์ภายในองค์กร ด้านค่าตอบแทน และอื่น ๆ องค์ประกอบต่าง ๆ เหล่านี้ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจและความต้องการคงอยู่ของพนักงานในองค์กรได้ทั้งทางตรงและทางอ้อม (Pitaloka & Sofia, 2014)

จากข้อมูลข้างต้น ผู้วิจัยจึงเล็งเห็นถึงความสำคัญที่จะศึกษาเรื่อง ปัจจัยทางด้านกายภาพและสิ่งแวดล้อมภายในองค์กรที่ส่งผลต่อการคงอยู่ของบุคลากรสำนักงานสรรพากร เพื่อให้ทราบว่าปัจจัยทางด้านกายภาพและสิ่งแวดล้อมภายในองค์กรมีความสัมพันธ์กับการคงอยู่ของบุคลากรในทิศทางเดียวกันหรือไม่อย่างไร และปัจจัยด้านใดบ้างที่ส่งผลต่อการคงอยู่ของบุคลากร โดยศึกษาเฉพาะบุคลากรของสำนักงานสรรพากรภาค 3 กรุงเทพมหานคร เพื่อนำข้อมูลที่ได้รับจากการวิจัยนี้เสนอต่อผู้บริหารสำนักงานสรรพากรภาค 3 ไปใช้ในการปรับปรุงนโยบายและพัฒนากลยุทธ์ที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยทางด้านกายภาพและสิ่งแวดล้อมภายในองค์กรให้สอดคล้องกับความต้องการของพนักงานและเอื้อประโยชน์ต่อการเสริมสร้างให้พนักงานเกิดความรู้สึกอยากที่จะคงอยู่กับองค์กรต่อไป

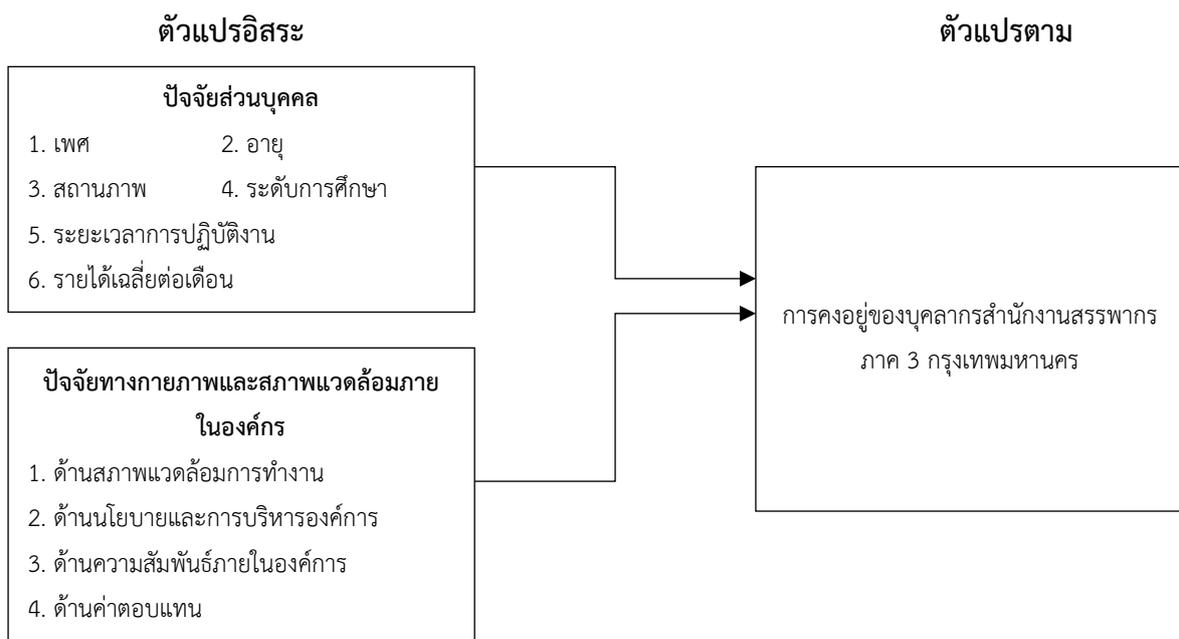
**วัตถุประสงค์การวิจัย**

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อการคงอยู่ของบุคลากรสำนักงานสรรพากรภาค 3 กรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาปัจจัยทางด้านกายภาพและสิ่งแวดล้อมภายในองค์กรที่ส่งผลต่อการคงอยู่ของบุคลากรสำนักงานสรรพากรภาค 3 กรุงเทพมหานคร

**สมมติฐานการวิจัย**

1. ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันส่งผลต่อการคงอยู่ของบุคลากรสำนักงานสรรพากรภาค 3 กรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน
2. ปัจจัยทางด้านกายภาพและสิ่งแวดล้อมภายในองค์กรส่งผลต่อการคงอยู่ของบุคลากรสำนักงานสรรพากรภาค 3 กรุงเทพมหานคร

