

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 2 ประการ คือ 1) เพื่อศึกษาระดับความเครียดของข้าราชการในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21 2) เพื่อศึกษาปัจจัยด้านการปฏิบัติงานที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดของข้าราชการในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21 ทำการศึกษาโดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ จำนวน 109 คน และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พอยท์ไบซีเรียล สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์สเปียร์แมนโร และการวิเคราะห์การถดถอยพหุ สรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

กลุ่มตัวอย่างข้าราชการในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21 ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุราชการ 6 – 10 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีตำแหน่งระดับชำนาญการ มีรายได้มากกว่ารายจ่าย

ข้าราชการในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21 ในภาพรวมพบว่ามีความเครียดสูง

ระดับ ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม ปัจจัยด้านลักษณะงาน ปัจจัยด้านความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ปัจจัยด้านสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในหน่วยงาน และปัจจัยด้านสัมพันธภาพกับผู้เสียภาษี พบว่า ทุกปัจจัยอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีประเด็นสำคัญในแต่ละปัจจัยที่สัมพันธ์กับความเครียด ได้แก่ การใช้อำนาจตัดสินใจในการปฏิบัติงานขึ้นอยู่กับผู้บริหาร ปริมาณงานที่ปฏิบัติ การพิจารณาความดีความชอบ การควบคุมการปฏิบัติงานของผู้บังคับบัญชา และการเจรจาต่อรองกับผู้เสียภาษี

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดของข้าราชการฯ ได้แก่ ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม ปัจจัยด้านลักษณะงาน ปัจจัยด้านความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ปัจจัยด้านสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในหน่วยงาน และปัจจัยด้านสัมพันธภาพกับผู้เสียภาษี โดยมีความสัมพันธ์กับความเครียดในระดับปานกลาง ส่วนปัจจัยที่ไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดของข้าราชการฯ ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษาและความเพียงพอของรายได้

ปัจจัยด้านความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ปัจจัยด้านลักษณะงาน และปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม สามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนในความเครียดของข้าราชการฯ ได้ร้อยละ 30.3

ข้อเสนอแนะจากการศึกษา

1. หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ควรมีการวิเคราะห์ ลักษณะงาน และวางแผนการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบ โดยพิจารณา ปริมาณงานและระยะเวลาในการทำงานให้เหมาะสม และควรเปิดโอกาสให้ข้าราชการมีส่วนร่วมในการเสนอความเห็นในงานที่ปฏิบัติเพื่อที่จะทำให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีคุณภาพและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

2. ควรจัดหลักสูตรฝึกอบรมข้าราชการให้มีความรู้เรื่องการเจรจาต่อรองกับผู้เสียภาษี เพื่อเพิ่มศักยภาพของข้าราชการ

This study aims to 1) examine the level of work stress of the officers in the Revenue Department Area 21, Bangkok; and 2) investigate working factors relating to the work stress of these officers. The study employed accidental sampling method to allocate 109 samples and used questionnaire as an instrument to collect data. Data analyses based on statistics which include percentage, mean, standard deviation, Pearson Correlation Coefficient, Point Biserial Correlation Coefficient, Spearman Rho Correlation Coefficient and Multiple Regression Analysis.

Results demonstrate that the samples are dominantly female, had 6 – 10 years of official work, graduated with a bachelor's degree, are in the position at expert level, and earn higher than expense.

In overall the officers in the Revenue Department Area 21 had high level of work stress.

Work stress in aspects of environment, job description, work promotion, interpersonal relationship in the workplace, and relationship with tax payers are at moderate level. Crucial issues in each factor that relate to work stress are executive-based judgement, workload, performance rewarding, supervision of superiors, and negotiation with tax payers.

Factors relating to work stress of the officers in the Revenue Department Area 21 include aspects of environment, job description, work promotion, interpersonal relationship in the workplace, and relationship with tax payers, with moderate level of relationship with work stress. Whereas factors not relating to work stress are age, education level, and income sufficiency.

Factors in aspects of work promotion, job description, and environment together explain 30.3 per cent of the variance in work stress.

Recommendations

1. Concerned organizations should analyze job description and establish systematic workplan by taking into account suitable workload and work period, as well as providing opportunities for these officers to share their ideas in such work so as to improve quality and efficiency of work.
2. There should be training courses for officers to enhance their capability with relevant knowledge on how to negotiate with tax payers.