

บรรยากาศองค์กรที่ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายจากการทำงาน

ของข้าราชการกรมสรรพากร ในเขตกรุงเทพมหานคร

**Organizational Climate Affecting Burnout of Revenue Department Officer in
Bangkok**

ธัญรัตน์ พิธานพร

บทคัดย่อ

การศึกษาในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาบรรยากาศองค์กรที่ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายจากการทำงานของข้าราชการกรมสรรพากร ในเขตกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเป็นข้าราชการกรมสรรพากร ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน โดยข้าราชการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุอยู่ในช่วง 21 - 30 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 – 20,000 บาท มีระยะเวลาการทำงาน 1 – 10 ปี และมีตำแหน่งงานประเภทวิชาการ ใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ หาค่าเฉลี่ย ร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และใช้การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression) ในการทดสอบสมมติฐาน

ผลการวิจัยพบว่าการรับรู้ความเหนื่อยหน่ายจากการทำงานของข้าราชการกรมสรรพากร ด้านการลดความสัมพันธ์ส่วนบุคคล อยู่ในระดับมาก ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ อยู่ในระดับปานกลาง และด้านความรู้สึกไม่ประสบความสำเร็จ อยู่ในระดับน้อย ตามลำดับ

คำสำคัญ : บรรยากาศองค์กร, ความเหนื่อยหน่ายจากการทำงาน

ABSTRACT

This study aims to A study of organizational climate that affects work burnout of revenue department officials. in Bangkok The sample group used in this research were civil servants of the Revenue Department. In Bangkok, there are 400 people, most of whom are female civil servants. aged between 21 - 30 years old with a bachelor's degree have an average monthly income of 10,000 – 20,000 baht, have a working period of 1 – 10 years and have academic positions Use questionnaires to collect data. The statistics used to analyze the data were divided by mean, percentage and standard deviation. and multiple regression coefficient analysis was used to test the hypothesis.

The results of the research revealed that the perception of burnout from the work of the Revenue Department officials reduction in personal relationships at a high level emotional exhaustion moderate and feeling unsuccessful are at a low level, respectively

KEY WORDS : Organizational Climate, Burnout

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

เนื่องจากสภาวะปัจจุบันของประเทศไทยต้องเผชิญ กับการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในด้านสังคม และเศรษฐกิจของโลก ส่งผลให้องค์กรต่างๆ จำเป็นต้องปรับตัวให้ทันต่อสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ปัจจัยสำคัญ ที่จะทำให้องค์กรสามารถดำเนินไปได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล จำเป็นต้องอาศัยบทบาทของ ฝ่ายปฏิบัติการ ที่มีความรู้ความสามารถเข้าใจบทบาทหน้าที่ของตนเองอย่างแท้จริง ดังนั้น องค์กรจะต้องมี ทักษะกระบวนการบริหารงานและสร้างแนวทางในการพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล (ชวลีพร เพ็ชรศรี, 2557) ซึ่งจะกระทำได้มากน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับองค์กรจะสามารถสร้าง บรรยากาศที่เอื้อต่อการใช้และพัฒนาทักษะความเชี่ยวชาญบุคลากรของตนให้เกิดขึ้นตลอดเวลาที่ทำงานนั้น เนื่องด้วย บรรยากาศองค์กรเป็นปัจจัยสำคัญในการพัฒนาบุคคลภายในองค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งการ พัฒนาตนเอง ขณะเดียวกันบรรยากาศองค์กรก็อาจส่งผลทางลบหรือกลายเป็นอุปสรรคขัดขวางต่อการ พัฒนาตนเองได้เช่นกัน อย่างที่ Knowles(1974) ชี้ให้เห็นว่าถ้ามีการสร้างมิติบรรยากาศองค์กรให้มีลักษณะ ส่งเสริมต่อการแสดงออกซึ่งศักยภาพของบุคคลในองค์กร จะทำให้สมาชิกในองค์กรมีการพัฒนาตัวเอง

เพราะมิติต่างๆ ของบรรยากาศองค์การที่ดียิ่งจะแสดงบทบาทเป็นตัวสร้างแรงจูงใจให้ สมาชิกในองค์การ มีความพึงพอใจและนำไปสู่การพัฒนาตนเอง