**กรอบแนวคิดในการวิจัย**



**ภาพที่ 1** กรอบแนวคิดในการวิจัย

## การทบทวนวรรณกรรม

### แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับปัจจัยทางกายภาพและสภาพแวดล้อม

ปัจจัยทางกายภาพและสภาพแวดล้อมมีการศึกษาอย่างยาวนานและกว้างขวางเกี่ยวกับความสัมพันธ์และผลกระทบที่มีต่อสังคม ซึ่งครอบคลุมองค์ประกอบต่าง ๆ มากมายที่มีปฏิสัมพันธ์กับกิจกรรมของมนุษย์ (Raziq & Maulabakhsh, 2015) ซึ่งในมุมมองแนวคิดการจัดการธุรกิจ ปัจจัยทางกายภาพและสภาพแวดล้อมจะหมายถึง องค์ประกอบต่าง ๆ ที่ส่งผลกระทบต่อ การดำเนินธุรกิจ การตัดสินใจ และกลยุทธ์ โดยปัจจัยเหล่านี้ครอบคลุมทั้งด้านที่จับต้องได้และจับต้องไม่ได้ของสภาพแวดล้อมของธุรกิจและระบบนิเวศโดยรอบขององค์การ เช่น ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน ด้านนโยบายและการบริหารองค์การ ด้านความสัมพันธ์ภายในองค์การ ด้านค่าตอบแทน เป็นต้น สิ่งเหล่านี้มีอิทธิพลอย่างมากต่อประสิทธิภาพการทำงาน ความยั่งยืนและความสำเร็จขององค์การ (Buchanan, & Huczynski, 2019) โดยมีมิติด้านสภาพแวดล้อมการทำงานนั้นครอบคลุมสภาพทางกายภาพขององค์การที่เอื้ออำนวยและส่งเสริมการมีส่วนร่วมของพนักงาน ผลผลิต และการคงอยู่ขององค์การ (Qureshi et al., 2013) ต่อมานโยบายและการบริหารองค์การนั้นมีบทบาทสำคัญในการทำให้วัตถุประสงค์ขององค์การกับความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงานเกิดผลสำเร็จในระยะยาว (Hancock et al., 2013) มิติที่สาม ด้านความสัมพันธ์ภายในองค์การเป็นการระบุถึงความแข็งแกร่งภายในองค์การที่ปลูกฝังสายสัมพันธ์และการทำงานเป็นทีม ซึ่งเป็นการสนับสนุนการทำงานซึ่งกันและกัน โดยความสัมพันธ์ในเชิงบวกนำไปสู่การทำงานร่วมกันที่ดีขึ้น เกิดการแบ่งปันความรู้ และการแก้ไขข้อขัดแย้งในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ (heavy et al., 2013) และมีมิติสุดท้าย ด้านค่าตอบแทน เป็นโครงสร้างของค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและแข่งขันได้มีความสำคัญในการดึงดูด จูงใจ และรักษาพนักงานให้เกิดความรู้สึกรักองค์กร นอกจากนี้การนำเสนอแพ็คเกจด้านสวัสดิการจะต้องสะท้อนถึงมาตรฐานทางตลาดแรงงานอันนำไปสู่ความพึงพอใจ ลดอัตราการลาออก และสร้างแรงจูงใจในการทำงานอย่างสุดความสามารถเพื่อเป้าหมายขององค์การและขับเคลื่อนประสิทธิภาพการทำงานที่ดีขึ้น (Aman-Ullah et al., 2020) โดยสรุปแล้วอิทธิพลของปัจจัยทางกายภาพและสิ่งแวดล้อม เป็นสิ่งที่องค์การกำหนดขึ้นเพื่อให้เกิดการทำงานร่วมกันอย่างกลมกลืนของปัจจัยเหล่านี้ก่อให้เกิดแนวทางแบบองค์รวมเพื่อการมีส่วนร่วมของพนักงาน ประสิทธิภาพขององค์การ และการเติบโตที่ยั่งยืน การตระหนักถึงความสำคัญของปัจจัยเหล่านี้และการใช้กลยุทธ์เพื่อการจัดการเป็นสิ่งสำคัญสำหรับธุรกิจที่ต้องการความเป็นเลิศในแนวทางการแข่งขัน ในขณะเดียวกันก็ส่งเสริมวัฒนธรรมการทำงานที่ทำให้้องค์การมีความเจริญรุ่งเรือง

### แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการคงอยู่ของพนักงาน

การรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กรเป็นหนึ่งในข้อกังวลที่สำคัญสำหรับองค์กรที่มีความพยายามรักษาพนักงานที่มีความสามารถและมีส่วนร่วมให้คงอยู่กับองค์กรในระยะยาว ในช่วงหลายปีที่ผ่านมาภาพรวมของแนวคิดและทฤษฎีการคงอยู่ของพนักงานนั้นมีการพัฒนาและเปลี่ยนแปลงไป เนื่องจากได้รับอิทธิพลจากการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี การเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ และการเกิดขึ้นของกระบวนการจัดการสมัยใหม่ (Singh, 2019) ซึ่งพื้นฐานของแนวคิดนี้มาจากทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคม ที่สะท้อนให้เห็นถึงการแลกเปลี่ยนซึ่งกันและกันระหว่างองค์กรกับพนักงาน โดยนักวิชาการต่างเชื่อว่าพนักงานที่ตัดสินใจคงอยู่กับองค์กรก็ต่อเมื่อพวกเขาได้รับว่าผลประโยชน์ที่พวกเขาได้รับ ซึ่งรวมถึงค่าตอบแทน โอกาสในการเติบโต และ

ความสัมพันธ์ในการทำงานที่เกื้อหนุน (Das & Baruah, 2013) โดยกลยุทธ์ที่องค์การส่วนใหญ่เลือกใช้ คือ การสร้างความผูกพันต่อองค์การ และการสร้างความสมดุลในชีวิตกับการทำงาน มากกว่าจะเน้นไปที่ค่าตอบแทนเพียงอย่างเดียว (Lewis & Sequeira, 2016) อย่างไรก็ตาม ในปัจจุบันเกิดความแตกต่างระหว่างเจเนอเรชันทำให้องค์การต้องค้นหาวิธีการที่จะรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์การที่แตกต่างกัน เนื่องจาก พนักงานที่มีเจเนอเรชันแตกต่างกันให้ความสำคัญกับปัจจัยในการคงอยู่กับองค์การที่แตกต่างกัน ทำให้ผู้บริหารและผู้จัดการต้องเข้าใจถึงความแตกต่างเหล่านี้เพื่อที่จะได้กำหนดกลยุทธ์ที่เฉพาะเจาะจงมากยิ่งขึ้น (Aruna & Anitha, 2015)

### วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยนี้ คือ ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ และลูกจ้างชั่วคราวของสำนักงานสรรพากรภาค 3 ซึ่งตั้งอยู่ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำนวน 1,797 คน (กรมสรรพากร, 2566) โดยคำนวณขนาดตัวอย่างจากสูตรของ Yamane (1973) ซึ่งกำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 และกำหนดระดับความคลาดเคลื่อนไม่เกินร้อยละ 5 จากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างได้จำนวนทั้งสิ้น 327 คน แต่เพื่อสำรองความคลาดเคลื่อนและความผิดพลาดที่จะเกิดขึ้นได้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล จึงทำการสำรองข้อมูลเพิ่มเติมอีกร้อยละ 18.25 หรือคิดเป็นจำนวน 73 คน ทำให้ได้จำนวนตัวอย่างทั้งสิ้น 400 คน โดยการใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก ซึ่งผู้วิจัยจะนำส่งแบบสอบถามให้ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ขององค์การช่วยทำการคัดเลือกข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ และลูกจ้างชั่วคราวในแต่ละเขตพื้นที่จนครบจำนวนตัวอย่างที่ผู้วิจัยต้องการ

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยและการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามที่พัฒนาขึ้นมาจากการศึกษาและทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับแนวคิดปัจจัยทางกายภาพและสิ่งแวดล้อมภายในองค์การ และการคงอยู่ของพนักงาน โดเมนแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้ (1) แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งมีลักษณะแบบตรวจรายการ ประกอบไปด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาปฏิบัติงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน (2) แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยทางกายภาพและสิ่งแวดล้อมภายในองค์การ ซึ่งมีลักษณะข้อคำถามแบบปลายปิด และใช้เกณฑ์การให้คะแนนแบบ Rating scale 5 ระดับ (3) แบบสอบถามเกี่ยวกับการคงอยู่ของบุคลากรในองค์การ ซึ่งมีลักษณะข้อคำถามแบบปลายปิด และใช้เกณฑ์การให้คะแนนแบบ Rating scale 5 ระดับ และ (4) ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ซึ่งมีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด โดยแบบสอบถามฉบับนี้ผ่านการทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถามจากกลุ่มที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง โดยมีค่าความเชื่อมั่นตามค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาคมากกว่า 0.7 จึงถือว่าแบบสอบถามฉบับนี้มีความน่าเชื่อถือ

3. การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ จะเป็นการดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาสถิติต่าง ๆ โดยการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป ซึ่งสถิติที่ใช้ทดสอบมีดังนี้ (1) สถิติเชิงพรรณนา เพื่อใช้อธิบายลักษณะทั่วไปของข้อมูลที่ได้รวบรวมได้ในรูปแบบการนำเสนอของตารางแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (2) สถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การทดสอบที่ การทดสอบความแปรปรวนทางเดียว และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

## ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 330 คน (ร้อยละ 82.50) มีอายุระหว่าง 30 - 39 ปี จำนวน 191 คน (ร้อยละ 47.80) สถานภาพโสด จำนวน 243 คน (ร้อยละ 60.80) ระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 222 คน (ร้อยละ 55.50) ระยะเวลาการปฏิบัติงานส่วนใหญ่อายุงานระหว่าง 6 - 10 ปี จำนวน 148 คน (ร้อยละ 37.00) และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 35,000 บาท จำนวน 139 คน (ร้อยละ 34.80)

