

คุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการ
ในสังกัดสรรพากรพื้นที่ กรุงเทพมหานคร 22
QUALITY OF WORKING LIFE OF CIVIL SERVANTS UNDER
THE REVENUE DEPARTMENT BANGKOK AREA OFFICE 22

ธนกฤต ใจไว
สาขาการบัญชี คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคาแหง
ผู้รับผิดชอบบทความ

Thanakrit Jaiwai

E-mail: octopus.032@gmail.com

Faculty of Business Administration Program in Accounting, Ramkhamhaeng University

Corresponding author

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการในสังกัดสรรพากรพื้นที่ กรุงเทพมหานคร 22 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการในสังกัดสรรพากรพื้นที่ กรุงเทพมหานคร 22 ได้แก่ ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพด้านความมั่นคง และความก้าวหน้า ด้านการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน ด้านการบูรณาการทางสังคมด้านการบริหารงานที่เป็นธรรม และเสมอภาค ด้านความภูมิใจในองค์กร และด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและ ชีวิตด้านอื่นๆ โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ รายได้ ตำแหน่ง และประสบการณ์ทำงาน ประชากรในงานวิจัยนี้ คือ ข้าราชการในสังกัดสรรพากรพื้นที่ กรุงเทพมหานคร 22 กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 169 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม คาเนนการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ หากำร้อยละ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน(SD)

ผลการวิจัยพบว่า 1) ข้าราชการในสังกัดสรรพากรพื้นที่ กรุงเทพมหานคร 22 มีผู้ตอบแบบสอบถามรวมทั้งสิ้น 169 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 82.20 มีอายุ 36-45 ปี จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 50.30 มีรายได้ 15,000-25,000 บาท จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 37.30 อยู่ในตำแหน่งระดับชำนาญการ จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 48.50 มีประสบการณ์ทำงาน 8 ปีขึ้นไป จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 43.80

2) ความคิดเห็นคุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการในสังกัดสรรพากรพื้นที่ กรุงเทพมหานคร 22 โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่อยู่ในระดับมาก คือ ด้านการบูรณาการทางสังคม ด้านการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน ด้านการบริหารงานที่เป็นธรรม และเสมอภาค ด้านความสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัย และส่งเสริมสุขภาพ ด้านความภูมิใจในองค์กร และด้านความมั่นคง และความก้าวหน้า ตามลำดับ และด้านที่อยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ และด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและ ชีวิตด้านอื่นๆ ตามลำดับ

คำสำคัญ : คุณภาพชีวิตในการทำงาน, ข้าราชการ, สรรพากรพื้นที่ กรุงเทพมหานคร 22

ABSTRACT

Study of Quality of working life of civil servants under the Revenue Department Bangkok area office 22 aims to study the quality of work life of civil servants under the Revenue Department Bangkok area office 22, namely, compensation and welfare safe environment and promote health and security and progress Employee potential development Social integration in fair administration and equal pride in the organization and work-life balance and other aspects of life Classified by personal factors, including gender, age, income, position and work experience. The population in this research is civil servants under the Revenue Department Bangkok area office 22. The sample group who responded to the questionnaire were 169 people. The tool used for data collection was a questionnaire. Data was analyzed using a computer program to find percentage, mean (\bar{X}) standard deviation (SD)

The results of the study were found that 1) Civil servants the Revenue Department Bangkok area office 22 There were a total of 169 people, mostly female, 139 people, representing 82.20 percent, aged 36-45 years, 85 people, representing 50.30 percent, earning 15,000-25,000 baht, 63 people, representing 37.30 percent, in a skilled position. The number of 82 people, representing 48.50 percent, with more than 8 years of work experience, 74 people, representing 43.80 percent

2) Opinions on the quality of working life of civil servants under the Revenue Department Bangkok area office 22. Over all is at a high level. When Considering Each Aspect, it was found that the aspect at the high level was social integration. Employee Potential Development Fair and equitable management; safe and healthy environment; Pride in the organization and security and progress, respectively, and the aspects that were at the medium level wear compensation and welfare. and work life balance and other aspects of life respectively

Keyword: Quality of working life, Civil servants, The Revenue Department Bangkok area office 22

บทนำ

กรมสรรพากร มีหน้าที่เกี่ยวกับการจัดเก็บภาษี การเสนอแนะ และการใช้นโยบายทางภาษีอากร เพื่อให้ได้ ภาษีตามเป้าหมายอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม เป็นกลไกในการการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม และเกิดความสมัครใจ ในการเสียภาษี โดยให้มีอำนาจหน้าที่ คือ 1. จัดเก็บภาษีอากรตามประมวลรัษฎากรและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง 2. เสนอแนะนโยบายการจัดเก็บภาษีอากรต่อกระทรวงการคลัง 3. ปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็น อำนาจหน้าที่ของกรม หรือตามที่กระทรวงหรือคณะรัฐมนตรีมอบหมาย

ปัจจุบัน กรมสรรพากรกำลัง ประสบปัญหาเกี่ยวกับการรักษาทรัพยากรบุคคล ซึ่งเมื่อพิจารณาข้อมูล ย้อนหลัง จะเห็นว่า มีข้าราชการลาออกจากกรมสรรพากร และขอโอนย้ายจากกรมสรรพากร ไปสู่หน่วยงานอื่นที่มี แนวโน้มเพิ่มขึ้นในทุกๆปี และเป็นที่น่าสังเกตว่า ช่วงอายุของข้าราชการที่ลาออกและโอนย้ายจากกรมสรรพากร ไปสู่หน่วยงานอื่นสูงสุด คือ ข้าราชการที่มีอายุงาน 0-5 ปี และปฏิบัติงานในสายงานวิชาการ

ด้วยเหตุผลดังกล่าวข้างต้นทำให้ผู้วิจัยเห็นความสำคัญ ของปัญหาด้านคุณภาพชีวิตบุคลากรในองค์กรมีความ สำคัญเป็นอย่างมาก โดยเฉพาะทรัพยากรบุคคลนั้นเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุด ซึ่งควรได้รับการพัฒนาดูแลให้มี คุณภาพชีวิตที่ดี และแน่นอนว่าจะส่งผลให้เกิดการทำงานที่มีคุณภาพ อย่างไรก็ตาม ผู้วิจัยจะดำเนินการศึกษาให้

เป็นไปตามเป้าหมาย จึงจำเป็นต้องได้ข้อมูลพื้นฐานที่ถูกต้อง เพื่อเป็นแนวทางในการที่จะวางแผนพัฒนาและปรับปรุง คุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น ให้เหมาะสมแก่บุคลากรตลอดจนนำไปใช้ประโยชน์ในการส่งเสริมคุณภาพชีวิต บุคลากรอื่น ๆ ในหน่วยงานอื่นๆ ได้อย่างถูกต้องและมีทิศทางต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการในสังกัดสรรพากรพื้นที่ กรุงเทพมหานคร 22

ขอบเขตของการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการในสังกัดสรรพากรพื้นที่ กรุงเทพมหานคร 22 มีขอบเขตการวิจัย ดังนี้

ขอบเขตด้านเนื้อหา

ตัวแปรอิสระประกอบด้วย เพศ, อายุ, รายได้, ตำแหน่ง และประสบการณ์ทำงาน

ตัวแปรตามประกอบด้วย ผลตอบแทนและสวัสดิการ , สิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ , ความมั่นคง และความก้าวหน้า,การพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน ,การบูรณาการทางสังคม ,การบริหารงานที่เป็นธรรม และเสมอภาค,ความภูมิใจในองค์กร และความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและ ชีวิตด้านอื่นๆ

ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยคือข้าราชการในสังกัดสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22

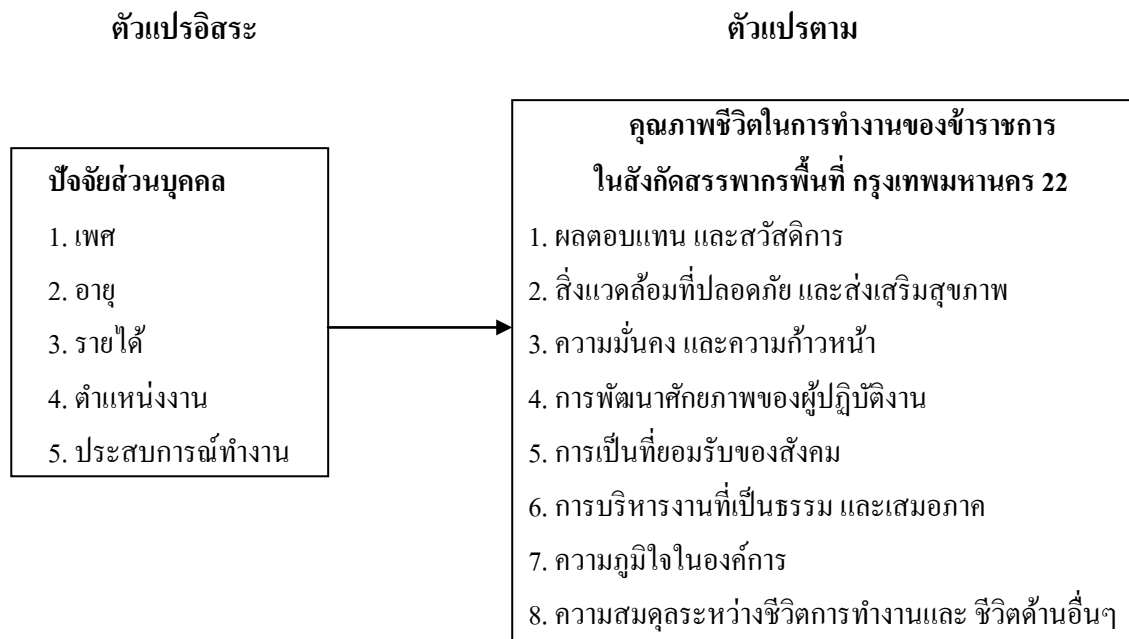
ขอบเขตด้านระยะเวลา

เก็บรวบรวมข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูล ตั้งแต่เดือนมกราคม ถึง เดือนมีนาคม 2566

ประโยชน์ที่ได้รับจากการทำวิจัย

1. เพื่อให้กรมสรรพากรทราบถึงปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความตั้งใจลาออกของบุคลากรเพื่อที่จะสามารถนำข้อมูลที่ได้ไปปรับใช้เป็นแนวทางในการพิจารณาวางแผน แก้ไข และปรับปรุงการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลขององค์กร
2. เพื่อให้กรมสรรพากรทราบถึงแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร และปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันในงาน เพื่อแก้ไขปัญหาการลาออก การ โอนย้าย และการเปลี่ยนอาชีพของบุคลากรในองค์กร

กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย



แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's hierarchy needs)(1954,pp. 80-81) โดยมีแนวคิดที่ว่า ชีวิต ประกอบด้วย ร่างกายและจิตใจ ชีวิตจะมีคุณภาพได้ต้องมีปัจจัยมาหล่อเลี้ยงทั้งร่างกายและจิตใจ โดย Maslow แสดงให้เห็นว่า มนุษย์จะมีความต้องการเป็นแรงผลักดัน หรือเป็นแรงจูงใจอยู่ในที่จะใช้พลังความรู้ความสามารถเพื่อนำตนเองไปสู่จุดมุ่งหมายตามความต้องการนั้นโดยลำดับขั้นของความต้องการ 5 ระดับที่ก่อให้เกิดแรงจูงใจที่ละขั้นจากระดับต่ำสู่ระดับสูง

ทฤษฎี ลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ และคุณภาพชีวิตของชาร์มา (Sharma's hierarchy human needs and quality of life) ถูกรับเสนอ โดย Sharma (1988, p. 149) โดยอธิบายว่าคุณภาพชีวิตของมนุษย์เกิดจากการได้รับการตอบสนองในสิ่งที่ต้องการแล้วเกิดความพึงพอใจโดยแบ่งระดับความพึงพอใจในสิ่งที่ต้องการเป็น 3 ระดับคือ ความต้องการเชิงชีวกายภาพ (bio-physical needs), ความต้องการเชิงจิตสังคม (psycho-social needs) และความต้องการบรรลุอุดมการณ์ของชีวิต (individual aspiration needs)

Gallie (2009, pp. 15-17) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงานเป็นการสร้างสรรค์บรรยากาศที่จะทำให้ผู้ใช้แรงงาน ได้รับความพึงพอใจในการทำงานสูงขึ้น โดยเน้น การเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจและแก้ไขปัญหาสำคัญของ เพื่อก่อให้เกิดการปรับปรุงประสิทธิภาพขององค์กร ทั้งนี้ เป็นการเปิดโอกาสใหม่ๆ ให้สมาชิกขององค์กรในทุกๆระดับได้นำเอาสติปัญญา ความเชี่ยวชาญ ทักษะ รวมถึงความสามารถอื่นๆ มาใช้ในการทำงาน ก็ย่อมจะทำให้สมาชิกรับนั้นได้รับความพึงพอใจสูง ซึ่งจะทำให้ส่งผลเกิดการเปลี่ยนแปลงไปในทางทัศนคติและรวมทั้งพฤติกรรมภายในกลุ่มและองค์กรขึ้น เช่น การขาดงานลดลงและคุณภาพของผลิตภัณฑ์นั้นดีขึ้น รวมทั้งทำให้ความคับข้องใจนั้นลดลงด้วย