ส่วนใหญ่ว่านานี้ มีการศึกษาในประเทศไทยเฉพาะด้านปัจจัยคัดสรรต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน หรือปัจจัยคัดสรรต่อด้านความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร แต่การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเหนื่อยหน่ายในการทำงานและบรรยากาศองค์การนั้น ยังมีการศึกษาที่พบได้น้อย ซึ่งปัจจุบันหลายองค์การอาจมีภาระงานที่มากขึ้น มีการรับผิดชอบงานที่หลายด้านในองค์กรมากขึ้น แต่บรรยากาศองค์การในการทำงานยังเท่าเดิม จึงเกิดความกดดันมากขึ้นกว่าในอดีต จึงอาจเกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานเพิ่มมากขึ้น ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรที่ลดลง ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานเป็นภาวะการณ์เปลี่ยนแปลงด้านจิตใจที่เกิดจากความเครียดเรื้อรังในการทำงาน ก่อให้เกิดความอ่อนล้าทั้งร่างกาย จิตใจและอารมณ์ (ศรีสกุล ประหยัดแลมภ์, 2563) บุคคลที่มีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานจะมีพฤติกรรม เช่น เกิดความรู้สึกหดหู่ ท้อแท้ เบื่อหน่าย อารมณ์เปลี่ยนแปลงง่าย นอนไม่หลับ หงุดหงิดง่าย มองโลกในแง่ลบ รู้สึกว่าตนไร้ความสามารถ เริ่มมาทำงานสายบ่อยขึ้น ไร้ความสุขในการทำงาน ไร้มีแรงจูงใจในการทำงาน ขาดความกระตือรือร้นขาดความริเริ่มสร้างสรรค์ การบริหารจัดการเวลาแย่ลง เป็นต้น (Grawitch, M.J., 2016) ตามแนวคิดของแมสแลชและคณะ (Maslach & Jackson, 1986) พบว่า บุคลากรที่มีสภาพการทำงานหรือการปฏิบัติงานที่หนักมากเกินไป มีลักษณะงานที่ขัดแย้งกับบทบาทหน้าที่ จะมีผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานและส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานได้ [19] นอกจากนี้ มีการศึกษาพบอีกว่า ปัจจัยแรงจูงใจก็มีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยในการทำงาน (Margaretha, M., Motivation, 2019) ได้เช่นเดียวกัน บุคลากรที่มีปัจจัยแรงจูงใจไม่มากพอ อาจเกิดความเหนื่อยหน่ายได้ง่ายกว่าบุคลากรอื่นที่มีปัจจัยแรงจูงใจที่สูง ซึ่งจากที่กล่าวมานี้จะเห็นได้ว่า ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานเกิดได้จากหลายสาเหตุ ทั้งจากสภาพการทำงาน ลักษณะงานที่ทำ หรืออาจเกิดจากปัจจัยแรงจูงใจที่น้อย ซึ่งหากบุคลากรมีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานเกิดขึ้น อาจจะมีส่งผลกระทบต่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในองค์กรที่ลดลง และกระทบต่อความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรที่ลดลงได้สอดคล้องกับการศึกษาในต่างประเทศในหลายอาชีพ เช่น แพทย์ พยาบาล พนักงานบริษัท นักบัญชี ครู โดยศึกษาความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน พบว่า บุคลากรที่มีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานสูงขึ้น จะเกิดความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรลดลง (Leiter, M.P.,1988)

ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะทำการศึกษารายละเอียดของบรรยากาศองค์การที่ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายจากการทำการของข้าราชการกรมสรรพากร ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งผลการศึกษานี้จะเป็นแนวทางในการวางแผนป้องกันไม่ให้เกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน และสร้างบรรยากาศองค์การที่ดีให้กับบุคลากร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในปฏิบัติงาน และรักษามูลค่าขององค์กรให้คงอยู่กับองค์กรได้ยาวนานที่สุด

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของข้าราชการกรมสรรพากรในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาระดับบรรยากาศองค์การของข้าราชการกรมสรรพากรในเขตกรุงเทพมหานคร
3. เพื่อศึกษาระดับความเหนื่อยหน่ายจากการทำงานของข้าราชการกรมสรรพากรในเขตกรุงเทพมหานคร
4. เพื่อเปรียบเทียบความเหนื่อยหน่ายจากการทำงานของข้าราชการกรมสรรพากรในเขตกรุงเทพมหานครจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
5. เพื่อศึกษาบรรยากาศองค์การที่ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายจากการทำงานของข้าราชการกรมสรรพากร ในเขตกรุงเทพมหานคร