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยทางกายภาพและสิ่งแวดล้อมภายในองค์กร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อปัจจัยทางกายภาพและสิ่งแวดล้อมภายในองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.61, SD = 0.20$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน ( $\bar{X} = 4.65, SD = 0.26$ ) รองลงมา ด้านค่าตอบแทน ( $\bar{X} = 4.63, SD = 0.28$ ) ด้านความสัมพันธ์ภายในองค์กร ( $\bar{X} = 4.60, SD = 0.25$ ) และน้อยที่สุด ด้านนโยบายและการบริหารงานองค์กร ( $\bar{X} = 4.57, SD = 0.34$ )

3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการคงอยู่ในองค์กร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการคงอยู่ในองค์กรของบุคลากรสำนักงานสรรพากรภาค 3 กรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.46, SD = 0.36$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ วางแผนที่จะปฏิบัติงานอยู่ในองค์กรนี้ต่อไป ( $\bar{X} = 4.53, SD = 0.50$ ) รองลงมา สมใจที่จะปฏิบัติงานอยู่ในองค์กรนี้ต่อไป ( $\bar{X} = 4.47, SD = 0.50$ ) จะปฏิบัติงานในองค์กรต่อไป แม้มีทางเลือกหรือโอกาสที่ดีกว่า ( $\bar{X} = 4.46, SD = 0.50$ ) และน้อยที่สุดคือ มีความต้องการจะพัฒนาประสบการณ์ของท่าน เพื่อปฏิบัติงานต่อไปในองค์กรนี้ ( $\bar{X} = 4.40, SD = 0.49$ )

### 4. ผลการทดสอบสมมติฐาน

ผลการวิเคราะห์สมมติฐานข้อที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกันส่งผลต่อการคงอยู่ของบุคลากรสำนักงานสรรพากรภาค 3 กรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .05 จึงหมายความว่าสมมติฐานนี้ไม่เป็นไปตามที่ตั้งไว้ ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1

ปัจจัยส่วนบุคคล	สถิติที่ใช้	ค่าสถิติ	Sig.
- เพศ	t-test	0.615	.539
- อายุ	F-test	0.412	.745
- สถานภาพ	F-test	0.208	.812
- ระดับการศึกษา	F-test	0.841	.432
- ระยะเวลาการปฏิบัติงาน	F-test	0.203	.894
- รายได้ต่อเดือน	F-test	0.724	.538

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิเคราะห์สมมติฐานข้อที่ 2 จากผลการศึกษารูปได้ว่า ปัจจัยทางด้านกายภาพและสิ่งแวดล้อมภายในองค์กร ได้แก่ ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน ด้านนโยบายและการบริหารงานองค์กร ด้านความสัมพันธ์ภายในองค์กร และด้านค่าตอบแทน ส่งผลต่อการคงอยู่ของบุคลากรสำนักงานสรรพากรภาค 3 กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีอำนาจในการพยากรณ์ร้อยละ 10.1 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2

ปัจจัยทางด้านกายภาพและสิ่งแวดล้อม ภายในองค์กร	การคงอยู่ของบุคลากรสำนักงานสรรพากรภาค 3 กรุงเทพมหานคร				
	b	Std. error	$\beta$	t	Sig.
ค่าคงที่ (Constant)	3.577	0.426		8.395	.000*
ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน (X1)	0.341	0.079	0.250	4.304	.000*
ด้านนโยบายและการบริหารงานองค์กร (X2)	0.270	0.058	0.253	4.663	.000*
ด้านความสัมพันธ์ภายในองค์กร (X3)	-0.170	0.079	-0.117	-2.154	.032*
ด้านค่าตอบแทน (X4)	-0.250	0.071	-0.195	-3.538	.000*

R = 0.331, R<sup>2</sup> = 0.110, Adjusted R<sup>2</sup> = 0.101, SE<sub>EST</sub> = 0.341

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 2 พบว่า ปัจจัยทางด้านกายภาพและสิ่งแวดล้อมภายในองค์กร ในมิติของด้านสภาพแวดล้อมการทำงานและด้านนโยบายและการบริหารงานองค์กรส่งผลไปในทิศทางเดียวกันหรือเชิงบวกต่อการคงอยู่ของบุคลากรสำนักงานสรรพากรภาค 3 กรุงเทพมหานคร ในขณะที่ ด้านความสัมพันธ์ภายในองค์กรและด้านค่าตอบแทนส่งผลไปในทิศทางตรงกันข้ามหรือเชิงลบต่อการคงอยู่ของบุคลากรสำนักงานสรรพากรภาค 3 กรุงเทพมหานคร ซึ่งสามารถเขียนอยู่ในรูปสมการได้ดังนี้

$$\hat{Y} = 3.577 + 0.341X_1 + 0.270X_2 + -0.170X_3 + -0.250X_4$$

$$Z_y = 0.250X_1 + 0.253X_2 + -0.117X_3 + -0.195X_4$$

### การอภิปรายผล

ผลการศึกษาตามสมมติฐานข้อที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกัน คือ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันส่งผลต่อการคงอยู่ในองค์กรไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ที่ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่กำหนดไว้ เนื่องจากอาชีพข้าราชการเป็นอาชีพที่มีความมั่นคงสูงทำให้ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันส่งผลต่อการคงอยู่ในองค์กรไม่แตกต่างกัน นอกจากนี้ การทำงานในสำนักงานสรรพากรเป็นหนึ่งในหน่วยงานที่มีความก้าวหน้าในอาชีพสูง

