

THE EFFECTS OF WORKLOAD AND WORK STRESS ON THE INTENTION TO QUIT OF PERSONNEL AT THE REVENUE DEPARTMENT

Ananya Yonthawil^{1*}, Prayong Meechaisue, Wirat Sanguanwongwan

^{1*} Business Administration Program, Ramkhamhaeng University, Bangkok 10900, Thailand

ABSTRACT

This research aims to study 1) the effect of workload on work stress, quality of work life, work engagement, and intention to quit, 2) the effect of work stress on quality of work life, work engagement, and intention to quit, 3) the effect of quality of work life on work engagement, and intention to quit, and 4) the effect of work engagement on intention to quit. A questionnaire is used for collecting data. The participants are 600 personnel who work under the Central and Regional Revenue Department. The researcher applies Structural Equation Modeling analysis using the computer software program. The results are as follows: 1) workload has a positive effect on work stress and negative effect on intention to quit significantly but it has no any effects on quality of work life and work engagement directly, 2) work stress has a negative effect on intention to quit significantly but has no any effects on quality of work life and work engagement directly, 3) quality of work life has a positive effect on work engagement and has a negative effect on intention to quit significantly, and 4) work engagement has a negative effect on intention to quit significantly, respectively.

ARTICLE INFO

Article history:

Received 2 December 2020

Accepted 12 January 2021

Available online

15 June 2021

Keyword:

Workload (ภาระงาน), work stress (ความเครียดในการทำงาน), quality of work life (คุณภาพชีวิตการทำงาน), work engagement, intention to quit (ความผูกพันในงาน), The Revenue Department (ความตั้งใจลาออก กรมสรรพากร)

*Author e-mail address: ananya4225@gmail.com, p.meechaisue@gmail.com, wiratsang@gmail.com

ผลกระทบของภาระงานและความเครียดในการทำงานที่มีต่อความตั้งใจลาออก ของบุคลากรในกรมสรรพากร

อัญญา ยลถวิล^{1*}, ประยงค์ มีใจซื่อ และ วิรัช สงวนวงศ์วาน

¹หลักสูตรบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง, กรุงเทพมหานคร 10900, ประเทศไทย

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาผลกระทบของภาระงานที่มีต่อความเครียดในการทำงาน คุณภาพชีวิตการทำงาน ความผูกพันในงาน และความตั้งใจลาออก 2) เพื่อศึกษาผลกระทบของความเครียดในการทำงานที่มีต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน ความผูกพันในงาน และความตั้งใจลาออก 3) เพื่อศึกษาผลกระทบของคุณภาพชีวิตการทำงานที่มีต่อความผูกพันในงาน และความตั้งใจลาออก และ 4) เพื่อศึกษาผลกระทบของความผูกพันในงานที่มีต่อความตั้งใจลาออก โดยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากข้าราชการผู้ปฏิบัติงานอยู่ภายใต้กรมสรรพากร กระทรวงการคลัง ทั้งกรมสรรพากรส่วนกลางและส่วนภูมิภาค จำนวน 600 ราย และนำมาวิเคราะห์ด้วยแบบจำลองสมการโครงสร้างด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ ผลการวิจัย พบว่า 1) ภาระงานมีผลกระทบทางบวกต่อความเครียดในการทำงาน และมีผลกระทบทางลบต่อความตั้งใจลาออก แต่ไม่มีผลกระทบทางตรงต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน และความผูกพันในงาน 2) ความเครียดในการทำงานมีผลกระทบทางลบต่อความตั้งใจลาออก แต่ไม่มีผลกระทบทางตรงต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน และความผูกพันในงาน 3) คุณภาพชีวิตการทำงานมีผลกระทบทางบวกต่อความผูกพันในงาน และมีผลกระทบทางลบต่อความตั้งใจลาออก และ 4) ความผูกพันในงานมีผลกระทบทางลบต่อความตั้งใจลาออก

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การบริหารจัดการองค์การภาครัฐและภาคเอกชน มีความคล้ายคลึงและแตกต่างกัน ส่วนที่คล้ายคลึงกัน คือ การเน้นใช้ “คน” เป็นทรัพยากรบริหาร เนื่องจากคนมีสติปัญญาและสมรรถนะในการใช้ทรัพยากรบริหารอื่น ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ สำหรับส่วนที่แตกต่างกันมีหลายประการ เช่น องค์การของรัฐมีความยุ่งยากในการวางแผนเรื่องสิ่งจูงใจ เพราะไม่สามารถวัดความมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลอย่างชัดเจน ข้าราชการของรัฐจึงมีความพึงพอใจในการทำงาน และมีความผูกพันกับภาระขององค์การน้อยกว่าภาคเอกชน ทำให้มีความตั้งใจลาออกจากงานกันมากขึ้น (Knott, 1993)

ในองค์การภาครัฐ ข้าราชการถือเป็นทรัพยากรมนุษย์ในการบริหารงาน การคงอยู่ของข้าราชการจึงเป็นเรื่องสำคัญที่องค์การต้องบริหารจัดการ เพราะการที่ข้าราชการคงอยู่ในงานสูง ทำให้มีบุคลากรเพียงพอกับภาระงาน สามารถปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ ในขณะเดียวกันหากข้าราชการมีการคงอยู่ในงานต่ำ หรือมีการลาออกสูง จะทำให้สูญเสียบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ และส่งผลต่อกำลังใจของผู้ที่อยู่ในองค์การ ทำให้มีความตั้งใจลาออกตามไปด้วย (ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2553)

กรมสรรพากร เป็นหน่วยงานของรัฐสังกัดกระทรวงการคลัง มีภารกิจหลักในการจัดเก็บภาษีอากรตามประมวลรัษฎากร และ

กฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ได้ภาษีตามเป้าหมายอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม เป็นกลไกในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม ทั้งนี้กรมสรรพากรได้กำหนดยุทธศาสตร์ D²RIVE เพื่อยกระดับประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีให้ทันสมัย รวดเร็ว และเป็นธรรม ประกอบด้วย 1) D--Digital Transformation เป็นการปรับเปลี่ยนกระบวนการเพื่อนำไปสู่การเป็นองค์กรดิจิทัล 2) D--Data Analytics เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อออกแบบนโยบายภาษีให้ตรงกับกลุ่มเป้าหมาย 3) R--Revenue Collection เป็นการเก็บภาษีอย่างมีประสิทธิภาพ ถูกต้อง เป็นธรรม 4) I--Innovation เป็นการสร้างนวัตกรรมโดยมุ่งเป้าหมายการเป็นองค์กรที่ขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรม 5) V--Values คือ การพัฒนากรมสรรพากรให้เป็นองค์กรคุณธรรมและสร้างอัตลักษณ์ และ 6) E--Efficiency คือการยกระดับประสิทธิภาพของคนและงาน โดยเร่งผลักดันการเพิ่มประสิทธิภาพ สร้างคนเก่ง คนดี และมีความสุขในการทำงาน (กองบริหารทรัพยากรบุคคล กรมสรรพากร กระทรวงการคลัง, 2563) จากยุทธศาสตร์กรมสรรพากร จะเห็นได้ว่ากรมสรรพากรให้ความสำคัญเป็นอย่างมากต่อการยกระดับประสิทธิภาพของบุคลากร โดยเน้นการสร้างคนเก่ง คนดี และมีความสุขในการทำงาน เพราะองค์การเล็งเห็นว่าการปฏิบัติการกิจต่าง ๆ ให้ประสบความสำเร็จนั้น จำเป็นต้องอาศัยบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ และเพียงพอกับภาระงาน จึงจะปฏิบัติงานได้อย่างต่อเนื่อง และมีประสิทธิภาพ นำพาองค์การไปสู่เป้าหมายที่วางไว้