สมมติฐาน

- H₁ เพศที่แตกต่างกันจะมีความเหนื่อยหน่ายจากการทำงานแตกต่างกัน
- H₂ อายุที่แตกต่างกันจะมีความเหนื่อยหน่ายจากการทำงานแตกต่างกัน
- H₃ ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันจะมีความเหนื่อยหน่ายจากการทำงานแตกต่างกัน
- H₄ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันจะมีความเหนื่อยหน่ายจากการทำงานแตกต่างกัน
- H₅ ระยะเวลาการทำงานที่แตกต่างกันจะมีความเหนื่อยหน่ายจากการทำงานแตกต่างกัน
- H₆ ตำแหน่งงานที่แตกต่างกันจะมีความเหนื่อยหน่ายจากการทำงานแตกต่างกัน

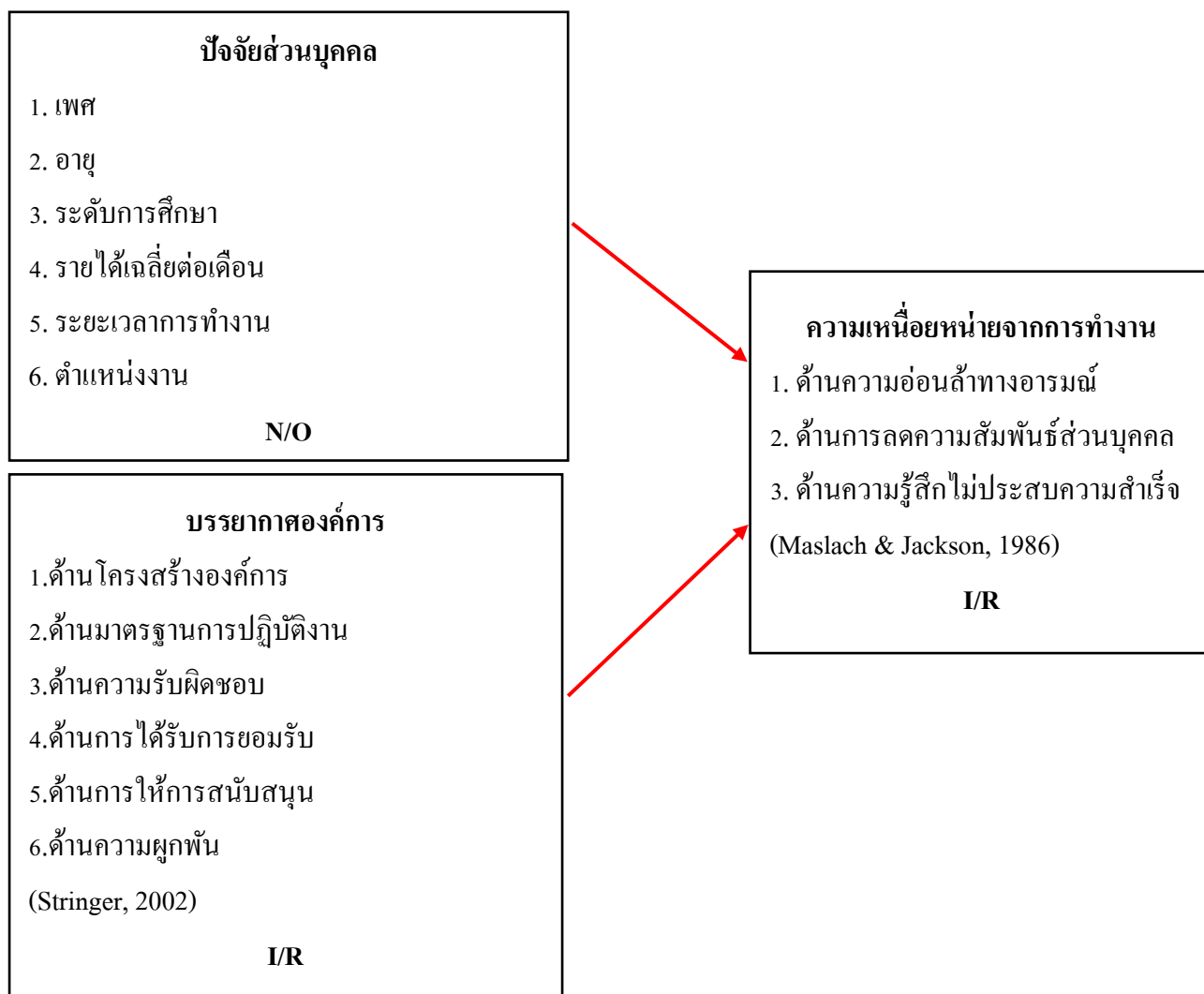
กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง กรอบแนวคิดของการวิจัยเพื่อการศึกษาบรรยากาศองค์การที่ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายจากการทำงานของข้าราชการกรมสรรพากร ในเขตกรุงเทพมหานคร ครั้งนี้ มีกรอบแนวคิดโดยอาศัยแนวคิดเกี่ยวกับบรรยากาศองค์การของ Stringer, 2002 และแนวคิดความเหนื่อยหน่ายจากการทำงาน ของ Maslach & Jackson, 1986

