

บรรยากาศองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร
สำนักงานสรรพากรพื้นที่กาฬสินธุ์

The organizational climate affecting the working efficiency of the staffs
of Kalasin Area Revenue Office

มะลิวรรณ อรรถเศรษฐ์¹

สายตา บุญโถม²

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่องบรรยากาศองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กาฬสินธุ์ ในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศองค์กร และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กาฬสินธุ์ 2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์กรกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กาฬสินธุ์ 3) เพื่อศึกษาผลกระทบของบรรยากาศองค์กรที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กาฬสินธุ์ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลจากบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กาฬสินธุ์ จำนวน 143 คน มีผู้ตอบกลับจำนวน 143 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณ (Multiple Correlation Analysis) และการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ผลการศึกษา พบว่าบุคลากรมีความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศองค์กรโดยรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมากโดยบุคลากรให้ความสำคัญด้านโครงสร้างองค์กรเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ด้านความรับผิดชอบ และด้านมาตรฐานการปฏิบัติงาน ตามลำดับ และมีระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก บรรยากาศองค์กรมีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยบรรยากาศองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ด้านความรับผิดชอบ และด้านการจัดการความขัดแย้ง

คำสำคัญ: บรรยากาศองค์กร

Abstract

The purposes of the study of the organizational climate affecting the efficiency in operation of the staffs of the Kalasin Area Revenue Office were 1) to study the level of opinion on the organizational climate and the working efficiency of the staffs of the Kalasin Area Revenueoffice,2) to study the relationship between the organizational climate and the working efficiency of the staffs of the Kalasin Area Revenue Office, and 3) to study the impact of the organizational climate on the working efficiency of the staffs of the Kalasin Area Revenue Office.The samples were 143 staffs. Questionnaire was used as a

¹นักตรวจสอบภาษีชำนาญการ, สำนักงานสรรพากรพื้นที่กาฬสินธุ์/มหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์

²รองศาสตราจารย์ อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก มหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์

research instrument of this study. The statistics used in analyzing data were percentage, mean, multiple correlation analysis, multiple regression analysis.

The results revealed that 1) the staffs working at Kalasin Area Revenue Office had both overall and partially opinion on the organizational climate in the high level which the staffs paid attention on organizational structure, responsibility, and working standard respectively, 2) the staffs working at Kalasin Area Revenue Office had both general and analytical opinion on the working efficiency in the high level, and 3) the organizational climate had the positive relationship and impact with the working efficiency. Consequently, the organizational climate should be improved for the appropriateness and efficiency for reaching the goals of organization.

Keywords : organizational climate

บทนำ

กรมสรรพากรเป็นหน่วยงานสังกัดกระทรวงการคลัง มีหน้าที่หลักในการจัดเก็บภาษีอากรซึ่งเป็นรายได้ของรัฐบาลเพื่อนำไปใช้พัฒนาประเทศตามแผนงานที่กำหนดไว้ สำนักงานสรรพากรพื้นที่กาฬสินธุ์เป็นหน่วยงานย่อยสังกัดกรมสรรพากรมีหน้าที่ในการจัดเก็บภาษีอากรตามประมวลการที่กรมสรรพากรกำหนดซึ่งเป้าหมายในการจัดเก็บภาษีอากรของกรมสรรพากรรวมทั้งเป้าจัดเก็บของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กาฬสินธุ์ มีแนวโน้มที่จะเพิ่มขึ้นทุก ๆ ปี ซึ่งสวนทางกับภาวะเศรษฐกิจที่ชะลอตัวหรือซบเซา อีกทั้งรัฐบาลได้ใช้นโยบายลดอัตราภาษีเพื่อกระตุ้นเศรษฐกิจ ส่งผลให้การจัดเก็บภาษีอากรของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กาฬสินธุ์ไม่ได้ตามประมาณการโดยมีประมาณการจัดเก็บภาษีอากรในปีงบประมาณ 2557 จำนวน 849.034 ล้านบาท จัดเก็บได้จำนวน 734.837 ล้านบาท ต่ำกว่าประมาณการ จำนวน 114.197 ล้านบาท (กรมสรรพากร, 2557 : เว็บไซต์)บุคลากรต้องทำงานหนักขึ้น ผู้บริหารต้องปรับเปลี่ยนนโยบายการทำงาน มีการโยกย้ายสับเปลี่ยนบุคลากรแต่ละส่วนงานภายในองค์กร ทำให้บุคลากรมีความหวาดระแวงว่าเมื่อใดตนเองจะถูกย้ายไปส่วนงานอื่นไม่มีความสุขในการปฏิบัติงาน เกิดความขัดแย้งภายในองค์กร บุคลากรที่ถูกย้ายสับเปลี่ยนต้องศึกษาเรียนรู้งานใหม่ ส่งผลให้การปฏิบัติงานเป็นไปด้วยความล่าช้างานไม่ต่อเนื่อง ผลการปฏิบัติงานไม่มีประสิทธิภาพปัจจัยหนึ่งซึ่งส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กรก็คือ บรรยากาศขององค์กร องค์กรที่มีบรรยากาศที่ดีจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดแรงจูงใจในการทำงาน รวมทั้งทำให้เกิดความรัก ความสามัคคี มีขวัญกำลังใจที่ดีปฏิบัติงานด้วยความยินดีและเต็มใจ มีความคิดริเริ่มในการทำงานสามารถลดความขัดแย้งระหว่างผู้ปฏิบัติงานในองค์กรได้