ปัจจุบันกรมสรรพากรกำลังประสบกับปัญหาการธำรงรักษาบุคลากร ดังจะเห็นได้จากการที่ข้าราชการกรมสรรพากร ขอลาออกและโอนย้ายจากกรมสรรพากรไปสู่หน่วยงานอื่นเป็นจำนวนมาก และมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นในทุก ๆ ปี ซึ่งเมื่อพิจารณาข้อมูลย้อนหลัง 3 ปี ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2560 มีข้าราชการลาออกจากกรมสรรพากร จำนวน

279 คน ปี พ.ศ. 2561 เพิ่มขึ้นเป็นจำนวน 340 คน และปี พ.ศ. 2562 เพิ่มขึ้นเป็นจำนวน 359 คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 41.02, 43.81 และ 44.76 ตามลำดับ เช่นเดียวกับจำนวนข้าราชการที่ขอโอนย้ายจากกรมสรรพากรไปสู่หน่วยงานอื่น มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นในทุก ๆ ปี โดยปี พ.ศ. 2560 ข้าราชการขอโอนย้ายจากกรมสรรพากร จำนวน 55 คน ปี พ.ศ. 2561 เพิ่มขึ้นเป็นจำนวน 70 คน และปี พ.ศ. 2562 เพิ่มขึ้นเป็นจำนวน 85 คน โดยคิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 6.86, 9.67 และ 10.82 ตามลำดับ (กองบริหารทรัพยากรบุคคล กรมสรรพากร กระทรวงการคลัง, 2563) จากปัญหาดังกล่าว ประกอบกับการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ D²RIVE จำเป็นอย่างยิ่งที่กรมสรรพากรต้องค้นหาสาเหตุการลาออกและขอโอนย้ายของข้าราชการในสังกัด เพื่อเป็นการป้องกันและธำรงรักษาทรัพยากรบุคคลซึ่งเป็นคนเก่ง และคนดี ให้คงอยู่กับองค์การ

เมื่อพิจารณาสาเหตุความตั้งใจลาออกจากงานของบุคลากรกรมสรรพากร โดยการสัมภาษณ์เชิงลึกเบื้องต้น (pilot study) กับบุคลากรกลุ่มหนึ่ง พบว่า มาจากปัจจัยด้านภาระงานและความเครียดในการทำงาน เนื่องจากการทำงานในกรมสรรพากรเป็นงานที่ค่อนข้างยาก และต้องใช้ความละเอียดรอบคอบสูง จนบางครั้งผู้ปฏิบัติงานไม่สามารถทำงานได้สำเร็จ เกิดความเครียดในการทำงาน ทำให้มีความตั้งใจลาออกจากงาน (กองบริหารทรัพยากรบุคคล กรมสรรพากร กระทรวงการคลัง, 2563) สอดคล้องกับการทบทวนวรรณกรรม พบปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความตั้งใจลาออกของบุคคล คือ ภาระงานและความเครียดในการทำงาน ภาระงานที่มากเกินไป และงานที่ต้องการคุณภาพสูงเกินไป ทำให้บุคคลไม่สามารถทำงานได้สำเร็จ เป็นสาเหตุให้ตั้งใจลาออกจากงานได้ (Pradana & Salehudin, 2013; Erat, Kitapçı, & Comez, 2017) ส่วนความเครียดจะส่งผลเสียทั้งสุขภาพกาย

จิตใจ และพฤติกรรม ทำให้มีความตั้งใจลาออก จากงานได้ (Alsaqri, 2014; Komari & Sulistiowati, 2019) นอกจากนี้ ยังมีการวิจัย ปัจจัยที่มีอิทธิพลกว้างขึ้นต่อความตั้งใจลาออก ทั้ง อิทธิพลทางตรงและทางอ้อม เพื่อหาแนวทาง ป้องกันการลาออกของบุคลากร จากปัจจัย คุณภาพชีวิตการทำงาน (Mosadeghrad, 2013; Rakesh & Thomas, 2016) และความผูกพันใน งาน (Bothma & Roodt, 2012; Siddiqi, 2013)

จากการทบทวนวรรณกรรม พบบุพ ปัจจัยที่มีอิทธิพลทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อความ ตั้งใจลาออก ดังปัจจัยจากภาระงาน ความเครียด ในการทำงาน คุณภาพชีวิตการทำงาน และความ ผูกพันในงาน ปัจจัยเหล่านี้ล้วนมีอิทธิพลซึ่งกันและ กัน แต่การศึกษาที่ผ่านมายังมีข้อจำกัดบาง ประการที่ทำให้ได้รับคำตอบที่ยังไม่สมบูรณ์ เช่น 1) การมีผลการวิจัยไม่สอดคล้องกัน เช่น งานวิจัย จำนวนหนึ่งพบว่าภาระงานมีผลกระทบทางบวกต่อ ความเครียดในการทำงาน (Erat et al., 2017; Kokoroko & Sanda, 2019) ซึ่งขัดแย้งกับงานวิจัย จำนวนหนึ่ง (Abbasi, 2015; Amran, Ghazali, & Hashim, 2019) พบว่า ภาระงานมีอิทธิพลทางลบ ต่อความเครียดในการทำงาน และ 2) งานวิจัยส่วนใหญ่เน้นศึกษาในองค์กรเอกชน (Islam, 2012; Qureshi et al., 2012; Bothma & Roodt, 2012) ซึ่งอาจมีบุพปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อความตั้งใจ ลาออกจากงานแตกต่างจากองค์กรภาครัฐ

ดังนั้นผู้วิจัยจึงศึกษาผลกระทบของ ภาระงานและความเครียดในการทำงาน และบุพ ปัจจัย ต่าง ๆ ที่มีต่อความตั้งใจลาออกของบุคลากร ในกรมสรรพากร เพื่อนำผลการศึกษาเสนอแนะแก่ ผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางป้องกันมิให้พนักงาน เกิดการลาออกจากงาน และเป็นการตอบสนอง ตาม ยุทธศาสตร์ D²RIVE ในการยกระดับ ประสิทธิภาพของคน โดยการสร้างและธำรงรักษา ทรัพยากรบุคคลซึ่งเป็นคนเก่งและคนดีไว้ ให้คงอยู่ กับองค์กร

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาผลกระทบของภาระงานที่มี ต่อความเครียดในการทำงาน คุณภาพชีวิต การทำงาน ความผูกพันในงาน และความตั้งใจ ลาออกของบุคลากรในกรมสรรพากร
2. เพื่อศึกษาผลกระทบของความเครียด ในการทำงานที่มีต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน ความ ผูกพันในงาน และความตั้งใจลาออกของบุคลากรใน กรมสรรพากร
3. เพื่อศึกษาผลกระทบของคุณภาพชีวิต การทำงานที่มีต่อความผูกพันในงาน และความตั้งใจ ลาออกของบุคลากรในกรมสรรพากร
4. เพื่อศึกษาผลกระทบของความผูกพัน ในงานที่มีต่อความตั้งใจลาออกของบุคลากรใน กรมสรรพากร