1. ตัวแปรต้น ได้แก่ บรรยากาศองค์การ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระยะเวลาการทำงาน ตำแหน่งงาน และบรรยากาศองค์การ ได้แก่ ด้านโครงสร้างองค์การ ด้านมาตรฐานการปฏิบัติงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านการได้รับการยอมรับ ด้านการให้การสนับสนุน ด้านความผูกพัน
2. ตัวแปรตาม ได้แก่ ความเหนื่อยหน่ายจากการทำงาน ได้แก่ ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ ด้านการลดความสัมพันธ์ส่วนบุคคล ด้านความรู้สึกไม่ประสบความสำเร็จ

ตัวแปรต้น

ตัวแปรตาม



ขอบเขตการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้ มุ่งศึกษาบรรยากาศองค์การที่ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายจากการทำงานของข้าราชการกรมสรรพากร ในเขตกรุงเทพมหานคร ดังนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

1.1 ตัวแปรต้น ได้แก่ บรรยากาศองค์การ ประกอบด้วย 6 ตัวแปร คือ (1) ด้านโครงสร้างองค์การ (2) ด้านมาตรฐานการปฏิบัติงาน (3) ด้านความรับผิดชอบ (4) ด้านการได้รับการยอมรับ (5) ด้านการให้การสนับสนุน (6) ด้านความผูกพัน ตามแนวคิดของสตริงเจอร์ (Stringer, 2002)

1.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความเหนื่อยหน่ายจากการทำงาน ประกอบด้วย 3 ตัวแปร คือ (1) ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ (2) ด้านการลดความสัมพันธ์ส่วนบุคคล (3) ด้านความรู้สึกไม่ประสบความสำเร็จ ตามแนวคิดของ มาสลาค แอนด์ แจ็คสัน (Maslach & Jackson, 1986)

2. ขอบเขตประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่

2.1 ข้าราชการกรมสรรพากร ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวนทั้งสิ้น 6,794 คน (ที่มา: สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 1, 1 มิถุนายน 2566)

2.2 กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 378 ราย ได้จากการคำนวณของกลุ่มตัวอย่างในกรณีที่ทราบจำนวนประชากรจำนวนทั้งสิ้น 6,794 คน (ที่มา: สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 1, 2566) ใช้สูตร ทาโร ยามานะ (Taro Yamane, 1973) อ้างใน ยุทธ ไกยวรรณ, 2548)

3. ขอบเขตด้านพื้นที่ในการศึกษา กรมสรรพากร ในเขตกรุงเทพมหานคร

4. ขอบเขตด้านระยะเวลาในการศึกษา ระหว่างเดือนมิถุนายน 2566 – กรกฎาคม 2566

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

Stringer (2002) ได้กล่าวถึงบรรยากาศองค์การในหนังสือ “Leadership and Organization Climate” ซึ่งได้แบ่งองค์ประกอบของบรรยากาศองค์การไว้ 6 ด้าน ดังนี้

1. โครงสร้างองค์การ (Structure) หมายถึง การรับรู้ของบุคลากรต่อองค์การที่ได้จัดระบบ โครงสร้างขององค์การที่เอื้อต่อการดำเนินงานของบุคลากรมีการกำหนดความรับผิดชอบของบุคลากรแต่ละคนอย่างชัดเจน มีการกระจายอำนาจแก่บุคลากร มีการติดต่อสื่อสารและประสานงานที่คล่องตัว เอื้อต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การ ซึ่งการมีโครงสร้างที่ชัดเจนทำให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ

2. มาตรฐานในการปฏิบัติงาน (Standard) หมายถึง การรับรู้ของบุคลากรต่อองค์การว่าได้มีการกำหนดขั้นตอนและแนวทางในการปฏิบัติงานสำหรับให้บุคลากรใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน ซึ่งมีการปรับปรุงพัฒนาให้มีคุณภาพมาตรฐานเพิ่มสูงขึ้น

3. ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง การรับรู้ของบุคลากรต่อองค์การว่าจะได้รับการสนับสนุนและไว้วางใจ มีการมอบหมายภาระความรับผิดชอบที่เป็นลายลักษณ์อักษรให้กับบุคลากรได้อย่างเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ในแต่ละงาน

4. การได้รับการยอมรับการให้รางวัล (Recognition) หมายถึง การรับรู้ของบุคลากรต่อองค์การว่าจะได้รับรางวัลเมื่อปฏิบัติงานได้ดี มีความเอาใจใส่ในงาน ติดตามและตรวจสอบการปฏิบัติงานของบุคลากรอย่างสม่ำเสมอ มีการกล่าวติชมยกย่องชมเชยและให้รางวัล เมื่อปฏิบัติงานได้บรรลุตามวัตถุประสงค์ รวมถึงการยอมรับในการให้บริการจัดสวัสดิการต่าง ๆ การเลื่อนตำแหน่ง เพื่อสร้างขวัญและกำลังใจแก่พนักงานที่มีความรู้ความสามารถและมีประสิทธิผลของงาน

5. การให้การสนับสนุน (Support) หมายถึง การรับรู้ของบุคลากรต่อองค์กร ได้รับการสนับสนุน ส่งเสริมและช่วยเหลือจากองค์กรในการจัดสิ่งอำนวยความสะดวก วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ รวมถึงงบประมาณ

6. ความจงรักภักดีต่อองค์กร (Commitment) หมายถึง การรับรู้ของบุคลากรต่อองค์กรว่ามีการสร้างความผูกพันและความภาคภูมิใจร่วมกันของบุคลากรในองค์กรเพื่อมุ่งสู่เป้าหมายและความสำเร็จขององค์กรร่วมกัน

ความเหนื่อยหน่ายในงานตามแนวคิดของมาสลาซและแจคสัน (Maslach & Jackson, 1986) ดังนั้นในการวิจัยจึงได้แบ่งความเหนื่อยหน่ายในงานออกเป็น 3 ด้าน ดังนี้

1. ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์
2. ด้านการลดความสัมพันธ์ส่วนบุคคล
3. ด้านความรู้สึกไม่ประสบความสำเร็จ

ระเบียบวิธีการวิจัย

ประชากรที่ใช้ศึกษา คือ ข้าราชการกรมสรรพากร ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวนทั้งสิ้น 6,794 คน ดังนั้น ผู้วิจัยจึงใช้สูตรคำนวณหาขนาดตัวอย่างของ Taro Yamane (1973) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 เพื่อให้การวิจัยมีความสมบูรณ์จึงใช้จำนวนตัวอย่างทั้งหมด 400 คน

เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณสำหรับการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่เกี่ยวข้องกับบรรยากาศองค์กรที่ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายจากการทำการของข้าราชการกรมสรรพากร ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าข้อมูลและการทบทวนเอกสารแนวคิด ทฤษฎีและการทบทวนเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทฤษฎีเกี่ยวกับบรรยากาศองค์กรที่ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายจากการทำการของข้าราชการกรมสรรพากร ในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อประกอบการจัดทำกรอบแนวคิดและแบบสอบถาม ซึ่งเครื่องมือในการสำรวจและเก็บข้อมูล โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน ด้วยกันคือ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศองค์กร 5 ระดับ โดยมีระดับการรับรู้มากที่สุด และ 1 รับรู้น้อยที่สุด 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความเหนื่อยหน่ายจากการทำงาน