ทำให้เป็นหนึ่งในเหตุผลสำคัญที่ทำให้บุคลากรตัดสินใจที่จะคงอยู่กับองค์กร แต่อย่างไรก็ตาม หากมีการเก็บข้อมูลด้วยวิธีการอาศัยความน่าจะเป็นตามหลักสถิติ หรือมีการศึกษาในช่วงเวลาที่แตกต่างกัน อาจทำให้ได้ผลการวิจัยที่แตกต่างไปจากงานวิจัยนี้ ตัวอย่างเช่น การตัดสินใจคงอยู่ของคนแต่ละเจนเนอเรชัน ประสบการณ์หรืออายุงานที่แตกต่างกัน เป็นต้น ซึ่งผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ คำลาว คลองม่วง และคณะ (2565) ที่ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล สภาพแวดล้อมในการทำงาน และความพึงพอใจในการทำงานที่ส่งผลต่อการคงอยู่ในองค์กร โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลจาก บุคลากรของบริษัท จำนวน 250 คน ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกันมีผลต่อการอยู่ในองค์กรไม่แตกต่างกัน และยังคงสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปณิตา นิรมล และนันทิดา อนันตชัย (2563) ที่ทำการศึกษารื่องปัจจัยที่สามารถทำนายการคงอยู่ในงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร ซึ่งผลการวิจัยพบว่าบุคลากรของมหาวิทยาลัยฯ ที่มีตำแหน่งงาน และรายได้ที่ต่างกันมีการคงอยู่ในงานไม่แตกต่างกัน แต่บุคลากรที่มีอายุงานแตกต่างกัน มีการคงอยู่ในงานแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ

ผลการศึกษิตตามสมมติฐานข้อที่ 2 พบว่า ปัจจัยทางด้านกายภาพและสิ่งแวดล้อมภายในองค์กรที่ส่งผลต่อการคงอยู่ของบุคลากรสำนักงานสรรพากรภาค 3 กรุงเทพมหานคร คือ ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน ด้านนโยบายและการบริหารงานองค์กร ด้านความสัมพันธ์ภายในองค์กร และด้านค่าตอบแทน ส่งผลต่อการคงอยู่ของบุคลากรสำนักงานสรรพากรภาค 3 กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องจากปัจจัยทางด้านกายภาพและสิ่งแวดล้อมภายในองค์กรเป็นสิ่งที่จับต้องได้และจับต้องไม่ได้ที่ทางองค์กรสนับสนุนให้พนักงานเกิดการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ อีกทั้งยังเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในงาน ดังนั้นการที่สำนักงานสรรพากรเป็นหน่วยงานภาครัฐที่สำคัญขององค์กรหนึ่งในประเทศไทยจำเป็นต้องอาศัยบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ทำงานเฉพาะด้าน ทำให้การสร้างปัจจัยดังกล่าวเป็นเสมือนกรอบการจัดการขั้นพื้นฐานเพื่อสร้างแรงจูงใจในการทำงาน รวมไปถึงการรักษาพนักงานเหล่านี้ให้คงอยู่กับองค์กร โดยจากผลการวิจัยสามารถแบ่งออกได้สองประเด็น ดังนี้ ประเด็นแรก ด้านสภาพแวดล้อมการทำงานและด้านนโยบายและการบริหารงานองค์กรส่งผลไปในทิศทางเดียวกันหรือเชิงบวกต่อการคงอยู่ของบุคลากร เนื่องจากการที่เป็นสำนักงานสรรพากรเป็นหนึ่งหน่วยงานราชการทำให้มีสถานที่ตั้งในทำเลที่เข้าถึงได้ง่าย เพื่อให้บริการประชาชนได้อย่างสะดวกรวดเร็ว อีกทั้งการตกแต่งและการออกแบบสภาพแวดล้อมภายในองค์กรนั้นจะต้องมีความเหมาะสมในการทำงานและสะท้อนให้เห็นการเป็นองค์กรที่มีภาพลักษณ์ที่ดี นอกจากนี้ นโยบายและการบริหารงานขององค์กรนั้นจะเป็นไปตามกฎระเบียบ ข้อบังคับ และกฎหมายที่ระบุอำนาจหน้าที่ไว้อย่างชัดเจน ในประเด็นต่อมา ด้านความสัมพันธ์ภายในองค์กรและด้านค่าตอบแทนส่งผลไปในทิศทางตรงกันข้ามหรือเชิงลบต่อการคงอยู่ของบุคลากรเป็นประเด็นที่สำคัญสำหรับผลการวิจัยชิ้นนี้ เนื่องจากมีความขัดแย้งกับแนวคิดและทฤษฎีในข้างต้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านค่าตอบแทน เนื่องจากการทำงานในภาครัฐทำให้มีค่าตอบแทนที่จำกัด อีกทั้งการได้รับโอกาสก้าวหน้าในอาชีพจะต้องเป็นไปตามกฎระเบียบราชการและอายุงาน ทำให้ปัจจัยด้านนี้ส่งผลกระทบต่อเชิงลบต่อการคงอยู่ของบุคลากร ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Huang et al. (2022) ที่ทำการศึกษารื่องความพึงพอใจในงานของบุคลากรที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ของพนักงานบริษัทอีคอมเมิร์ซจีนในกรุงเทพมหานคร