บรรยากาศขององค์กร หมายถึง ลักษณะทั่วไปของสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานของบุคลากรภายในองค์กร ตามการรับรู้ทางตรงและทางอ้อม มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เป็นตัวแปรสำคัญที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมด้านต่าง ๆ ของสมาชิกภายในองค์กรจึงต้องให้ความสำคัญต่อบรรยากาศขององค์กร เพราะบรรยากาศขององค์กรจะครอบคลุมถึงสภาพแวดล้อมที่ส่งผลต่อจิตใจของบุคลากรในการปฏิบัติงาน ถ้าบรรยากาศที่เอื้ออำนวยให้บุคลากรขององค์กรทำงานได้อย่างเต็มที่ จะก่อให้เกิดผลดีต่อประสิทธิภาพและผลผลิตขององค์กร แต่ในทางตรงกันข้าม หากบรรยากาศขององค์กรไม่ดี ย่อมจะเป็นสิ่งที่บั่นทอนความสามารถของบุคลากร ไม่จูงใจให้ตั้งใจทำงานเท่าที่ควร เป็นเหตุให้งานล่าช้าหรือเสียหายได้ บรรยากาศขององค์กร จึงเป็นปัจจัยสำคัญต่อการพัฒนาบุคลากรในองค์กรให้ประสบความสำเร็จ ทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผลต่อองค์กร ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง ผลการปฏิบัติงานเป็นไปตามเป้าหมาย มีการใช้ทรัพยากร เป็นไปอย่างประหยัด คุ่มค่า ถูกต้อง รวดเร็ว เป็นที่พึงพอใจของผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

ดังนั้นผู้ศึกษาในฐานะเป็นบุคลากรของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กาฬสินธุ์ จึงมีความสนใจที่จะศึกษาบรรยากาศองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร เพื่อนำผลการศึกษานี้ไปเป็นข้อมูลสารสนเทศในด้านบรรยากาศองค์กรของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กาฬสินธุ์ และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรให้ผู้บริหารใช้สำหรับตัดสินใจในการพิจารณาปรับปรุงบรรยากาศองค์กรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กาฬสินธุ์ ซึ่งจะนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