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ ด้วยการนำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงเรียบร้อยแล้ว ให้ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน พิจารณาตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยการหาค่า IOC อยู่ในช่วงระหว่าง 0.8-1.0 มาใช้เป็นข้อคำถามในแบบสอบถาม นำแบบสอบถามที่มีความตรงเชิงเนื้อหาไปทดลองใช้ (Try Out) กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน แล้วนำมาหาค่าความเที่ยงของเครื่องมือ (Reliability) โดยใช้สูตรค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเที่ยง

(Reliability) และค่าความเที่ยง (Reliability) จากนั้นนำแบบสอบถามที่ผ่านการทดลองแล้วตรวจสอบเป็นครั้งสุดท้าย แล้วนำไปเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง

การวิเคราะห์ข้อมูลได้จากการตอบแบบสอบถาม มีดังนี้ 1.วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามโดยการแจกแจงความถี่ ร้อยละ 2.วิเคราะห์บรรยากาศองค์การและความเหนื่อยหน่ายจากการทำงาน โดยการหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 3.วิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยแบบพหุคูณ เพื่อทดสอบความเหนื่อยหน่ายจากการทำงานของข้าราชการกรมสรรพากร

ผลการวิจัย

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นพบว่าเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 77.00 มีอายุอยู่ในช่วง 21 - 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 44.25 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 61.00 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 – 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 56.00 มีระยะเวลาการทำงาน 1 – 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 286 และมีตำแหน่งงานประเภทวิชาการ คิดเป็นร้อยละ 78.50

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความเหนื่อยหน่ายจากการทำงาน

ความเหนื่อยหน่ายจากการทำงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับการรับรู้
1. ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์	3.16	0.88	ปานกลาง
2. ด้านการลดความสัมพันธ์ส่วนบุคคล	3.58	0.69	มาก
3. ด้านความรู้สึกไม่ประสบความสำเร็จ	2.47	0.97	น้อย
รวม	3.07	0.85	ปานกลาง

จากตารางที่ 1 พบว่าการรับรู้เกี่ยวกับความเหนื่อยหน่ายจากการทำงานโดยรวมมีการรับรู้อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.07, S.D. = 0.85$) ซึ่งพิจารณาเป็นรายด้าน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นเป็นอันดับแรกในด้านการลดความสัมพันธ์ส่วนบุคคล โดยมีความคิดเห็นอยู่ที่ระดับมาก ($\bar{X} = 3.58, S.D. = 0.69$) รองลงมา คือ ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ โดยมีความคิดเห็นอยู่ที่ระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.16, S.D. = 0.88$) และด้านความรู้สึกไม่ประสบความสำเร็จ โดยมีความคิดเห็นอยู่ที่ระดับน้อย ($\bar{X} = 2.47, S.D. = 0.97$) ตามลำดับ

ตารางที่ 2 การวิเคราะห์แสดงค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเชิงพหุของบรรยากาศองค์การ ด้านการยอมรับเทคโนโลยี ด้านด้านโครงสร้างองค์การ ด้านมาตรฐานการปฏิบัติงาน ด้านความรับผิดชอบด้านการได้รับการยอมรับ ด้านการให้การสนับสนุน ด้านความผูกพัน ที่ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายจากการทำงานของข้าราชการกรมสรรพากร ในเขตกรุงเทพมหานคร

Model	Unstandardized		standardized	t	Sig.
	Coefficients		Coefficients		
	B	Std. Error	Beta		
ค่าคงที่	4.633	.257		18.019	.000*
ด้านโครงสร้างองค์การ(X_1)	-.281	.089	-.229	-3.138	.002*
ด้านมาตรฐานการปฏิบัติงาน (X_2)					
ด้านความรับผิดชอบ (X_3)	.100	.093	.089	1.066	.287
ด้านการได้รับการยอมรับ (X_4)					
ด้านการให้การสนับสนุน(X_5)	-.091	.071	-.089	-1.275	.203
ด้านความผูกพัน(X_6)					
	-.089	.088	-.079	-1.011	.313
	-.077	.087	-.076	-.887	.376
	-.042	.080	-.038	-.523	.601
R	.356				
R Square	.127				
Adjusted	.113				
R Square					
F-ratio	9.500	.000			
Durbin-Watson	2.443				
Std. Error of line Estimate	.777				