ผลการวิจัยพบว่า สภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านกายภาพที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การที่ที่ทำงานมีแสงสว่างเพียงพอต่อความต้องการ และอุปกรณ์หรือเครื่องมือในการทำงานมีความเหมาะสมเพียงพอต่อความต้องการต่อมาด้านสังคม พบว่า พนักงานมีความสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนร่วมงาน และรู้สึกถึงการได้รับการยอมรับจากคนในองค์กร และสุดท้าย ด้านจิตใจ พบว่า การได้รับความไว้วางใจและเชื่อใจในการทำงาน รวมถึงการรับฟังความคิดและการให้คำปรึกษาของหัวหน้างานส่งผลต่อการคงอยู่ของพนักงาน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ อรัญญา ปาละกะวงศ์ และคณะ (2563) ที่ทำการศึกษาเรื่องสภาพแวดล้อมการทำงาน ภาวะผู้นำของหัวหน้าหอผู้ป่วย และการคงอยู่ในงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลศูนย์ จังหวัดฉะเชิงเทรา ผลการวิจัยพบว่า สภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์ต่อการคงอยู่ในงานของพยาบาล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

### องค์ความรู้ใหม่

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยทางด้านกายภาพและสิ่งแวดล้อมภายในองค์กรที่ส่งผลต่อการคงอยู่ของบุคลากรสำนักงานสรรพากรภาค 3 กรุงเทพมหานคร ทำให้ได้ทราบว่าปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันของบุคลากรในองค์กร ไม่ได้ส่งผลต่อการคงอยู่ในองค์กรอย่างมีนัยสำคัญ แต่ปัจจัยที่ส่งผลต่อการคงอยู่ในองค์กรของบุคลากร สำนักงานสรรพากรภาค 3 กรุงเทพมหานคร ขึ้นอยู่กับปัจจัยทางด้านกายภาพและสิ่งแวดล้อมภายในองค์กร ได้แก่ ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน ด้านนโยบายและการบริหารงานองค์กร ด้านความสัมพันธ์ภายในองค์กร และด้านค่าตอบแทน ซึ่งหากองค์กรให้ความสำคัญและพัฒนาสภาพแวดล้อมภายในองค์กรเหล่านี้ให้เอื้อต่อการปฏิบัติของบุคลากร ย่อมจะส่งผลต่อทัศนคติและความรู้สึกที่อยากจะทำปฏิบัติงานในองค์กรแห่งนี้ ทำให้องค์กรสามารถรักษามูลค่าบุคลากรให้คงอยู่ในองค์กรต่อไปได้ อีกทั้งการวิจัยครั้งนี้ยังสะท้อนให้ว่าผู้บริหารควรกระจายการรับรู้นโยบายและการบริหารงานขององค์กรให้บุคลากรรับรู้อย่างทั่วถึงมากขึ้น เพื่อให้บุคลากรรับรู้และเข้าใจทิศทางการปฏิบัติงานขององค์กร ทำให้สามารถปฏิบัติงานตามเป้าหมายขององค์กรได้อย่างถูกต้องและเกิดประสิทธิภาพ และทำให้บุคลากรเกิดความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร เกิดทัศนคติที่ดีต่อองค์กรและหน้าที่งานที่ได้รับมอบหมายและอยากจะทำปฏิบัติงานในองค์กรต่อไปอย่างเต็มประสิทธิภาพ

### ข้อเสนอแนะที่ได้รับจากการวิจัย

1. ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน พบว่า ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การจัดสถานที่ในการทำงานเป็นสัดส่วน สะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย เหมาะสมและสะดวกต่อการปฏิบัติงาน และการที่พนักงานรู้สึกปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สินตลอดเวลาที่ปฏิบัติงานภายในหน่วยงานแห่งนี้ ดังนั้นองค์กรควรให้ความสำคัญในการบริหารจัดการความปลอดภัยในองค์กร เช่น การจัดให้มีพนักงานรักษาความปลอดภัยในองค์กรทั้งในเวลาราชการและนอกเวลาราชการ การรักษาความปลอดภัยในการใช้ลิฟต์ – บันได การจัดการระบบไฟฟ้าภายในองค์กรให้มีความสะดวกและปลอดภัย เป็นต้น
2. ด้านนโยบายและการบริหารงานองค์กร พบว่า ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การที่พนักงานสามารถปฏิบัติงานให้สำเร็จตามเป้าหมายขององค์กรเสมอ และการรับรู้นโยบายและการบริหารงานของ