สมมติฐาน

- สมมติฐานที่ 1: ภาระงานมีผลกระทบ ทางบวกต่อความเครียดในการทำงาน
- สมมติฐานที่ 2: ภาระงานมีผลกระทบ ทางลบต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน
- สมมติฐานที่ 3: ภาระงานมีผลกระทบ ทางลบต่อความผูกพันในงาน
- สมมติฐานที่ 4: ภาระงานมีผลกระทบ ทางบวกต่อความตั้งใจลาออก
- สมมติฐานที่ 5: ความเครียดในการ ทำงานมีผลกระทบทางลบต่อคุณภาพชีวิตการ ทำงาน
- สมมติฐานที่ 6: ความเครียดในการ ทำงานมีผลกระทบทางลบต่อความผูกพันในงาน
- สมมติฐานที่ 7: ความเครียดในการ ทำงานมีผลกระทบทางบวกต่อความตั้งใจลาออก
- สมมติฐานที่ 8: คุณภาพชีวิตการทำงาน มีผลกระทบทางบวกต่อความผูกพันในงาน
- สมมติฐานที่ 9: คุณภาพชีวิตการทำงาน มีผลกระทบทางลบต่อความตั้งใจลาออก

สมมติฐานที่ 10: ความผูกพันในงานมีผลกระทบทางลบต่อความตั้งใจลาออก

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผลกระทบของภาระงาน

ภาระงาน (workload) เป็นงานที่พนักงานทำทั้งในเชิงปริมาณ (quantitative) และเชิงคุณภาพ (qualitative) ในระยะเวลาหนึ่ง ที่ต้องทำให้เสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด (Kokoroko and Sanda, 2019) หากพนักงานรับรู้ภาระงานมากเกินไป จะทำให้เกิดความรู้สึกอึดอัด เกิดเป็นความเครียดในการทำงานได้ ดังงานวิจัยของ Erat et al. (2017) พบว่า ภาระงานมีอิทธิพลทางบวกต่อความเครียดในการทำงานของบุคลากรทางการศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐในประเทศไทย ภาระงานยังส่งผลกระทบทางลบต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน ดังงานวิจัยของ Islam (2012) พบว่า ภาระงานมีอิทธิพลทางลบต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในประเทศบังกลาเทศ และหากพนักงานรับรู้ภาระงานมากเกินไป ยังส่งผลให้มีทัศนคติต่องานในทางลบ เกิดความรู้สึกไม่ผูกพันต่องานได้ ดังงานวิจัยของ Tomic and Tomic (2011) พบว่า ภาระงานมีอิทธิพลทางลบต่อความผูกพันในงานของพยาบาลในโรงพยาบาลทั่วไปทั้งภาครัฐและภาคเอกชน และภาระงานที่มากเกินไป อาจเป็นสาเหตุให้ลาออกจากงานได้เช่นกัน ดังงานวิจัยของ Erat et al. (2017) พบว่า ภาระงานมีอิทธิพลทางบวกต่อความตั้งใจลาออกจากงานของบุคลากรทางการศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐในประเทศไทย

ผลกระทบของความเครียดในการทำงาน

ความเครียดในการทำงาน (work stress) เป็นสภาวะที่เกิดจากปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับงานขาดความสมดุลกัน จนนำไปสู่ความกดดันที่เกินกำลังของบุคคลจะรับได้ (Nekzada & Tekeste, 2013) ความเครียดในการทำงานมี

ผลกระทบทางลบต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน และความผูกพันในงาน ดังงานวิจัยของ Komari and Sulistiowati (2019) พบว่า ความเครียดในการทำงานมีผลกระทบทางลบต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของกลุ่มมิลเลเนียล ในประเทศอินโดนีเซีย และงานวิจัยของ Gonçalves, Gomes, and Simões (2019) พบว่า ความเครียดในการทำงานมีอิทธิพลทางลบต่อความผูกพันในงานของผู้เชี่ยวชาญด้านสุขภาพของโรงพยาบาลทางภาคเหนือของประเทศโปรตุเกส นอกจากนี้การมีความเครียด จะแสดงออกทั้งทางร่างกาย จิตใจ และพฤติกรรม เช่น การขาดงาน หรือลาออกจากงาน ความเครียดในการทำงานจึงส่งผลกระทบต่อความตั้งใจลาออกจากงานได้ ดังงานวิจัย Komari and Sulistiowati (2019) พบว่า ความเครียดในการทำงานมีอิทธิพลทางบวกต่อความตั้งใจลาออกจากงานของกลุ่มมิลเลเนียลในประเทศอินโดนีเซีย

ผลกระทบของคุณภาพชีวิตการทำงาน

คุณภาพชีวิตการทำงาน (quality of work life) เป็นลักษณะของการทำงานที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการและความจำเป็นพื้นฐานของบุคคล (Casio, 2003) คุณภาพชีวิตการทำงานส่งผลกระทบทางบวกต่อความผูกพันในงาน ดังงานวิจัยของ Sahni (2019) พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานมีอิทธิพลทางบวกต่อความผูกพันในงานของพนักงานในอุตสาหกรรมโทรคมนาคมของประเทศซาอุดีอาระเบีย แต่คุณภาพชีวิตการทำงานมีผลกระทบทางลบต่อความตั้งใจลาออกจากงาน ดังงานวิจัยของ Rakesh and Thomas (2016) พบว่า การรับรู้คุณภาพชีวิตการทำงาน มีอิทธิพลทางลบในระดับสูงต่อความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานโรงพยาบาลเอกชน

ผลกระทบของความผูกพันในงาน

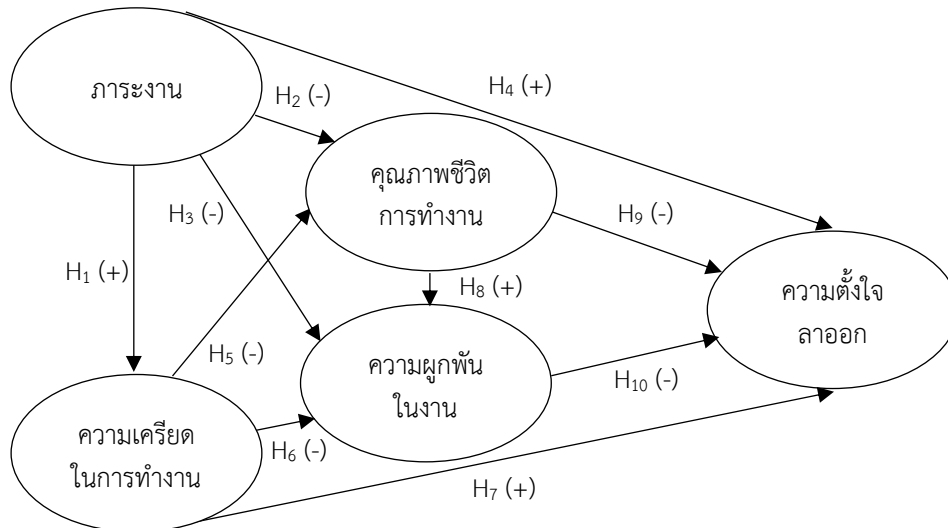
ความผูกพันในงาน (work engagement) เป็นสภาวะทางจิตวิทยาเชิงบวกของบุคคลที่มีต่องาน โดยมีผลกระทบทางลบต่อความตั้งใจลาออก ทำให้มีความตั้งใจลาออกจาก

งานต่ำ ดังงานวิจัยของ Siddiqi (2013) พบว่า
ความผูกพันในงานมีอิทธิพลทางตรงในเชิงลบต่อ