ตัวแปรตาม คือ ความเหนื่อยหน่ายจากการทำงาน

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 3 เมื่อพิจารณาผลการวิเคราะห์พบว่า บรรยากาศองค์การ ด้านโครงสร้างองค์การ(X_1) ($Beta = -0.229, t = -3.138, Sig = 0.002$) ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายจากการทำงานของข้าราชการกรมสรรพากร ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

นอกจากนี้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) = 0.356 สามารถพยากรณ์ความเหนื่อยหน่ายจากการทำงานของข้าราชการกรมสรรพากร ในเขตกรุงเทพมหานคร ได้ร้อยละ 12.7 ($R^2 Adj = .113$) สำหรับบรรยากาศองค์การ ด้านมาตรฐานการปฏิบัติงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านการได้รับการยอมรับ ด้านการให้การสนับสนุน ด้านความผูกพัน ไม่ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายจากการทำงานของข้าราชการกรมสรรพากร ในเขตกรุงเทพมหานคร

สรุปและอภิปรายผล

1. จากการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นข้าราชการกรมสรรพากร ในกรุงเทพมหานคร พบว่าเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 77.00 มีอายุอยู่ในช่วง 21 - 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 44.25 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 61.00 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 – 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 56.00 มีระยะเวลาการทำงาน 1 – 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 286 และมีตำแหน่งงานประเภทวิชาการ คิดเป็นร้อยละ 78.50

2. จากการวิเคราะห์พบว่า ภาพรวมและรายด้านของบรรยากาศองค์การของข้าราชการกรมสรรพากรในเขตกรุงเทพมหานคร ที่ประกอบด้วย ด้านโครงสร้างองค์การ ด้านมาตรฐานการปฏิบัติงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านการได้รับการยอมรับ ด้านการให้การสนับสนุน และด้านความผูกพัน นั้นอยู่ในระดับมาก

3. จากการวิเคราะห์พบว่าภาพรวมของความเหนื่อยหน่ายจากการทำงานของข้าราชการกรมสรรพากรในเขตกรุงเทพมหานครอยู่ในเกณฑ์ระดับการรับรู้ปานกลาง โดยด้านการลดความสัมพันธ์ส่วนบุคคลมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองมาเป็นด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ ด้านความรู้สึกไม่ประสบความสำเร็จตามลำดับ

4. ข้าราชการกรมสรรพากรในเขตกรุงเทพมหานครที่มีเพศแตกต่างกัน จะมีความเหนื่อยหน่ายจากการทำงาน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5. ข้าราชการกรมสรรพากรในเขตกรุงเทพมหานครที่มีอายุแตกต่างกัน จะมีความเหนื่อยหน่ายจากการทำงาน ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ด้านการลด

ความสัมพันธ์ส่วนบุคคล และด้านความรู้สึกไม่ประสบความสำเร็จ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

6. ข้าราชการกรมสรรพากรในเขตกรุงเทพมหานครที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน จะมีความเหนื่อยหน่ายจากการทำงาน ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ และด้านการลดความสัมพันธ์ส่วนบุคคล ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ด้านความรู้สึกไม่ประสบความสำเร็จ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

7. ข้าราชการกรมสรรพากรในเขตกรุงเทพมหานครที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน จะมีความเหนื่อยหน่ายจากการทำงาน ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ ด้านการลดความสัมพันธ์ส่วนบุคคล และ ด้านความรู้สึกไม่ประสบความสำเร็จ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

8. ข้าราชการกรมสรรพากรในเขตกรุงเทพมหานครที่มีระยะเวลาการทำงานแตกต่างกัน จะมีความเหนื่อยหน่ายจากการทำงาน ด้านความรู้สึกไม่ประสบความสำเร็จ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ และด้านการลดความสัมพันธ์ส่วนบุคคล แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

9. ข้าราชการกรมสรรพากรในเขตกรุงเทพมหานครที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน จะมีความเหนื่อยหน่ายจากการทำงาน ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ และด้านการลดความสัมพันธ์ส่วนบุคคล ด้านความรู้สึกไม่ประสบความสำเร็จ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ดังนั้นผู้จัดทำวิจัยจึงสนใจเรื่องของบรรยากาศองค์การที่ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายจากการทำงานของข้าราชการกรมสรรพากร ในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อใช้เป็นข้อมูลและแนวทางสำหรับผู้บริหารจะได้นำข้อมูลไปปรับปรุง แก้ไขความอ่อนล้าทางอารมณ์ ให้มีการสร้างบรรยากาศในสถานที่ทำงานให้น่าทำงานมากขึ้น เพื่อช่วยลดความกดดันกับงาน เพิ่มความผ่อนคลายในการทำงานได้มากขึ้น และควรเน้นไปที่การลดความสัมพันธ์ส่วนบุคคล มีการจัดกิจกรรมเพื่อกระชับความสัมพันธ์ เพื่อเพิ่มความสัมพันธ์ในแต่ละแผนกได้มากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะ

ผลการวิจัยครั้งนี้ แสดงให้เห็นถึงเรื่องบรรยากาศองค์การที่ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายจากการทำงานของข้าราชการกรมสรรพากรในเขตกรุงเทพมหานคร สามารถเป็นประโยชน์ต่อผู้ที่สนใจหรือผู้บริหารกรมสรรพากร ตลอดจนนำไปศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติม ตามข้อแนะนำดังต่อไปนี้

1. ด้านโครงสร้างองค์กร ได้แก่ องค์กรมีโครงสร้างการปฏิบัติงานและภาระหน้าที่อย่างชัดเจน มีระดับการรับรู้มาก ดังนั้น องค์กรควรมีการอธิบายในเรื่องขั้นตอนการปฏิบัติงาน ขอบเขตความรับผิดชอบ ต่องานต่างๆให้ชัดเจน

2. ด้านมาตรฐานการปฏิบัติงาน ได้แก่ ความรู้สึกที่ดีต่อมาตรฐานที่องค์กรกำหนด มีระดับการรับรู้มาก ดังนั้น องค์กรและผู้บริหารควรมีการแจ้งหลักเกณฑ์มาตรฐานในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะเป็นส่วนช่วยให้พัฒนาถึงวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่วางไว้ได้

3. ด้านความรับผิดชอบ ได้แก่ สามารถแก้ไขปัญหาจากการปฏิบัติงานด้วยตนเองได้ มีระดับการรับรู้มาก ดังนั้น องค์กรควรมีจัดอบรมความรู้ความสามารถทั้งด้านวิชาการ ด้านเทคโนโลยี เพื่อพัฒนาศักยภาพการทำงานให้กับบุคลากรมากยิ่งขึ้น

4. ด้านการได้รับการยอมรับ ได้แก่ การยอมรับความแตกต่างทางความคิด มีระดับการรับรู้มาก ดังนั้น องค์กรและผู้บริหารควรให้บุคลากรเสนอแนะแนวทางการทำงานเพื่อช่วยกันแก้ปัญหาที่เกิดจากการทำงานได้รวดเร็วยิ่งขึ้น

5. ด้านการให้การสนับสนุน ได้แก่ การได้รับความช่วยเหลือจากผู้บริหารและเพื่อนร่วมงาน มีระดับการรับรู้มาก ดังนั้น องค์กรและผู้บริหารควรมีการจัดกิจกรรมเพื่อกระชับความสัมพันธ์กับบุคลากรในองค์กรให้มากขึ้น

6. ด้านความผูกพัน ได้แก่ บุคลากรช่วยเหลือซึ่งกันและกัน มีระดับการรับรู้มาก ดังนั้น องค์กรควรสร้างวัฒนธรรมการสนับสนุนซึ่งกันและกันทั้งในระดับผู้บริหารและเจ้าพนักงาน ที่ผู้บริหาร หัวหน้าเป็นผู้ชี้แนะ ให้คำแนะนำในการทำงาน ซึ่งจะเป็นการทำงานที่เป็นทีม คอยช่วยเหลือซึ่งกันและกัน

บรรณานุกรม

กรมสรรพากร. (2566). ข้อมูลเบื้องต้นกรมสรรพากร ในเขตกรุงเทพมหานคร. จาก

<https://www.rd.go.th/327.html>

กันท์อเนก สุภัทรศักดิ์ดา. (2561). บรรยากาศองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของ โรงเรียนมัธยมศึกษาของรัฐ ในจังหวัดนครปฐม. วารสารการบริหารการศึกษาและภาวะผู้นำ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร, 6(24), 211-215.

Gibson, J. L. (2000). Organization Behavior. (7th ed.). Boston: Irwin.

Halpin, A. W., & Croft, D. B. (1963). The Organizational Climate of Schools. Chicago, IL: Midwest Administration Center of the University of Chicago.