องค์การ ดังนั้น องค์การควรจัดให้บุคลากรได้มีการเข้ารับการอบรมเชิงนโยบายและการเรียนรู้ด้านการบริหารงานองค์การให้มากเพื่อให้บุคลากรได้รับรู้นโยบายและการบริหารงานขององค์การมากขึ้นแล้วจะทำให้ให้บุคลากรมีรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งกับองค์การ เกิดความผูกพันต่อองค์การ อยากจะปฏิบัติงานในองค์การอย่างเต็มประสิทธิภาพ และคงอยู่ในองค์การต่อไป

3. ด้านความสัมพันธ์ภายในองค์การ พบว่า ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การที่พนักงานสามารถแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการทำงานต่อกันได้ และการที่สามารถปรึกษาปัญหาการทำงานกับเพื่อนร่วมงานได้ ดังนั้น องค์การควรจัดให้มีกิจกรรมที่ส่งเสริมความสัมพันธ์ร่วมกันให้มากขึ้น โดยให้ความสำคัญในการสร้างความสัมพันธ์อันดีภายในองค์การ เพราะการสร้างความสัมพันธ์อันดีในองค์การเป็นเรื่องที่สำคัญที่จะทำให้บุคลากรในองค์การได้ร่วมกันสร้างวัฒนธรรมให้เกิดขึ้น ทำให้บรรยากาศการทำงานดีขึ้นและทุกคนสามารถมีความสุขร่วมกันได้ เกิดการช่วยเหลือเกื้อกูลกันระหว่างเพื่อนร่วมงาน

4. ด้านค่าตอบแทน พบว่า ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การได้รับสวัสดิการจากหน่วยงานอย่างคุ้มค่าและเหมาะสมต่อปริมาณงานที่ได้รับมอบหมาย และการได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับปริมาณงานที่ได้รับมอบหมาย ดังนั้น องค์การจึงควรให้ความสำคัญในการจัดสวัสดิการและการเข้าถึงสวัสดิการของบุคลากรให้สะดวก รวดเร็ว และทั่วถึง ไม่ว่าจะเป็นสวัสดิการตามกฎหมาย เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ เป็นต้น และสวัสดิการนอกเหนือกฎหมาย เช่น โบนัส เบี้ยขยัน ค่าครองชีพ เงินค่าเดินทาง การประกันสุขภาพ หรือ ประกันชีวิต ประกันทันตกรรม วันหยุดเทศกาล ห้องออกกำลังกาย ค่าอาหาร เป็นต้น ซึ่งจะเป็นการส่งเสริมให้บุคลากรเกิดขวัญและกำลังใจที่ดี เพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ส่งผลให้ลดการย้ายงาน เปลี่ยนสายงาน และออกจากองค์การ ทำให้บุคลากรอยากจะทำปฏิบัติงานในองค์การนี้ต่อไป

### ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยในอนาคต

สำหรับงานวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาปัจจัยทางด้านกายภาพและสิ่งแวดล้อมภายในองค์การที่ส่งผลต่อการคงอยู่ของบุคลากรสำนักงานสรรพากรภาค 3 กรุงเทพมหานคร เพื่อให้ได้ผลการศึกษากว้างยิ่งขึ้น ผู้วิจัยจึงขอเสนอแนวทางการศึกษาในครั้งต่อไป ดังนี้

1. ควรศึกษาปัจจัยอื่นที่เกี่ยวข้อง เช่น ปัจจัยภายในที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจ ทักษะคติ และการรับรู้คุณค่าในองค์การ เป็นต้น ปัจจัยภายนอกองค์การที่ส่งผลด้านอื่นต่อองค์การ เช่น ปัจจัยภายนอกที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานในองค์กร เป็นต้น เพื่อที่จะได้ผลการวิจัยที่มีความหลากหลาย และเป็นประโยชน์มากยิ่งขึ้น
2. ควรขยายขอบเขตการวิจัยด้านพื้นที่ โดยทำการศึกษาประชากรในพื้นที่อื่น ๆ นอกเหนือจากการวิจัยครั้งนี้ เพราะประชากรในเขตพื้นที่อื่นย่อมมีปัจจัยทางด้านกายภาพและสิ่งแวดล้อมภายใน องค์การที่แตกต่างกันออกไป เพื่อที่จะได้ผลการวิจัยที่มีความหลากหลาย และเป็นประโยชน์มากยิ่งขึ้น
3. ควรศึกษาด้วยรูปแบบการวิจัยเชิงคุณภาพหรือผสมผสาน เพื่อให้ได้ผลการวิจัยในเชิงลึกที่ช่วยอธิบายและยืนยันปรากฏการณ์ได้อย่างชัดเจนมากยิ่งขึ้น อีกทั้งยังทำให้สามารถปรับปรุงเนื้อหาและเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