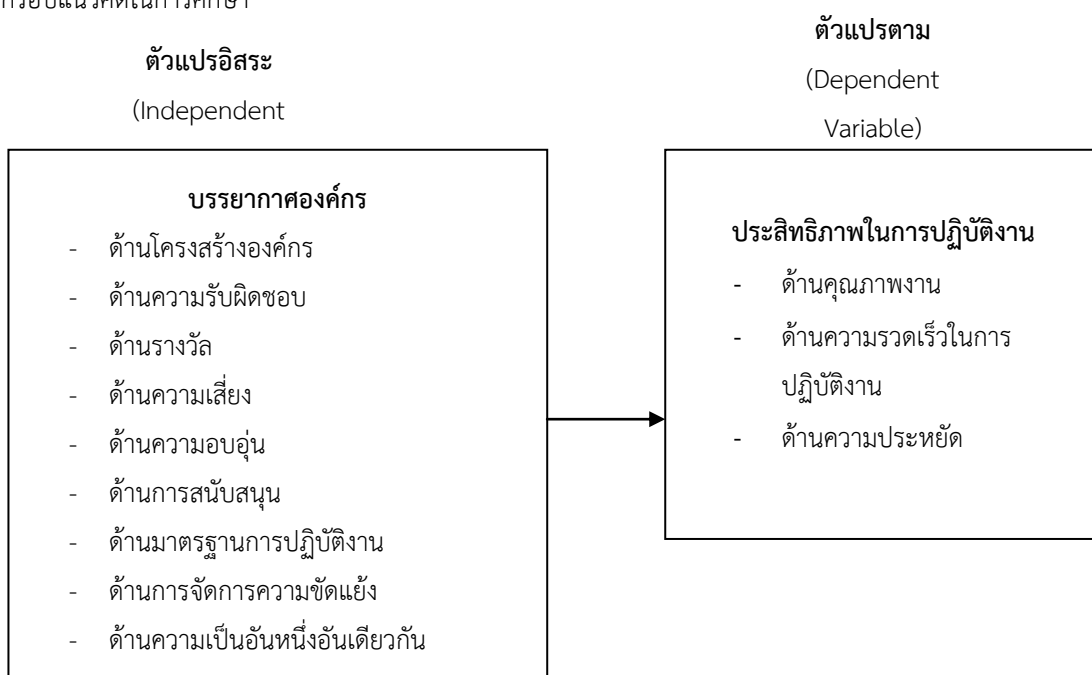
วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศองค์กร และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กาฬสินธุ์
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์กร กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กาฬสินธุ์
3. เพื่อศึกษาผลกระทบของบรรยากาศองค์กรที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กาฬสินธุ์

เนื้อหาที่เกี่ยวข้อง

แบบจำลองและกรอบแนวคิดในการศึกษาผู้ศึกษาได้ใช้กรอบแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับบรรยากาศองค์กรของ Litwinand Stringer(1968) (อ้างถึงใน พรณิภา ม่วงคร้าม , 2550 : 13 - 15) จำแนกองค์ประกอบบรรยากาศองค์กรออกเป็น 9 ด้าน แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งได้สรุปความหมายของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง ผลการปฏิบัติงานเป็นไปตามเป้าหมาย มีการใช้ทรัพยากรอย่างประหยัด คุ่มค่า ถูกต้อง รวดเร็ว และเป็นที่พึงพอใจของผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องการวัดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรประกอบด้วย 3 ด้าน คือ ด้านคุณภาพงาน ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน และด้านความประหยัด ตามแนวคิดของPeterson and Plawman(1953 : 433) (อ้างถึงใน ลักษณะสุวรรณยอด, 2552 : 69) มาปรับปรุงเป็นกรอบแนวคิดหลักในการศึกษาครั้งนี้ ดังนี้

กรอบแนวคิดในการศึกษา



วิธีดำเนินการ

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษา

ประชากร(Population)ที่ใช้ในการศึกษาได้แก่ข้าราชการและลูกจ้างที่ปฏิบัติงานจริงในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กาฬสินธุ์ จำนวน 143 คน ไม่รวมสรรพากรพื้นที่ และข้าราชการระดับชำนาญการพิเศษ

2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คือ แบบสอบถามที่ผู้ศึกษาสร้างขึ้น เพื่อศึกษามุมมองขององค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กาฬสินธุ์ โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นแบบสอบถามแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) จำนวน 5 ข้อประกอบด้วย เพศอายุ ระดับการศึกษาตำแหน่ง และระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับ บรรยากาศองค์กรของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กาฬสินธุ์ จำนวน 32 ข้อแบ่งออกเป็น 9 ด้าน ได้แก่ ด้านโครงสร้างองค์กรด้านความรับผิดชอบด้านรางวัลด้านความเสี่ยงด้านความอบอุ่นด้านการสนับสนุนด้านมาตรฐานการปฏิบัติงานด้านการจัดการความขัดแย้ง และด้านความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบวัดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศองค์กรให้เลือกประเมิน 5 ระดับ คือ 5=มากที่สุด 4=มาก 3=ปานกลาง 2=น้อย 1=น้อยที่สุด