ความตั้งใจลาออกของพนักงานบริการในประเทศ
อินเดีย

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการเชื่อมโยงความสัมพันธ์ของตัวแปร สามารถนำมาวางเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากร

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ คือ
ข้าราชการของกรมสรรพากร กระทรวงการคลัง
สิ้นสุด ณ วันที่ 7 พฤษภาคม พ.ศ. 2563 มีจำนวน
ทั้งสิ้น 18,081 คน (กองบริหารทรัพยากรบุคคล
กรมสรรพากร กระทรวงการคลัง, 2563)

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ ได้ทำการ
พิจารณาลักษณะข้อมูลจากการสุ่มตัวอย่างจาก
กลุ่มประชากรที่ได้มุ่งศึกษาไว้ โดยใช้สถิติพื้นฐาน
และการวิเคราะห์ทางสถิติขั้นสูง ด้วยการวิเคราะห์
ตัวแบบสมการโครงสร้าง การกำหนดขนาดกลุ่ม
ตัวอย่างใช้

สูตร Hair, Black, Babin, and Anderson, (2010)
ซึ่งเสนอแนวทางการวิเคราะห์กลุ่มตัวอย่าง คือ 5-
20 หน่วยตัวอย่าง ต่อ 1 จำนวนตัวชี้วัด ทั้งนี้

อัตราส่วนที่เหมาะสมควรเป็น 10 หน่วยตัวอย่าง
ต่อ 1 จำนวนตัวชี้วัด การวิจัยนี้มีจำนวนตัวชี้วัด 54
ตัวชี้วัด ดังนั้นขนาดกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสม คือ
 $10 \times 54 = 540$ ตัวอย่าง โดยงานวิจัยนี้จะทำการ
เก็บตัวอย่าง จำนวน 600 ตัวอย่าง ซึ่งเป็นจำนวน
ตัวอย่างที่เพียงพอจะทำให้ผลการวิจัยมีความ
น่าเชื่อถือ

การสุ่มตัวอย่างจำนวน 600 คน ใช้การสุ่ม
ตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ 3 ขั้นตอน (stratified
tree-stage sampling scheme) ดังนี้ 1) แบ่ง
หน่วยงานภายใต้สังกัดกรมสรรพากรออกเป็น 13
ชั้นภูมิ ได้แก่ กรมสรรพากรส่วนกลาง และส่วน
ภูมิภาค (ตั้งแต่ภาค 1 ถึง ภาค 12) 2) สุ่มตัวอย่าง
หน่วยงานในแต่ละชั้นภูมิ จำนวน 1 หน่วยงาน
โดยการสุ่มแบบง่าย ด้วยวิธีการจับฉลาก และ 3)
สุ่มตัวอย่างข้าราชการแต่ละหน่วยงานในชั้นที่ 2
แบบเป็นสัดส่วนกับจำนวนข้าราชการทั้งหมดใน
ชั้นภูมิ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถาม มาตรฐานแยกเป็น 5 ตัวแปร ดังนี้

1. ภาระงาน (Workload: WLO) มีข้อคำถาม 4 ข้อ มีองค์ประกอบ 2 ด้าน คือ ภาระงานเชิงปริมาณ และภาระงานเชิงคุณภาพ

2. ความเครียดในการทำงาน (Work Stress: WST) มีข้อคำถาม 12 ข้อ มีองค์ประกอบ 3 ด้าน คือ ความเครียดทางร่างกาย ความเครียดทางจิตใจ และความเครียดทางพฤติกรรม

3. คุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of Work Life: QWL) มีข้อคำถาม 24 ข้อ มีองค์ประกอบ 8 ด้าน คือ ค่าตอบแทนที่เป็นธรรม และเพียงพอ สภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ การพัฒนาความสามารถของบุคคล ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน การบูรณาการทางด้านสังคม ธรรมเนียมในองค์กร ความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น ๆ และ ความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม

4. ความผูกพันในงาน (Work Engagement: WEG) มีข้อคำถาม 8 ข้อ มีองค์ประกอบ 3 ด้าน คือ ความกระตือรือร้น การอุทิศตน และความซึมซับในงาน

5. ความตั้งใจลาออก (Intention to Quit: ITQ) มีข้อคำถาม 6 ข้อ ไม่มีองค์ประกอบย่อย เป็นตัวแปรแฝงอันดับที่ 1 (first order factor)

ผลการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ โดยการวิเคราะห์ความเที่ยงตรงเชิงจำแนก พบว่า มาตรฐานทุกตัวแปรมีความเชื่อมั่นเชิงองค์ประกอบ (Composite Reliability: CR) มากกว่า 0.60 และมีค่าเฉลี่ยความแปรปรวนที่สกัดได้ (Average Variance Extracted: AVE) มากกว่า 0.50 ซึ่งผ่านเกณฑ์ที่กำหนด (Hair et al., 2010) ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ความเที่ยงตรงเชิงจำแนกของเครื่องมือ

ตัวแปร	CR	AVE
--------	----	-----

ภาระงาน	0.752	0.533
ความเครียดในการทำงาน	0.803	0.551
คุณภาพชีวิตการทำงาน	0.880	0.510
ความผูกพันในงาน	0.772	0.565
ความตั้งใจลาออก	0.859	0.509

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลโดยส่งหนังสือขอความอนุเคราะห์จากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง ไปยังหน่วยงาน กรมสรรพากร เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูล เมื่อได้รับอนุญาตแล้ว ผู้วิจัยจัดเตรียมแบบสอบถามจำนวน 600 ชุด จัดส่งทางไปรษณีย์ และรับคืนทางไปรษณีย์ และนำแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาตรวจสอบความสมบูรณ์ และตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนด แล้วจึงนำไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การวิเคราะห์ตัวแบบสมการโครงสร้าง ดังนี้

1. การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของตัวแปรแฝง (confirmatory factor analysis)

1.1 ตรวจสอบความสอดคล้องกลมกลืนของตัวแบบการวัดตัวแปรแฝง กับข้อมูลเชิงประจักษ์ จากดัชนีความสอดคล้องกลมกลืน (goodness of fit measure) คือ ค่าดัชนีสำคัญทางสถิติของไคสแควร์ (p -value of χ^2) ค่าไคสแควร์สัมพัทธ์ (Chi-square and its ratio to df: χ^2/df) ค่าดัชนีวัดความสอดคล้อง (Goodness of Fit Index: GFI) ค่าดัชนีวัดความสอดคล้องที่ปรับแก้แล้ว (Adjusted Goodness of Fit Index: AGFI) ค่าดัชนีวัดความสอดคล้องเชิงเปรียบเทียบ (Comparative Fit Index: CFI) และค่ารากที่สองของค่าเฉลี่ยความคลาดเคลื่อนกำลังสองของการประมาณค่า (Root Mean Square Error of Approximation: RMSEA) ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ค่าสถิติที่ใช้ตรวจสอบความสอดคล้อง
กลมกลืนของตัวแบบการวัดตัวแปร
แฝง

กับข้อมูลเชิงประจักษ์		
ค่าสถิติ	ระดับ การยอมรับ	ที่มา
χ^2	$p > 0.05$	Diamantopoulos
χ^2/df	< 5.00	and Siguaw
GFI	≥ 0.90	(2000)
AGFI	≥ 0.90	
CFI	≥ 0.90	
RMSEA	< 0.05	