## เอกสารอ้างอิง

- กรมสรรพากร. (2560). **กฎกระทรวง แบ่งส่วนราชการกรมสรรพากร กระทรวงการคลัง พ.ศ. 2560.**  
<https://www.rd.go.th/8501.html>
- กรมสรรพากร. (2566). **วิสัยทัศน์ พันธกิจ และกลยุทธ์.** <https://www.rd.go.th/19954.html>
- คำลาว คำม่วง, เพชรไพลิน จินดำ และฤดี นียมรัตน์. (2565). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการคงอยู่ในองค์กรของบุคลากร บริษัท ไทยปาร์คเกอร์โรซิง จำกัด. ใน **การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 15 “Global Goals, Local Actions: Looking Back and Moving Forward 2022”** (น.129-139). มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- ปณิตา นิรมล และนันธิดา อนันตชัย. (2563). ปัจจัยที่สามารถทำนายการคงอยู่ในงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร. **วารสารสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์, 46(2)**, 190-239.
- อรัญญา ปาละกะวงค์, อาริรัตน์ ขำอยู่ และลัดดาวัลย์ พุทธิรักษา. (2563). สภาพแวดล้อมการทำงาน ภาวะผู้นำของหัวหน้าหอผู้ป่วย และการคงอยู่ในงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลศูนย์ จังหวัดฉะเชิงเทรา. **วารสารคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา, 28(1)**, 95-104.
- Al-Emadi, A. A. Q., Schwabenland, C., & Wei, Q. (2015). The vital role of employee retention in human resource management: A literature review. **IUP Journal of Organizational Behavior, 14(3)**, 7-32.
- Aman-Ullah, A., Aziz, A., & Ibrahim, H. (2020). A systematic review of employee retention: what's next in Pakistan?. **Journal of Contemporary Issues and Thought, 10**, 36-45.
- Aruna, M., & Anitha, J. (2015). Employee retention enablers: Generation Y employees. **SCMS Journal of Indian Management, 12(3)**, 94-103.
- Bratton, J., Gold, J., Bratton, A., & Steele, L. (2021). **Human resource management.** Bloomsbury Publishing.
- Buchanan, D. A., & Huczynski, A. A. (2019). **Organizational behaviour.** Pearson UK.
- Cloutier, O., Felusiak, L., Hill, C., & Pemberton-Jones, E. J. (2015). The importance of developing strategies for employee retention. **Journal of Leadership, Accountability & Ethics, 12(2)**, 119-129.
- Das, B. L., & Baruah, M. (2013). Employee retention: A review of literature. **Journal of business and management, 14(2)**, 8-16.
- Hancock, J. I., Allen, D. G., Bosco, F. A., McDaniel, K. R., & Pierce, C. A. (2013). Meta-analytic review of employee turnover as a predictor of firm performance. **Journal of management, 39(3)**, 573-603.

- Heavey, A. L., Holwerda, J. A., & Hausknecht, J. P. (2013). Causes and consequences of collective turnover: a meta-analytic review. **Journal of Applied Psychology**, *98*(3), 412-453.
- Huang, A., Chaiburee, R., & Chiwattanakorn, T. (2022). A study of job satisfaction of personnel influencing employee retention of Chinese e-commerce companies in Bangkok. **Journal of Buddhist Innovation and Management**, *5*(2), 118-129.
- Kamalaveni, M., Ramesh, S., & Vetrivel, T. (2019). A review of literature on employee retention. **International Journal of Innovative Research in Management Studies**, *4*(4), 1-10.
- Lewis, A., & Sequeira, A. H. (2016). Effectiveness of employee retention strategies in industry. **Labour-Personnel economics e-journal**. <https://ssrn.com/abstract=2167719> or <http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.2167719>
- Pitaloka, E., & Sofia, I. P. (2014). The affect of work environment, job satisfaction, organization commitment on OCB of internal auditors. **International Journal of Business, Economics and Law**, *5*(2), 10-18.
- Qureshi, M. I., Iftikhar, M., Abbas, S. G., Hassan, U., Khan, K., & Zaman, K. (2013). Relationship between job stress, workload, environment and employees turnover intentions: What we know, what should we know. **World Applied Sciences Journal**, *23*(6), 764-770.
- Raziq, A., & Maulabakhsh, R. (2015). Impact of working environment on job satisfaction. **Procedia Economics and Finance**, *23*, 717-725.
- Singh, D. (2019). A literature review on employee retention with focus on recent trends. **International Journal of Scientific Research in Science and Technology**, *6*(1), 425-431.
- Yamane, T. (1973) **Statistics an introductory analysis** (3rd ed.). Harper and Row.