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สุทธิพงศ์ อ่อนจันทร์ (2558) ศึกษาเรื่อง บุคลากรกรมทรัพย์ากรนี้ (ส่วนกลาง) กรุงเทพมหานคร พบว่า

1. บุคลากรกรมทรัพย์ากรนี้ (ส่วนกลาง) กรุงเทพมหานคร มีคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง
2. บุคลากร กรมทรัพย์ากรนี้ (ส่วนกลาง) กรุงเทพมหานคร มีความผูกพันต่อองค์กร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก
3. คุณภาพชีวิตการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

พงศ์ภัก วัจเรวี (2559) ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่สำนักงานคุมประพฤติ จังหวัดสมุทรปราการ พบว่า โดยภาพรวมและรายด้าน เจ้าหน้าที่สำนักงานคุมประพฤติ มีคุณภาพชีวิตการทำงาน อยู่ในระดับดี โดยด้านลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม คือ ด้านที่มีคุณภาพชีวิตสูงสุด ส่วน ผลการวิเคราะห์ ความผูกพันต่อองค์กร พบว่า เจ้าหน้าที่สำนักงานคุมประพฤติ มีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับสูง และเมื่อทดสอบสมมติฐาน พบว่า คุณภาพชีวิตทั้งภาพรวมและรายด้านมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

วันวิสา มากดี (2560) ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของอาจารย์ผู้สอน ในสังกัดมหาวิทยาลัยราชภัฏ พบว่า

- (1) อาจารย์มหาวิทยาลัยราชภัฏ มีคุณภาพชีวิต การทำงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก
- (2) ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบข้อมูลคุณภาพชีวิตการทำงานของอาจารย์มหาวิทยาลัยราชภัฏ จำแนกตามเพศ อายุ ประสบการณ์ในการทำงาน ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือน สรุป ผลการวิจัยได้ ดังนี้
อาจารย์มหาวิทยาลัยราชภัฏที่มีเพศ อายุ ประสบการณ์ในการทำงาน ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือน ต่างกันมีคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านค่าตอบแทนและความมั่นคงในงานแตกต่างกัน

รัชกร ส่วนพราย (2560) ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัท ปาล์ม สปริงส์เพลซ จำกัด พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน บริษัทปาล์ม สปริงส์เพลซ จำกัด ด้านสภาพแวดล้อมที่ดีมีความปลอดภัย และด้านสิทธิส่วนบุคคล อยู่ในระดับมาก ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านโอกาสความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน ด้านโอกาสพัฒนาความสามารถของพนักงาน ด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับคนอื่น ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว และ ด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม อยู่ในระดับปานกลาง และผลการทดสอบสมมติฐาน ปัจจัยส่วนบุคคล เพศ อายุ รายได้ สถานภาพ ระดับการศึกษาและอายุการทำงานของพนักงาน บริษัทปาล์ม สปริงส์เพลซ จำกัด ที่แตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน

ปัจจุญา ปุสญจร (2560) ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัท จี เน็ทเน็ทเวิร์ค โซลูชั่น จำกัด พบว่า บริษัทจี เน็ทเน็ทเวิร์ค โซลูชั่น จำกัด มีคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 ปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับคุณภาพชีวิตการทำงานในระดับมาก คือ ด้านสัมพันธ์ภาพสังคม รองลงมา คือ ด้านจิตใจ ด้านร่างกาย ด้านจิตวิญญาณ ด้านสิ่งแวดล้อมและปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับคุณภาพชีวิต การทำงานในระดับปานกลาง คือ ด้านความมั่นคงในชีวิต

ชนาวุฒิ ประกอบผล (2562) ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่า

- 1) คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล มีคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคมอยู่ในระดับมาก ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรม ด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ

ด้านการพัฒนาความสามารถของบุคคล ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ด้านการบูรณาการ ด้านสังคม ด้านธรรมเนียมในองค์กรและด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น ๆ อยู่ในระดับปานกลาง

2) บุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ที่มีระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน รายได้ ต่อเดือน ต่างกันมีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.5 ส่วนเพศและอายุ ที่ต่างกันมีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานไม่แตกต่างกัน

พนารัตน์ บุญล้อม (2563) ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงาน กรณีศึกษาของบุคลากร สายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยรามคำแหง พบว่า 1. คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยรามคำแหง ในภาพรวม ด้านการยอมรับจากสังคม ด้านสวัสดิการ ด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ อยู่ในระดับมาก ด้านโอกาสพัฒนาศักยภาพและความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า และด้านผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ อยู่ในระดับปานกลาง 2. ผลการเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยรามคำแหง จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้ต่อเดือน ประเภทบุคลากร ระยะเวลาปฏิบัติงาน พบว่า บุคลากรสายสนับสนุนที่มีอายุ และสถานภาพ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อนัญญา ขลกลวิธ (2563) ศึกษาเรื่อง ผลกระทบของภาระงานและความเครียดในการทำงานที่มีต่อความตั้งใจลาออกของบุคลากรในกรมสรรพากร พบว่า (1) ภาระงานมีผลกระทบทางบวกต่อความเครียดในการทำงาน และมีผลกระทบทางลบต่อความตั้งใจลาออก แต่ไม่มีผลกระทบทางตรงต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน และความผูกพันในงาน (2) ความเครียดในการทำงานมีผลกระทบทางลบต่อความตั้งใจลาออก แต่ไม่มีผลกระทบทางตรงต่อคุณภาพชีวิต การทำงาน และความผูกพันในงาน (3) คุณภาพชีวิตการทำงานมีผลกระทบทางบวกต่อความผูกพันในงาน และมีผลกระทบทางลบต่อความตั้งใจลาออก (4) ความผูกพันในงาน มีผลกระทบทางลบ ต่อความตั้งใจลาออก

วิธีดำเนินการวิจัย

เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้การวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) และใช้วิธีการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ข้าราชการผู้ปฏิบัติงานอยู่ภายใต้สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 กลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยทำการคำนวณหากกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของทาโร ยามานะ (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ซึ่งกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างเท่ากับ 5% ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้ต้องไม่ต่ำกว่า 169 คน จึงจะเก็บกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้อยู่ที่จำนวน 169 คน จากประชากรทั้งหมด 291 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือแบบสอบถาม โดยประกอบไปด้วย 2 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ รายได้ ตำแหน่ง และประสบการณ์ทำงาน ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามวัดความคิดเห็น 8 ด้าน ลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตรประเมินแบบลิเคิร์ต (Likert Scale) 5 ระดับ

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

สร้างแบบสอบถาม คุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการในสังกัดสรรพากรพื้นที่ กรุงเทพมหานคร 22 และตรวจสอบเนื้อหาของแบบสอบถามว่าครอบคลุมวัตถุประสงค์หรือไม่ จากนั้นนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน ๓ ท่าน พิจารณา ตรวจสอบความเที่ยงตรง และความถูกต้องของเนื้อหา ตลอดจนไปถึงความชัดเจนและการใช้ภาษาที่เหมาะสมของข้อคำถาม ซึ่งมีเกณฑ์ในการพิจารณาให้คะแนนในแต่ละข้อคำถาม ดังนี้