1.2 ประเมินความเที่ยงตรงเชิง
เหมือน (convergent validity) และ ความ
เที่ยงตรงเชิงจำแนก (discriminate validity) ของ
ตัวแบบการวัดตัวแปรแฝง จากค่าความเชื่อมั่นเชิง
องค์ประกอบ (CR) และค่าเฉลี่ยความแปรปรวนที่
สกัดได้ (AVE)

2. ตรวจสอบความสอดคล้องกลมกลืน
ของ ตัวแบบสมการโครงสร้างตามสมมติฐาน กับ
ข้อมูลเชิงประจักษ์ เช่นเดียวกับข้อ 1.1

3. วิเคราะห์อิทธิพลคั่นกลาง
(mediated effects) ระหว่างตัวแปรแฝงในตัว
แบบสมการ

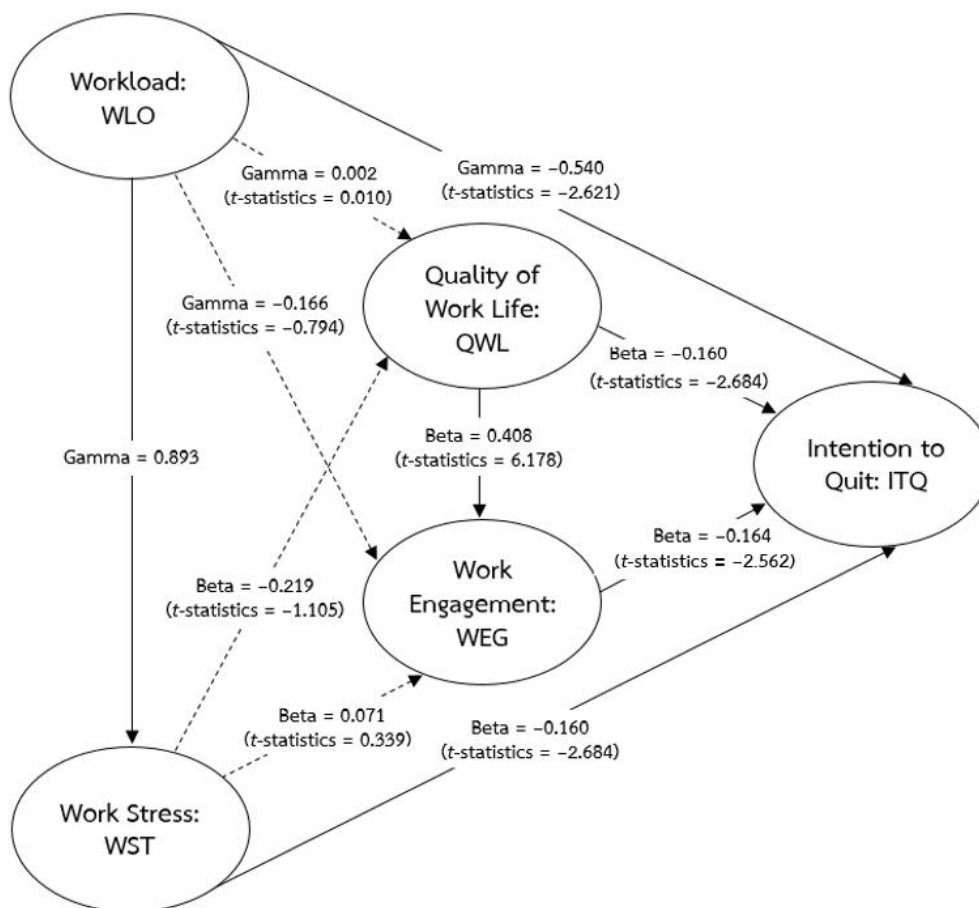
4. วิเคราะห์อิทธิพลทั้งทางตรง (Direct
Effect: DE) อิทธิพลทางอ้อม (Indirect Effect:
ID) และอิทธิพลโดยรวม (Total Effect: TE)
ระหว่าง ตัวแปรแฝง โดยหาค่าน้ำหนักถดถอย
มาตรฐาน และค่าสหสัมพันธ์พหุคูณยกกำลังสอง
(R^2)

ผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ตัวแบบจำลองสมการ
โครงสร้าง พบว่า ตัวแบบจำลองสมการโครงสร้างมี
ความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ที่ได้จากการ
เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง โดยพิจารณาค่าสถิติที่
ได้จากการวิเคราะห์กับเกณฑ์ที่กำหนดไว้ ดังนี้ ค่า
 χ^2 มีค่า p เท่ากับ 0.053 (เกณฑ์ > 0.05) χ^2/df
เท่ากับ 1.168 (เกณฑ์ < 5.00) GFI เท่ากับ 0.969
(เกณฑ์ ≥ 0.90) AGFI เท่ากับ 0.953 (เกณฑ์ \geq
0.90) CFI เท่ากับ 0.997 (เกณฑ์ ≥ 0.90) และ
RMSEA เท่ากับ 0.017 (เกณฑ์ < 0.05) (ภาพที่ 2)

เมื่อพิจารณาเป็นรายคู่ถึงผลกระทบทั้ง
ทางตรงและทางอ้อมของตัวแปรภายนอกที่ส่งไป
ยังตัวแปรภายใน และผลกระทบของตัวแปรภายใน
ที่ส่งไปยังตัวแปรภายในด้วยกัน พร้อมทั้ง
ผลกระทบโดยรวม (ตารางที่ 3) ปรากฏผล ดังนี้

ด้านการงาน: 1) ความเครียดในการ
ทำงานได้รับผลกระทบทางตรงจากภาระงานใน
ระดับสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ มีค่า
สัมประสิทธิ์เส้นทาง เท่ากับ 0.893 2) คุณภาพ
ชีวิตการทำงานได้รับผลกระทบทางตรงจากภาระ
งานในระดับต่ำ อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ มีค่า
สัมประสิทธิ์เส้นทาง เท่ากับ 0.002 เมื่อพิจารณา
ผลกระทบโดยรวม อยู่ในระดับต่ำ มีค่าสัมประสิทธิ์
เส้นทาง เท่ากับ -0.193 3) ความผูกพันในงาน
ได้รับผลกระทบทางตรงจากภาระงานในระดับต่ำ
อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ มีค่าสัมประสิทธิ์
เส้นทาง เท่ากับ -0.166 เมื่อพิจารณาผลกระทบ
โดยรวม อยู่ในระดับต่ำ มีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทาง
เท่ากับ -0.181 และ 4) ความตั้งใจลาออกได้รับ
ผลกระทบทางตรงจากภาระงานในระดับ ปาน
กลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ มีค่าสัมประสิทธิ์
เส้นทาง เท่ากับ -0.540 แต่เมื่อพิจารณาผลกระทบ
โดยรวม พบว่า อยู่ในระดับต่ำ มีค่าสัมประสิทธิ์
เส้นทาง เท่ากับ 0.370



$\chi^2 = 230.13$, $df = 197$, $\chi^2/df = 1.168$, $p\text{-value} = 0.053$, $GFI = 0.969$, $AGFI = 0.953$, $CFI = 0.997$, $RMSEA = 0.017$

ภาพที่ 2 ตัวแบบจำลองสมการโครงสร้างความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรภายนอกและตัวแปรภายใน

หมายเหตุ: เส้นทึบ → แสดงเส้นอิทธิพลเชิงสาเหตุที่มีนัยสำคัญทางสถิติ

เส้นประ -----> แสดงเส้นอิทธิพลเชิงสาเหตุที่ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 3 ผลกระทบทั้งทางตรงและทางอ้อมของตัวแบบจำลองสมการโครงสร้าง

Causes	Effects											
	WST			QWL			WEG			ITQ		
	DE	IE	TE	DE	IE	TE	DE	IE	TE	DE	IE	TE
WLO	0.893	-	0.893	0.002	-0.195	-0.193	-0.166	-0.016	-0.181	-0.540	0.910	0.370
WST	-	-	-	-0.219	-	-0.219	0.071	-0.089	-0.018	-0.160	0.038	0.989
QWL	-	-	-	-	-	-	0.408	-	0.408	-0.160	-0.067	-0.227
WEG	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-0.164	-	-0.164
R^2	0.797			0.047			0.192			0.407		

$\chi^2 = 230.13$, $df = 197$, $\chi^2/df = 1.168$, $p\text{-value} = 0.053$, $GFI = 0.969$, $AGFI = 0.953$, $CFI = 0.997$, $RMSEA = 0.017$

ด้านความเครียดในการทำงาน: 1)

คุณภาพชีวิตการทำงานได้รับผลกระทบทางตรงจากความเครียดในการทำงานในระดับต่ำ อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ มีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ -0.219 2) ความผูกพันในงานได้รับผลกระทบทางตรงจากความเครียดในการทำงานในระดับต่ำ อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ มีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทาง เท่ากับ 0.071 เมื่อพิจารณาผลกระทบโดยรวม อยู่ในระดับต่ำ มีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทาง เท่ากับ -0.018 และ 3) ความตั้งใจลาออกได้รับผลกระทบทางตรงจากความเครียดในการทำงานในระดับต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ มีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทาง เท่ากับ -0.160 เมื่อพิจารณาผลกระทบโดยรวม พบว่า อยู่ในระดับสูง มีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทาง เท่ากับ 0.989

ด้านคุณภาพชีวิตการทำงาน: 1) ความ

ผูกพันในงานได้รับผลกระทบทางตรงจากคุณภาพชีวิตการทำงานในระดับต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทาง

สถิติ มีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทาง เท่ากับ 0.408 และ 2) ความตั้งใจลาออกได้รับผลกระทบทางตรงจากคุณภาพชีวิตการทำงานในระดับต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ มีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทาง เท่ากับ -0.160 เมื่อพิจารณาผลกระทบโดยรวม พบว่า อยู่ในระดับต่ำ มีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทาง เท่ากับ -0.227

ด้านความผูกพันในงาน: ความตั้งใจ

ลาออกได้รับผลกระทบทางตรงจากความผูกพันในงานในระดับต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ มีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทาง เท่ากับ -0.164

สรุปได้ว่า จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล มี 6 สมมติฐาน ที่ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ คือ สมมติฐานที่ 2, 3, 4, 5, 6 และ 7 ส่วนอีก 4 สมมติฐาน คือ สมมติฐานที่ 1, 8, 9 และ 10 พบว่า สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย	Path Coefficient	t-statistics	ผลการทดสอบสมมติฐาน
1. ภาระงานมีผลกระทบทางบวกต่อความเครียดในการทำงาน	0.893*	-	สอดคล้อง
2. ภาระงานมีผลกระทบทางลบต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน	0.002	0.010	ไม่สอดคล้อง
3. ภาระงานมีผลกระทบทางลบต่อความผูกพันในงาน	-0.166	-0.794	ไม่สอดคล้อง
4. ภาระงานมีผลกระทบทางบวกต่อความตั้งใจลาออก	-0.540**	-2.621	ไม่สอดคล้อง
5. ความเครียดในการทำงานมีผลกระทบทางลบต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน	-0.219	-1.105	ไม่สอดคล้อง
6. ความเครียดในการทำงานมีผลกระทบทางลบต่อความผูกพันในงาน	0.071	0.339	ไม่สอดคล้อง
7. ความเครียดในการทำงานมีผลกระทบทางบวกต่อความตั้งใจลาออก	-0.160**	-2.684	ไม่สอดคล้อง
8. คุณภาพชีวิตการทำงานมีผลกระทบทางบวกต่อความผูกพันในงาน	0.408**	6.178	สอดคล้อง
9. คุณภาพชีวิตการทำงานมีผลกระทบทางลบต่อความตั้งใจลาออก	-0.160**	-2.684	สอดคล้อง
10. ความผูกพันในงานมีผลกระทบทางลบต่อความตั้งใจลาออก	-0.164*	-2.562	สอดคล้อง

*p-value < 0.05 ($1.96 \leq t\text{-statistics} \leq 2.58$) **p-value < 0.01 ($t\text{-statistics} > 2.58$)

อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาผลกระทบของภาระงานและความเครียดในการทำงานที่มีต่อความตั้งใจลาออก ของบุคลากรในกรมสรรพากร สามารถอภิปรายผลการวิจัยตามสมมติฐานการวิจัยได้ ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ภาระงานมีผลกระทบ

ทางบวกต่อความเครียดในการทำงาน จากผลการวิเคราะห์ พบว่า ภาระงานมีผลกระทบทางบวกต่อความเครียดในการทำงาน สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Erat et al.

(2017) พบว่า ภาระงานมีอิทธิพลทางบวกต่อความเครียดในการทำงานของบุคลากรทางการศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐในประเทศตุรกี ทั้งนี้อาจเป็นเพราะภาระงานเป็นงานที่พนักงานทำหรือรับผิดชอบ ทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพในระยะเวลาหนึ่ง ที่ต้องทำให้เสร็จภายในเวลาที่กำหนด หากพนักงานรับรู้ภาระงานมากเกินไป จะทำให้เกิดความรู้สึกอึดอัด ทำให้ความสามารถในการรับมือกับภาระงานลดลง เกิดเป็นความเครียดในการทำงานได้

สมมติฐานที่ 2 ภาระงานมีผลกระทบทางลบต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน จากผลการวิเคราะห์ พบว่า ภาระงานไม่มีผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ อย่างไรก็ตามจากการศึกษางานวิจัยเพิ่มเติม โดย Lai, Chang, and Hsu (2012) ได้ศึกษาผลกระทบของภาระงานที่มีต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของเจเนอเรชันต่าง ๆ ประกอบด้วย เจเนอเรชันวาย เจเนอเรชันเอ็กซ์ และ เบบี้บูมเมอร์ พบว่า ภาระงานไม่มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของกลุ่มเจเนอเรชันเอ็กซ์ ซึ่งเป็นกลุ่มคนที่เกิดช่วงปี พ.ศ. 2507-2521 (Kotler & Keller, 2011) ปัจจุบันในปี พ.ศ. 2563 คนกลุ่มนี้จะมีอายุระหว่าง 42-56 ปี สอดคล้องกับบุคลากรส่วนใหญ่ของกรมสรรพากร ที่มีอายุอยู่ระหว่าง 45-54 ปี

สมมติฐานที่ 3 ภาระงานมีผลกระทบทางลบต่อความผูกพันในงาน จากผลการวิเคราะห์ พบว่า ภาระงานไม่มีผลกระทบต่อความผูกพันในงาน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ อย่างไรก็ตามจากการศึกษางานวิจัยเพิ่มเติม โดย Van Mol, Nijkamp, Bakker, Schaufeli, and Kompanje (2018) ได้ศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันในงานของผู้ประกอบวิชาชีพทางการแพทย์และสาธารณสุข ซึ่งมีลักษณะการทำงานคล้ายคลึงกันกับงานในกรมสรรพากรที่ต้องอาศัยความละเอียดรอบคอบ