1. ข้อคำถามที่มีคะแนน IOC ตั้งแต่ 0.50 – 1.00 มีค่าความเที่ยงตรงใช้ได้
2. ข้อคำถามที่มีคะแนน IOC ต่ำกว่า 0.50 ต้องปรับปรุง ยังใช้ไม่ได้

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาครั้งนี้เก็บรวบรวมข้อมูล โดยแจกแบบสอบถามให้แก่ประชากรที่กำหนดไว้ โดยวิธีการแจกแบบสอบถามผ่านทางออนไลน์ โดยใช้ Google Form เมื่อรับแบบสอบถามคืนจะนำมาตรวจสอบความถูกต้องและสมบูรณ์ และให้คะแนนแบบสอบถามทั้งหมดตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้

การวิเคราะห์ข้อมูล

ทำการประมวลผลวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ค่าร้อยละ (Percentage) สำหรับวิเคราะห์เพื่อบรรยายปัจจัยส่วนบุคคล
2. ค่าเฉลี่ย (\bar{X})
3. ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) สำหรับวิเคราะห์คุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการในสังกัดสรรพากรพื้นที่ กรุงเทพมหานคร 22

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามมีทั้งสิ้น 169 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 82.20 และเพศชาย จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 17.80 ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอายุ 36-45 ปี จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 51.50 รองลงมาคือ 46 ปีขึ้นไป จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 21.30, 25-35 ปี จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 18.30 และ ต่ำกว่า 25 ปี จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 8.90 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีรายได้ 15,000-25,000 บาท จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 33.10 รองลงมาคือรายได้ 35,001-45,000 บาท จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 32.50, รายได้ 25,001-35,000 บาท จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 25.40 และ มากกว่า 45,000 บาท จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 8.90 ตามลำดับ ส่วนใหญ่อยู่ในตำแหน่งระดับชำนาญการ จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 60.40 รองลงมาคือระดับปฏิบัติการ หรือ ต่ำกว่า จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 32.00 และสูงกว่าระดับชำนาญการ จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 7.70 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีประสบการณ์ทำงาน 8 ปีขึ้นไป จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 43.80 รองลงมาคือ 6-8 ปี จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 26.60, 3-5 ปี จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 23.10 และ ไม่เกิน 2 ปี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 6.50 ตามลำดับ

ความคิดเห็นคุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการในสังกัดสรรพากรพื้นที่ กรุงเทพมหานคร 22
 ความคิดเห็นคุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการในสังกัดสรรพากรพื้นที่ กรุงเทพมหานคร 22 โดยรวมอยู่ใน
 ระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่อยู่ในระดับมาก คือ ด้านการบูรณาการทางสังคม ด้านการพัฒนา
 ศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน ด้านการบริหารงานที่เป็นธรรม และเสมอภาค ด้านความสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและ
 ส่งเสริมสุขภาพ ด้านความภูมิใจในองค์กร และด้านความมั่นคง และความก้าวหน้า ตามลำดับ และด้านที่อยู่ใน
 ระดับปานกลาง คือ ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ และด้านความสัมพันธ์ระหว่างชีวิตการทำงานและ ชีวิตด้านอื่นๆ
 ตามลำดับ

ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีความ
 คิดเห็นอยู่ในระดับมาก คือ สวัสดิการเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล และได้รับมีความยุติธรรม ตามลำดับ ส่วนข้อที่มี
 ความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง คือ มีความเหมาะสม เมื่อเทียบกับหน่วยงานอื่นในลักษณะงานเดียวกัน เพียงพอ
 ต่อการดำรงชีพ มีเงินเหลือพอที่จะเก็บออม หรือลงทุน เป็นต้น ตามลำดับ

ด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ
 ที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก คือ สถานที่ทำงานของท่านมีแสงสว่างเพียงพอต่อการทำงาน ไม่มีมืดหรือสว่าง
 เกินไป มีการแบ่งสัดส่วน และมีการจัดวางอย่างเป็นระเบียบ อากาศเย็นสบายและอากาศถ่ายเทสะดวก เป็นต้น
 ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง คือ วัสดุอุปกรณ์ในที่ทำงานของท่านมีคุณภาพและ
 เพียงพอ

ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มี
 ความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก คือ องค์กรมีแผนการพัฒนาความสามารถอย่างชัดเจน ผู้บริหารรู้สึกพอใจในการ
 ปฏิบัติงาน และมีตำแหน่งพร้อมที่จะให้ท่านก้าวขึ้นไปตามลำดับ เป็นต้น ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ใน
 ระดับปานกลาง คือ ได้รับการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งด้วยความยุติธรรม

ด้านการพัฒนาความสามารถของบุคคล โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มี
 ความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก คือ องค์กรสนับสนุนให้ผู้ปฏิบัติงานได้พัฒนาความรู้ความสามารถ งานที่ทำอยู่ช่วย
 ให้ท่านได้มีโอกาสพัฒนาความรู้ความสามารถ และได้รับทราบข้อมูลการปฏิบัติงานที่สามารถนำมาปรับปรุงวิธีการ
 ทำงานให้ดียิ่งขึ้น เป็นต้น ตามลำดับ

ด้านบูรณาการทางสังคม โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ใน
 ระดับมากที่สุด คือ บุคลากรในหน่วยงานทุกตำแหน่งหน้าที่ ยอมรับซึ่งกันและกัน และร่วมแรงร่วมใจในการ
 ทำงานให้บรรลุเป้าหมาย ส่วนข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก คือ รับความร่วมมืออย่างดีระหว่างเพื่อนร่วมงาน
 และผู้บังคับบัญชา ผู้บังคับบัญชาให้ความเคารพสิทธิส่วนบุคคลของท่านไม่ก้าวท้าวเรื่องส่วนตัว และเพื่อนร่วมงาน
 มักจะมาปรึกษาหารือ ขอคำแนะนำ จากท่านเมื่อมีปัญหาในการทำงาน เป็นต้น ตามลำดับ และข้อที่มีความคิดเห็น
 อยู่ในระดับปานกลาง คือ ได้เข้าร่วมกิจกรรมที่หน่วยงานจัดขึ้นเสมอ

ด้านการบริหารที่เป็นธรรมและเสมอภาค โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มี
 ความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก คือ ได้รับการเคารพ ในสิทธิและความเป็นส่วนตัว ได้รับการปฏิบัติ จากผู้บังคับบัญชา
 อย่างเท่าเทียม และองค์กรของท่านมีการกำหนด กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ที่คำนึงถึงสิทธิเสรีภาพและความยุติธรรม
 ของผู้ปฏิบัติงาน เป็นต้น ตามลำดับ