สูงในการทำงาน พบว่า ปัจจัยด้านภาระงานไม่ได้ส่งผลกระทบต่อระดับความผูกพันในงาน

สมมติฐานที่ 4 ภาระงานมีผลกระทบทางบวกต่อความตั้งใจลาออก จากผลการวิเคราะห์ พบว่า ภาระงานมีผลกระทบทางลบต่อความตั้งใจลาออก ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ อย่างไรก็ตามจากการศึกษางานวิจัยเพิ่มเติม โดย Abbasi (2015) ได้ศึกษาภาระงานที่มากเกินไปที่มีต่อความตั้งใจลาออกจากงาน พบว่า ภาระงานที่มากเกินไปมีอิทธิพลทางลบต่อความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงาน จากผลการวิจัยดังกล่าว แสดงว่าการมีภาระงานที่สูงนั้น ไม่ได้เป็นผลเสียเสมอไป เพราะถือเป็นภาระระดับคุณภาพของผลงาน กระตุ้นให้พนักงานใช้ความพยายามอย่างต่อเนื่องในการปฏิบัติงาน เพื่อให้งานออกมามีประสิทธิภาพ ทำให้พนักงานมีความตั้งใจลาออกจากงานน้อยลง

สมมติฐานที่ 5 ความเครียดในการทำงานมีผลกระทบทางลบต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน จากผลการวิเคราะห์ พบว่า ความเครียดในการทำงานไม่มีผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ อย่างไรก็ตามจากการศึกษางานวิจัยเพิ่มเติม โดย สาคร กิ่งจันทร์, ชวนชัย เชื้อสาธุน, และอศวิฤทธิ์ อุทัยรัตน์ (2557) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของครูโรงเรียนเอกชนในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า ความเครียดในการทำงาน ไม่ได้ส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของครู

สมมติฐานที่ 6 ความเครียดในการทำงานมีผลกระทบทางลบต่อความผูกพันในงาน จากผลการวิเคราะห์ พบว่า ความเครียดในการทำงานไม่มีผลกระทบต่อความผูกพันในงาน ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ แต่จากการศึกษางานวิจัยเพิ่มเติม โดย Thian, Kannusamy, He, and Yobas (2015) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเครียด ความรู้สึกทางบวก และความผูกพันในงาน ของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลระดับ

ตติยภูมิของประเทศสิงคโปร์ พบว่า ความเครียดในการทำงานของพยาบาล ไม่ส่งผลกระทบต่อความผูกพันในงาน

สมมติฐานที่ 7 ความเครียดในการทำงานมีผลกระทบทางบวกต่อความตั้งใจลาออก จากผลการวิเคราะห์ พบว่า ความเครียดในการทำงานมีผลกระทบทางลบต่อความตั้งใจลาออก ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ แต่จากการศึกษาของ สาคร กิ่งจันทร์, ชวนชัย เชื้อสาธุชน, และ อัครฤทธิ์ อุทัย-รัตน์ (2557) พบว่า ความเครียดในการทำงาน ส่งผลกระทบทางลบต่อความตั้งใจลาออกของครูโรงเรียนเอกชนในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จากผลการวิจัยแสดงความเครียดในการทำงานไม่ได้เป็นผลเสียเสมอไป หากพนักงานเผชิญกับความเครียดสูง แต่ยังอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ จะทำให้ผลการปฏิบัติงานของพนักงานสูงขึ้น เพราะความเครียดจะทำให้พนักงานเกิดการตื่นตัว มีการปรับตัวให้สามารถทำงานได้ เมื่อพนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ก็จะทำให้มีความคิดที่จะลาออกจากองค์กรน้อยลง

สมมติฐานที่ 8 คุณภาพชีวิตการทำงานมีผลกระทบทางบวกต่อความผูกพันในงาน จากผลการวิเคราะห์ พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานมีผลกระทบทางบวกต่อความผูกพันในงาน สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Sahni (2019) พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานมีอิทธิพลในทางบวกต่อความผูกพันในงานของพนักงานอุตสาหกรรมโทรคมนาคมของประเทศซาอุดีอาระเบีย ทั้งนี้อาจเป็นเพราะคุณภาพชีวิตการทำงานเป็นลักษณะการทำงานที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการและความจำเป็นพื้นฐานของบุคคล เมื่อพนักงานมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี ได้รับการตอบสนองความต้องการในระดับหนึ่ง จะทำให้เกิดความผูกพันในงาน เพื่อที่จะทำงานให้สามารถตอบสนองความต้องการระดับที่สูงขึ้นไป ตามลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์

สมมติฐานที่ 9 คุณภาพชีวิตการทำงานมีผลกระทบทางลบต่อความตั้งใจลาออก จากผลการวิเคราะห์ พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานมีผลกระทบทางลบต่อความตั้งใจลาออก สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Rakesh and Thomas (2016) พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน มีอิทธิพลทางลบต่อความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานโรงพยาบาลเอกชน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี ถือเป็นแรงจูงใจอย่างหนึ่งที่ทำให้พนักงานอยากทำงานในองค์กร เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของตนเองให้สูงขึ้นไป ส่งผลให้มีความตั้งใจลาออกจากงานต่ำ

สมมติฐานที่ 10 ความผูกพันในงานมีผลกระทบทางลบต่อความตั้งใจลาออก จากผลการวิเคราะห์ พบว่า ความผูกพันในงานมีผลกระทบทางลบต่อความตั้งใจลาออก สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Siddiqi (2013) พบว่า ความผูกพันในงาน มีอิทธิพลทางลบต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานบริการในประเทศอินเดีย ทั้งนี้อาจเป็นเพราะความผูกพันในงานเป็นสภาวะทางจิตใจของบุคคลที่มีต่อการทำงานในเชิงบวก ทำให้เกิดผลประโยชน์ร่วมกันระหว่างนายจ้างและลูกจ้าง หากพนักงานเกิดความผูกพันในงาน แสดงว่าพนักงานได้รับการดูแลที่ดีจากองค์กร ย่อมส่งผลให้มีความตั้งใจลาออกจากงานต่ำ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. ยุทธศาสตร์ D² RIVE ของกรมสรรพากรในด้าน V-Values เป็นการพัฒนากฎหมายให้เป็นองค์การคุณธรรมและสร้างอัตลักษณ์ โดยมุ่งเน้นให้บุคลากรมีความรับผิดชอบต่อนหน้าที่ กระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน และอุทิศเวลาให้แก่ทางราชการ จากผลการวิจัยนี้ชี้ให้เห็นว่าปัจจัยที่ส่งผลให้บุคลากรมีความผูกพันในงานทั้งในด้านความกระตือรือร้นในการทำงาน และการอุทิศตนให้กับงาน คือ ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิต

การทำงาน ดังนั้นผู้บริหารองค์การควรพิจารณาคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร โดยอาจพิจารณานโยบายในการจ่ายค่าตอบแทนให้เพียงพอ และเหมาะสมต่อการใช้ชีวิตความเป็นอยู่ในปัจจุบัน หรือหากไม่สามารถจ่ายค่าตอบแทนให้กับบุคลากรได้มากกว่าที่เป็นอยู่ ด้วยข้อจำกัดหลายประการของการจ่ายเงินเดือนข้าราชการ ก็ควรเพิ่มสวัสดิการด้านอื่น ๆ ให้กับบุคลากร เมื่อบุคลากรมีคุณภาพชีวิตในการทำงานดี จะส่งผลให้มีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน และอุทิศเวลาให้งาน ทำให้การดำเนินงานเพื่อขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ขององค์การเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

2. ยุทธศาสตร์ D²RIVE ของกรมสรรพากร ในด้าน E--Efficiency เป็นการยกระดับประสิทธิภาพของคนและงาน โดยเร่งผลักดันการเพิ่มประสิทธิภาพ โดยการสร้างบุคลากรที่มีความสุขในการทำงาน จากผลการวิจัยนี้ชี้ให้เห็นว่าปัจจัยที่ทำให้บุคลากรสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีความสุขในการทำงานสูง หรือมีความเครียดในการทำงานต่ำ คือ ปัจจัยด้านภาระ

งาน ดังนั้นผู้บริหารองค์การควรให้ความสำคัญกับประเด็นนี้ โดยอาจมอบหมายงานให้เหมาะสมและสอดคล้องกับหน้าที่ความรับผิดชอบกับประเภทของบุคลากร โดยพิจารณาจากประเภทของงานตามความยากง่ายและความซับซ้อนของงาน รวมทั้งปริมาณงานที่พอเหมาะกับศักยภาพของบุคลากร เมื่อบุคลากรมีภาระงานที่เหมาะสม จะส่งผลให้ทำงานอย่างมีความสุข ประสิทธิภาพการทำงานสูงขึ้น ทำให้การขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ขององค์การเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

3. จากผลการวิจัย พบว่า ความเครียดในการทำงานส่งผลกระทบต่อความตั้งใจลาออก กล่าวคือ หากบุคลากรมีความเครียดในการทำงาน ก็ส่งผลให้มีความลาออกจากงานน้อยลง ดังนั้นผู้บริหารองค์การอาจจำเป็นต้องกระตุ้นให้บุคลากรมีความเครียดในการทำงานบ้าง โดยการมอบหมายงานที่ท้าทาย เพื่อสร้างแรงกดดันให้บุคลากรพยายามปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ ทำให้มีความคิดที่จะลาออกจากองค์การน้อยลง

บรรณานุกรม

- กองบริหารทรัพยากรบุคคล กรมสรรพากร กระทรวงการคลัง. (2563). ข้อมูลเกี่ยวกับกรมสรรพากร. ค้นเมื่อ 7 พฤษภาคม 2563, จาก <https://www.rd.go.th/publish/282.0.html>
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2553). จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ: ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ.
- สาคร กิ่งจันทร์, ชวนชัย เชื้อสาธุชน, และอัครฤทธิ์ อุทัยรัตน์. (2557). ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของครูโรงเรียนเอกชนในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. *วารสารศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี*, 25(1), 82-97.
- Abbasi, T.F. (2015). Impact of work overload on stress, job satisfaction, and turnover intentions with moderating role of Islamic work ethics. *Management Studies and Economic Systems*, 2(1), 27-37.
- Alsaqri, S.H. (2014). *A survey of intention to leave, job stress, burnout and job satisfaction among nurses employed in the Ha'il Region's Hospitals in Saudi Arabia*. A thesis for the degree of Doctor of Philosophy, RMIT University.
- Amran, F.W., Ghazali, H., and Hashim, S. (2019). Influence of working environment, workload and job autonomy towards job stress: A case of casual dining restaurant employees in Klang Valley, Malaysia. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 9(5), 744-755.
- Bothma, F.C., and Roodt, G. (2012). Work-based identity and work engagement as potential antecedents of task performance and turnover intention: Unravelling a complex relationship. *SA Journal of Industrial Psychology*, 38(1), 1-17.
- Casio, W.F. (2003). *Managing human resources: Productivity, quality of work life, profits* (6thed.). New York: McGraw-Hill.
- Diamantopoulos, A., and Siguaw, J.A. (2000). *Introducing LISREL*. London: Sage.
- Erat, S., Kitapçı, H., and Comez, P. (2017). The effect of organizational loads on work stress, emotional commitment, and turnover intention, *International Journal of Organizational Leadership*, 6(1), 221-231.
- Gonçalves, A., Gomes, A.R., and Simões, C. (2019). Stress and work engagement in health professionals. *Occupational and Environmental Safety and Health. Studies in Systems, Decision and Control*, 202(1), 553-561.
- Hair, J.F., Black, W.C., Babin, B.J., and Anderson, R. E. (2010). *Multivariate data analysis* (7thed.). New Jersey: Prentice Hall.
- Islam, M.B. (2012). Factors affecting quality of work life: An analysis on employees of private limited companies in Bangladesh. *Global Journal of Management and Business Research*, 12(18), 23-31.
- Knott, J. (1993). Comparing public and private management: Cooperative effort and principal-agent relationships. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 3(1), 93-119.

- Kokoroko, E., and Sanda, M.A. (2019). Effect of workload on job stress of Ghanaian OPD nurses: The role of co-worker support. *Safety and Health at Work*, 10(1), 341-346.
- Komari, N., and Sulistiowati, S. (2019). Factors affecting the intention of Millennial Workers in Indonesia to leave. *Journal of Business and Economics Review*, 4(2), 83-89.
- Kotler, P., and Keller, K.L. (2011). *Marketing Management* (14thed.). New Jersey: Prentice Hall.
- Lai, S.L., Chang, J., and Hsu, L.Y. (2012). Does effect of workload on quality of work life vary with generations? *Asia Pacific Management Review*, 17(4), 437-451.
- Mosadeghrad, A.M. (2013). Quality of working life: An antecedent to employee turnover intention. *International Journal of Health Policy and Management*, 1(1), 43-50.
- Nekzada, N., and Tekeste, S. F. (2013). *Stress causes and its management at the work place: A qualitative study on the causes of stress and management mechanisms at Volvo Trucks AB, Umeå*. Umeå, Sweden: Umeå School of Business and Economics.
- Pradana, A., and Salehudin, I. (2013). Role of work overload toward turnover intention among newly hired public accountants. In 8th *International Conference on Business and Management Research* (pp. 1-16). Seoul, South Korea: FLE Learning.
- Qureshi, M.I., Jamil, R.A., Iftikhar, M., Arif, S., Lodhi, S., Naseem, I., et al. (2012). Job stress, workload, environment and employees turnover intentions: Destiny or choice. *Archives Des Sciences*, 65(8), 230-241.
- Rakesh, K.B., and Thomas, B. (2016). An empirical study on perceived quality of work life and turnover intention among the employees of private hospitals. *International Journal of Latest Trends in Engineering and Technology. Special issue SACIAM 2016*, 511-519.
- Sahni, J. (2019). Role of quality of work life in determining employee engagement and organizational commitment in telecom industry. *International Journal for Quality Research*, 13(2), 285-300.
- Siddiqi, M.A. (2013). Examining work engagement as a precursor to turnover intentions of service employees. *International Journal of Information and Management*, 5(4), 118-133.
- Thian, J.H.M., Kannusamy, P., He, H.J., and Yobas, P.K. (2015). Relationships among stress, positive affectivity, and work engagement among registered nurses. *Psychology*, 6(1), 159-167.
- Tomic, M., and Tomic, E. (2011). Existential fulfilment, workload and work engagement among nurses. *Journal of Research in Nursing*, 16(5), 468-479.
- Van Mol, M.M.C., Nijkamp, M.D., Bakker, J., Schaufeli, W.B., and Kompanje, E.J.O. (2018). Counterbalancing work-related stress? Work engagement among intensive care professionals. *Australian Critical Care*, 31(1), 234-241.