ด้านความภูมิใจในองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก คือ หน่วยงานของท่านมีผลการปฏิบัติงานที่แสดงถึงความรับผิดชอบต่อสังคม เช่น โครงการเพื่อสังคมต่าง ๆ เพื่อให้สังคมยอมรับ หน่วยงานให้ความร่วมมือในการทำกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม และท่านรู้สึกภูมิใจเมื่อผู้อื่นทราบว่าท่านปฏิบัติงานอยู่ในหน่วยงานแห่งนี้ เป็นต้น ตามลำดับ

ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตส่วนตัวกับการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก คือ สามารถจัดสรรเวลาเพื่อใช้ในการทำงานได้อย่างเหมาะสม สามารถจัดงานส่วนตัวและเวลาสำหรับครอบครัว และสังคม ได้ดี และสามารถหาเวลาสำหรับทำกิจกรรมเพื่อลดความเครียด เมื่องานหนัก เป็นต้น ตามลำดับ

สรุปผลการวิจัย

การศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการในสังกัดสรรพากรพื้นที่ กรุงเทพมหานคร 22 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการในสังกัดสรรพากรพื้นที่ กรุงเทพมหานคร 22 ได้แก่ ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพด้านความมั่นคง และความก้าวหน้า ด้านการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน ด้านการบูรณาการทางสังคมด้านการบริหารงานที่เป็นธรรม และเสมอภาค ด้านความภูมิใจในองค์กร และด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและ ชีวิตด้านอื่นๆ โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ รายได้ ตำแหน่ง และประสบการณ์ทำงาน ประชากรในงานวิจัยนี้ คือ ข้าราชการในสังกัดสรรพากรพื้นที่ กรุงเทพมหานคร 22 กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 169 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม คาเนนการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ หาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)

ผลการวิจัยพบว่า 1) ข้าราชการในสังกัดสรรพากรพื้นที่ กรุงเทพมหานคร 22 มีผู้ตอบแบบสอบถามรวมทั้งสิ้น 169 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 82.20 และเพศชาย จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 17.80 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอายุ 36-45 ปี จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 50.30 รองลงมาคือ 46 ปีขึ้นไป จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 21.30, 25-35 ปี จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 17.80 และ ต่ำกว่า 25 ปี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 10.70 ตามลำดับ ส่วนใหญ่ มีรายได้ 15,000-25,000 บาท จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 37.30 รองลงมาคือรายได้ 35,001-45,000 บาท จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 32.50, รายได้ 25,001-35,000 บาท จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 21.30 และ มากกว่า 45,000 บาท จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 8.90 ตามลำดับ ส่วนใหญ่ อยู่ในตำแหน่งระดับชำนาญการ จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 48.50 รองลงมาคือระดับปฏิบัติการ หรือ ต่ำกว่า จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 33.70 และสูงกว่าระดับชำนาญการ จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 17.80 ตามลำดับ ส่วนใหญ่ มีประสบการณ์ทำงาน 8 ปีขึ้นไป จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 43.80 รองลงมาคือ 3-5 ปี จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 23.10, 6-8 ปี จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 20.70 และ ไม่เกิน 2 ปี จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 12.40 ตามลำดับ

2) ความคิดเห็นคุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการในสังกัดสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่อยู่ในระดับมาก คือ ด้านการบูรณาการทางสังคม ด้านการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน ด้านการบริหารงานที่เป็นธรรม และเสมอภาค ด้านความสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัย และส่งเสริมสุขภาพ ด้านความภูมิใจในองค์กร และด้านความมั่นคง และความก้าวหน้า ตามลำดับ และด้านที่อยู่ใน

ในระดับปานกลาง คือ ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ และด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและ ชีวิตด้านอื่น ๆ ตามลำดับ

อภิปรายผล

การศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการในสังกัดสรรพากรพื้นที่ กรุงเทพมหานคร 22 โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่อยู่ในระดับมากเรียงลำดับจากด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการบูรณาการทางสังคม ด้านราคา ด้านการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน ด้านการบริหารงานที่เป็นธรรม และเสมอภาค ด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ด้านความภูมิใจในองค์กร และด้านความมั่นคง และความก้าวหน้า ตามลำดับ และด้านที่อยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ และด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและ ชีวิตด้านอื่น ๆ โดยมีประเด็นอภิปรายเพิ่มเติม ดังนี้

1. ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ จากความคิดเห็นคุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการในสังกัดสรรพากรพื้นที่ กรุงเทพมหานคร 22 โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก คือ สวัสดิการเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล และได้รับมีความยุติธรรม ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง คือ มีความเหมาะสม เมื่อเทียบกับหน่วยงานอื่นในลักษณะงานเดียวกัน เพียงพอต่อการดำรงชีพ มีเงินเหลือพอที่จะเก็บออม หรือลงทุน เป็นต้น ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พนารัตน์ บุญล้อม (2563) ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงาน กรณีศึกษาของบุคลากร สายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยรามคำแหง พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยรามคำแหง ในภาพรวม ด้านการยอมรับจากสังคม ด้านสวัสดิการ ด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ อยู่ในระดับมาก ด้านโอกาสพัฒนาศักยภาพและความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า และด้านผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ อยู่ในระดับปานกลาง

2. ด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ จากความคิดเห็นคุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการในสังกัดสรรพากรพื้นที่ กรุงเทพมหานคร 22 โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก คือ สถานที่ทำงานของท่านมีแสงสว่างเพียงพอต่อการทำงาน ไม่มีมืดหรือสว่างเกินไป มีการแบ่งสัดส่วน และมีการจัดวางอย่างเป็นระเบียบ อากาศเย็นสบายและอากาศถ่ายเทสะดวก เป็นต้น ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง คือ วัสดุอุปกรณ์ในที่ทำงานของท่านมีคุณภาพและเพียงพอ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ รัชกร ส่วนพราย (2560) ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัท ปาล์ม สปริงส์เพลซ จำกัด พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน บริษัทปาล์ม สปริงส์เพลซ จำกัด ด้านสภาพแวดล้อมที่ดีมีความปลอดภัย และด้านสิทธิส่วนบุคคล อยู่ในระดับมาก ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านโอกาสความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน ด้านโอกาสพัฒนาความสามารถของพนักงาน ด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับคนอื่น ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว และ ด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม อยู่ในระดับปานกลาง และผลการทดสอบสมมติฐาน ปัจจัยส่วนบุคคล เพศ อายุ รายได้ สถานภาพ ระดับการศึกษาและอายุการทำงานของพนักงาน บริษัทปาล์ม สปริงส์เพลซ จำกัด ที่แตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยรวมไม่แตกต่างกัน

3. ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน จากความคิดเห็นคุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการในสังกัดสรรพากรพื้นที่ กรุงเทพมหานคร 22 โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีความ

คิดเห็นอยู่ในระดับมาก คือ องค์กรมีแผนการพัฒนาความสามารถอย่างชัดเจน ผู้บริหารรู้สึกพอใจในการปฏิบัติงาน และมีตำแหน่งพร้อมที่จะให้ท่านก้าวขึ้นไปตามลำดับ เป็นต้น ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง คือ ได้รับการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งด้วยความยุติธรรม ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปัจฉัยญา ปุสัฎฐจร (2560) ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัท -เน็ทเน็ทเวิร์ค โซลูชั่น จำกัด พบว่า ด้านสิ่งแวดล้อมและปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับคุณภาพชีวิตการทำงานในระดับปานกลาง คือ ด้านความมั่นคงในชีวิต

4. ด้านการพัฒนาความสามารถของบุคคล จากความคิดเห็นคุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการในสังกัดสรรพากรพื้นที่ กรุงเทพมหานคร 22 โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก คือ องค์กรสนับสนุนให้ผู้ปฏิบัติงานได้พัฒนาความรู้ความสามารถ งานที่ทำอยู่ช่วยให้ท่านได้มีโอกาสพัฒนาความรู้ความสามารถ และได้รับทราบข้อมูลการปฏิบัติงานที่สามารถนำมาปรับปรุงวิธีการทำงานให้ดียิ่งขึ้น เป็นต้น ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วันวิสา มากดี (2560) ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของอาจารย์ผู้สอน ในสังกัดมหาวิทยาลัยราชภัฏ พบว่า อาจารย์มหาวิทยาลัยราชภัฏ มีคุณภาพชีวิต การทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า คุณภาพชีวิต การทำงานของอาจารย์มหาวิทยาลัยราชภัฏ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านโอกาสก้าวหน้า และ การพัฒนาตนเอง ด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ด้านความมั่นคงในงานและด้านค่าตอบแทนตามลำดับ

5. ด้านบูรณาการทางสังคม จากความคิดเห็นคุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการในสังกัดสรรพากรพื้นที่ กรุงเทพมหานคร 22 โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด คือ บุคลากรในหน่วยงานทุกตำแหน่งหน้าที่ ขอมริบซึ่งกันและกัน และร่วมแรงร่วมใจในการทำงานให้บรรลุเป้าหมาย ส่วนข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก คือ ได้รับความร่วมมืออย่างดีระหว่างเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ผู้บังคับบัญชาให้ความเคารพสิทธิส่วนบุคคลของท่านไม่ก้าวท้าวเรื่องส่วนตัว และเพื่อนร่วมงานมักจะมาปรึกษาหารือ ขอคำแนะนำ จากท่านเมื่อมีปัญหาในการทำงาน เป็นต้น ตามลำดับ และข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง คือ ได้เข้าร่วมกิจกรรมที่หน่วยงานจัดขึ้นเสมอ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุทธิพงษ์ อ่อนจันทร์ (2558) ศึกษาเรื่อง บุคลากรกรมทรัพยากรน้ำ (ส่วนกลาง) กรุงเทพมหานคร พบว่า 1.)บุคลากรกรมทรัพยากรน้ำ (ส่วนกลาง) กรุงเทพมหานคร มีคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และ 3.) คุณภาพชีวิตการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

6. ด้านการบริหารที่เป็นธรรมและเสมอภาค จากความคิดเห็นคุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการในสังกัดสรรพากรพื้นที่ กรุงเทพมหานคร 22 โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก คือ ได้รับการเคารพ ในสิทธิและความเป็นส่วนตัว ได้รับการปฏิบัติ จากผู้บังคับบัญชาอย่างเท่าเทียม และองค์กรของท่านมีการกำหนด กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ที่คำนึงถึงสิทธิเสรีภาพและความยุติธรรมของผู้ปฏิบัติงาน เป็นต้น ตามลำดับ ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนาวุฒิ ประกอบผล (2562) ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่า

1) คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล มีคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคมอยู่ในระดับมาก ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรม ด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ด้าน

การพัฒนาความสามารถของบุคคล ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ด้านการบูรณาการ ด้านสังคม ด้าน
 ธรรมเนียมในองค์กรและด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น ๆ อยู่ในระดับปานกลาง 2) บุคลากรสาย
 สนับสนุนมหาวิทยาลัยเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ที่มีระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน
 รายได้ ต่อเดือน ต่างกันมีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ0.5 ส่วนเพศและ
 อายุ ที่ต่างกันมีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานไม่แตกต่างกัน

7. ด้านความภูมิใจในองค์กร จากความคิดเห็นคุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการในสังกัด
 สรรพากรพื้นที่ กรุงเทพมหานคร 22 โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นอยู่
 ในระดับมาก คือ หน่วยงานของท่านมีผลการปฏิบัติงานที่แสดงถึงความรับผิดชอบต่อสังคม เช่น โครงการเพื่อ
 สังคมต่าง ๆ เพื่อให้สังคมยอมรับ หน่วยงานให้ความร่วมมือในการทำกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม และท่าน
 รู้สึกภูมิใจเมื่อผู้อื่นทราบว่าท่านปฏิบัติงานอยู่ในหน่วยงานแห่งนี้ เป็นต้น ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ
 พงศ์ภัค วังเร็ว (2559) ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่สำนักงานคุม
 ประพฤติ จังหวัดสมุทรปราการ พบว่า โดยภาพรวมและรายด้าน เจ้าหน้าที่สำนักงานคุมประพฤติ มีคุณภาพชีวิตการ
 ทำงาน อยู่ในระดับดี โดยด้านลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม คือ ด้านที่มีคุณภาพชีวิตสูงสุด ส่วน ผลการ
 วิเคราะห์ ความผูกพันต่อองค์กร พบว่า เจ้าหน้าที่สำนักงานคุมประพฤติ มีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับสูง
 และเมื่อทดสอบสมมติฐาน พบว่า คุณภาพชีวิตทั้งภาพรวมและรายด้านมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันต่อ
 องค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

8. ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตส่วนตัวกับการทำงาน จากความคิดเห็นคุณภาพชีวิตในการทำงานของ
 ข้าราชการในสังกัดสรรพากรพื้นที่ กรุงเทพมหานคร22 โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า
 ข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก คือ สามารถจัดสรรเวลาเพื่อใช้ในการทำงานได้อย่างเหมาะสม สามารถจัดงาน
 เวลาส่วนตัวและเวลาสำหรับครอบครัว และสังคม ได้ดี และสามารถหาเวลาสำหรับทำกิจกรรมเพื่อลดความเครียด
 เมื่องานหนัก เป็นต้น ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อนัญญา ยลฉวิล (2563) ศึกษาเรื่อง ผลกระทบของ
 ภาระงานและความเครียดในการทำงานที่มีต่อความตั้งใจลาออกของบุคลากรในกรมสรรพากร พบว่า(1) ภาระงานมี
 ผลกระทบทางบวกต่อความเครียดในการทำงาน และมีผลกระทบทางลบต่อความตั้งใจลาออก แต่ไม่มีผลกระทบ
 ทางตรงต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน และความผูกพันในงาน(2) ความเครียดในการทำงานมีผลกระทบทางลบต่อความ
 ตั้งใจลาออก แต่ไม่มีผลกระทบทางตรงต่อคุณภาพชีวิต การทำงาน และความผูกพันในงาน (3) คุณภาพชีวิตการ
 ทำงานมีผลกระทบทางบวกต่อความผูกพันในงาน และมีผลกระทบทางลบต่อความตั้งใจลาออก และ(4) ความผูกพัน
 ในงาน มีผลกระทบทางลบ ต่อความตั้งใจลาออก

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

จากผลการศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการในสังกัดสรรพากรพื้นที่ กรุงเทพมหานคร
 22 สามารถสรุปข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย ดังนี้

1.ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ ด้านสวัสดิการเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล ควรมี
 การแจ้งสิทธิและแนะนำการสถานที่ให้บริการที่สะดวกและรวดเร็วแก่เจ้าหน้าที่ , ควรมีชี้แจง หลักเกณฑ์เกี่ยวกับ
 สวัสดิการที่ข้าราชการ ได้รับ เพื่อให้เกิดความยุติธรรม และพร้อมที่จะรับฟังข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงแก้ไข
 หลักเกณฑ์เมื่อเห็นสมควร และเงินเดือน เมื่อเทียบกับหน่วยงานอื่นในลักษณะงานเดียวกัน สำหรับฝ่ายตรวจสอบที่

ทั้งหมดมีวุฒิด้านบัญชีแล้ว เจ้าหน้าที่ที่แนะนำและตรวจสอบสมควรได้รับเงินประจำตำแหน่งด้านบัญชี เหมือนหน่วยงานบัญชีโดยเฉพาะ

2.ด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ แสงสว่าง ในสถานที่ทำงานควรหมั่นทำความสะอาด ดูแล และแจ้งผู้รับผิดชอบเมื่อเกิดการชำรุด โดยเร็ว, สถานที่ทำงานมีการแบ่งสัดส่วน อย่างเป็นระเบียบ แต่มีการจัดวางวัสดุอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้อง อย่างไม่เป็นระเบียบ ตัวอย่างเช่น เมื่อเลิกใช้ ชุดคอมพิวเตอร์แล้ว เครื่องเก่าจะวางเกะกะ ไม่เป็นระเบียบ ไม่สามารถขนไปไหนเนื่องจากไม่มีการเรียกเก็บจากหน่วยงานที่รับผิดชอบ ทำให้พื้นที่ใช้งานน้อยลง และสถานที่ทำงานมีผู้มาใช้บริการ และเจ้าหน้าที่ จำนวนมาก ทำให้มีเศษผม เศษฝุ่นจำนวนมาก การทำความสะอาดโดยแม่บ้านซึ่งเป็นการทำความสะอาดใหญ่ ควรทำเป็นประจำ อากาศในตัวอาคารกระจายความเย็นไม่สม่ำเสมอ ร้อน และเย็นเป็นบางจุด ควรแจ้งผู้รับผิดชอบอาคาร มาปรับปรุงแก้ไข

3.ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ การมีแผนการพัฒนาความสามารถที่ชัดเจน แต่การนำมาปฏิบัติใช้ ไม่เกิดผลตามแผน เนื่องจากภาระงาน และแผนการพัฒนาไม่สอดคล้องกับบางพื้นที่ , เมื่อผลการปฏิบัติงานออกมามี ผู้บริหารรู้สึกพอใจในการปฏิบัติงานของท่าน และทำการตั้งเป้าสูงขึ้นเรื่อยๆ ทำให้ภาระงาน หรือความกดดันด้านการทำงาน ทำให้ผู้ปฏิบัติงานถูกกดดันในปีย่างต่อไป ผู้บริหาร ควรดูบริบทของแต่ละพื้นที่ และวิเคราะห์ตามสถานการณ์ในขณะนั้น และองค์การของมีตำแหน่งพร้อมที่ให้ก้าวขึ้นไปตามลำดับ ผู้บริหารองค์การควรมีการเปิดเผย คะแนนสำหรับผู้ที่ย้ายตำแหน่งอย่างชัดเจน ไม่เห็นเกิดข้อสงสัยด้านความเป็นธรรม

4.ด้านการพัฒนาความสามารถของบุคคล สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ เนื่องจากช่วง 2 ปีที่ผ่านมา มีสถานการณ์โควิด-19 ทำให้การสนับสนุนให้ผู้ปฏิบัติงานได้พัฒนาความรู้ความสามารถ เช่นการจัดอบรม การจัดสัมมนา หรือการลงพื้นที่เพื่อปฏิบัติงาน เกิดขึ้นน้อยลง และยังไม่เห็นแผนสำหรับกิจกรรมข้างต้นในปีต่อไป ผู้บริหารควรพิจารณาสำหรับการจัดกิจกรรมข้างต้นเพิ่มเติม, ภาระงานที่ได้รับมอบหมายช่วยให้พัฒนาความรู้ความสามารถ แต่เนื่องจากภาระงานที่มากเกินไปและมีเจ้าหน้าที่ลาออก หรือย้ายสถานที่ทำงานพอสมควร ผู้ปฏิบัติงานจึงไม่เกิดการเรียนรู้อย่างเข้าใจ และเป็นการทำงานเพื่อให้เสร็จมากกว่าการเรียนรู้ และ ข้อมูลการปฏิบัติงาน สามารถนำมาปรับปรุงวิธีการทำงานให้ดีขึ้นได้ แต่เนื่องจากในรอบปีภายใต้มีการตรวจหลายประเภท ทำให้ข้อมูลบางอย่างที่ได้รับไม่ได้นำมาใช้ในป็นั้นๆ กรมสรรพากรควร จัดทำข้อมูลสำหรับการทำงานเป็นหมวดหมู่ อย่างเป็นมาตรฐาน แสดงให้เจ้าพนักงานเห็น และสามารถเข้าถึง ได้ง่าย และมีการประชาสัมพันธ์

5.ด้านบูรณาการทางสังคม สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ บุคลากรในหน่วยงานมีการแบ่งเป็นกลุ่มๆ เพื่อที่จะทำให้เกิดการร่วมแรงร่วมใจ ความคุ้นเคยและง่ายต่อการประสานงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของงาน , องค์การควรสนับสนุนให้บุคลากรสร้างผลงานที่เกิดกับประโยชน์กับสังคม เพื่อให้เห็นคุณค่าของตนเองมากขึ้น และควรจัดให้มีกิจกรรมที่จะสร้างความสามัคคี เสียสละและรับผิดชอบร่วมกันมากขึ้น

6.ด้านการบริหารที่เป็นธรรมและเสมอภาค สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ การปฏิบัติจากผู้บังคับบัญชา ควรปฏิบัติอย่างเท่าเทียม ไม่ควรแบ่งงานที่ยาก ง่ายตามความสนิท และหน่วยงานควรให้ความสำคัญกับ การเปิดโอกาสให้บุคลากรได้แสดงความคิดเห็น ในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ เพื่อให้บุคลากรรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญและรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ

7. ด้านความภูมิใจในองค์การ สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือผู้บริหารหน่วยงานควร เพิ่มนโยบายเพื่อแสดงถึงความรับผิดชอบต่อสังคม เช่น โครงการลดการจัดเก็บให้กับบริษัทที่เพิ่มการจ่ายเงินเดือนพนักงาน หรือประชาสัมพันธ์

เพื่อให้บริษัทต่างๆทำกิจกรรมเพื่อสังคมมากขึ้น เพื่อรับสิทธิทางภาษีเพิ่มเติม และประชาสัมพันธ์เพื่อให้ประชาชนเข้าใจการทำงานของกรมสรรพากรเพื่อให้เกิดความเข้าใจในตัวเจ้าหน้าที่ และเต็มใจในการเสียภาษี

8. ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตส่วนตัวกับการทำงาน สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ ต้องจัดสรรเวลาเพื่อใช้ในการทำงานได้อย่างเหมาะสม เช่นการปรึกษาเพื่อนที่ทำงาน หรือหัวหน้า สำหรับวิธีการทำงานอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ , ต้องแบ่งเวลาสำหรับครอบครัวเพื่อให้เกิดบรรยากาศที่ดีการพักผ่อนความเข้าใจกันภายในครอบครัวและเข้าใจถึงภาระงานและหาเวลาสำหรับทำกิจกรรมเพื่อลดความเครียดเช่นออกกำลังกายพักผ่อนหรือออกเที่ยวในสถานที่ที่อยากไปเมื่อต้องเจอคนงานที่หนักขึ้น

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

จากงานวิจัย ผู้วิจัยได้แนวคิดที่น่าสนใจ เพื่อเป็นการพัฒนาและปรับปรุงงานวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

1. จากการวิจัยจะเห็นได้ว่า บริบทของกรมสรรพากรแบ่งออกเป็น ส่วนกลาง สำนักงานสรรพากรภาค และสำนักงานสรรพากรพื้นที่ ซึ่งมีความแตกต่างกัน และน่าจะมีปัจจัยอื่นๆ ที่มีผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตของข้าราชการ เช่น ปัจจัย ด้านการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ปัจจัยด้านสัมพันธภาพในการทำงาน ปัจจัยของผู้บริหาร หรือปัจจัยด้านภาระงาน เป็นต้น

2. ผู้วิจัยเห็นว่า ควรศึกษาหน่วยงานของกรมสรรพากร โดยแยกเป็นกลุ่มระหว่าง กรมสรรพากรส่วนกลาง และสำนักงานสรรพากรภาค สรรพากรพื้นที่ แล้วนำมาเปรียบเทียบเพื่อหาข้อสรุปของความเหมือนหรือความแตกต่างกันของแต่ละหน่วยงาน

3. ในการวิจัยควรสืบค้นผลงานวิจัยที่เกี่ยวกับตัวชี้วัดต่างๆ ในทุกระดับงานวิจัย ของประเทศไทย เนื่องจากตัวชี้วัดที่ใช้ในการวิจัยปัจจุบัน ส่วนใหญ่อ้างอิงจากผลงานวิจัย ต่างประเทศเป็นหลักซึ่งอาจยังมีความแตกต่างกันในแต่ละประเทศ และอาจไม่ตรงกับ บริบทของหน่วยงานราชการในประเทศไทย

เอกสารอ้างอิง

กรมสรรพากร. (2564). รายงานประจำปี 2564. ค้นเมื่อ 7 กุมภาพันธ์ 2566, จาก www.rd.go.th/publish/22590.0.html
กระทรวงการคลัง, กรมสรรพากร, กองบริหารทรัพยากรบุคคล . (2564). ข้อมูลเกี่ยวกับกรมสรรพากร . ค้นเมื่อวันที่

7 กุมภาพันธ์ 2566, จาก <https://www.rd.go.th/publish/282.0.html>

รัชกร ส่วนพราย (2560) ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัท ปาล์ม สปริงส์เพลซ จำกัด การศึกษาค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัย แม่โจ้.

ชนาวุฒิ ประกอบผล (2562) ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล วารสารมหาวิทยาลัยนครพนม, 8(1), 10-18.

พงศ์ศักดิ์ วังเร็ว (2559) ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่สำนักงานคุมประพฤติ จังหวัดสมุทรปราการ วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.

ปัจจัยญา ปุัสัญจร (2560) ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัท จี เน็ทเน็ทเวิร์ค โซลูชั่น จำกัด การศึกษาค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัย แม่โจ้.

พนารัตน์ บุญล้อม (2563) ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงาน กรณีศึกษาของบุคลากร สายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยรามคำแหง วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชารัฐศาสตร์. มหาวิทยาลัยรามคำแหง

- วันวิสา มากดี (2560) ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของอาจารย์ผู้สอน ในสังกัดมหาวิทยาลัยราชภัฏ สารະ
 นิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- ศศิธร สุขทอง (2552, หน้า 45-49) แนวความคิดเกี่ยวกับองค์กรแห่งความสุข (happy work place) วิทยานิพนธ์รัฐ
 ประศาสนศาสตร-มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- สุทธิพงษ์ อ่อนจันทร์อบ (2558) ศึกษาเรื่อง บุคลากรกรมทรัพยากรน้ำ (ส่วนกลาง) กรุงเทพมหานคร วิทยานิพนธ์
 ศิลปศาสตรมหา-บัณฑิต. สาขาวิชาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์. มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- อนัญญา ยลฉวิล (2563) ศึกษาเรื่อง ผลกระทบของภาระงานและความเครียดในการทำงานที่มีต่อความตั้งใจลาออก
 ของบุคลากรในกรมสรรพากร บริหารธุรกิจดุสิตบัณฑิต. มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- Gallie, D. (2009, pp. 15-17). Employment Regimes and the quality of work. Oxford, England: Oxford University.
- Maslow's hierarchy needs (1954,pp. 80-81)
- Sharma's hierarchy human needs and quality of life(1988, p. 149)
- Yamane, T (1973). Statistics :an introductory analysis (3rd ed). New York : Harper and Row.