ตอนที่ 3 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กาฬสินธุ์ จำนวน 10 ข้อ แบ่งออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพงานด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน และด้านความประหยัด ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบวัดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มีระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้เลือกประเมิน 5 ระดับ คือ 5=มากที่สุด 4=มาก 3=ปานกลาง 2=น้อย 1=น้อยที่สุด

แบบสอบถามได้ประยุกต์มาจากแบบสอบถามของอรรถเดช อรรถเศรษฐัง (2551 : 62-66) และลักษณะสุวรรณยอด (2552 : 147-148) และหาคุณภาพเครื่องมือ IOC และนำแบบสอบถามไป Try out จำนวน 30 ชุดกับกลุ่มประชากรที่ศึกษาเพื่อตรวจสอบความน่าเชื่อถือได้ (Reliability) ของแบบสอบถาม และวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbachs Alpha Coefficient) ซึ่งค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามที่ยอมรับได้มีค่าตั้งแต่ 0.70 ขึ้นไปจึงจะผ่านเกณฑ์ (บุญชม ศรีสะอาด, 2545 : 65) ผลการคำนวณปรากฏว่ามีค่าความเชื่อมั่นระหว่าง 0.729 – 0.945 ค่าความเที่ยงตรง (Validity) ค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ โดยค่า Factor Loading ต้องมีค่า 0.4 ขึ้นไปจึงจะผ่านเกณฑ์ (บุญใจ ศรีสถิตินรากร, 2550:232-236) ซึ่งวิเคราะห์ได้ค่าระหว่าง 0.652 – 0.911 ซึ่งแสดงว่าแบบสอบถามมีความเที่ยงตรงของการวัดและวิเคราะห์ข้อมูลโดย

1. แบบสอบถามตอนที่ 1 ทำการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กาฬสินธุ์ โดยหาค่าร้อยละ (Percentage)

2. แบบสอบถามตอนที่ 2 ลงรหัสข้อมูลในคอมพิวเตอร์วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อหาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศองค์กรของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กาฬสินธุ์

3. แบบสอบถามตอนที่ 3 ลงรหัสข้อมูลในคอมพิวเตอร์วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อหาระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กาฬสินธุ์

4. การวิเคราะห์ความสัมพันธ์และผลกระทบของบรรยากาศองค์กรที่มีต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กาฬสินธุ์โดยวิธีการวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณ (Multiple Correlation Analysis) และการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

สรุปผลการศึกษา

จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 143 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง(71.30%) อายุระหว่าง40 - 49 ปี (35.70%) ระดับการศึกษาปริญญาตรี (69.20%) ตำแหน่งประเภทวิชาการ (38.40%)และมีระยะเวลาการปฏิบัติงานในองค์กรมากกว่า 15 ปี (45.40%)

การวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศองค์กร ของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กาฬสินธุ์ พบว่า บุคลากรมีความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศองค์กรโดยรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากมี 8 ด้าน โดยเรียงลำดับความสำคัญจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ดังนี้ ด้านโครงสร้างองค์กร ($\bar{X} = 4.47$) รองลงมา ด้านความรับผิดชอบ($\bar{X} = 4.33$)และด้านมาตรฐานการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 4.17$) ระดับปานกลาง 1 ด้าน คือ ด้านความเสี่ยง ($\bar{X} = 3.22$)ตามลำดับ

การวิเคราะห์เกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กาฬสินธุ์ พบว่า บุคลากรมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับมาก ทั้ง 3 ด้าน ซึ่งสามารถเรียงลำดับความสำคัญตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 4.27$) ด้านคุณภาพงาน ($\bar{X} = 4.13$) และด้านความประหยัด ($\bar{X} = 4.11$) ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ คือบรรยากาศองค์กร กับตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน พบว่า

บรรยากาศองค์กรแต่ละด้านมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพงาน โดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ตั้งแต่ 0.348-0.738 โดยบรรยากาศองค์กรด้านความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน(IDE) มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพงานมากที่สุด ($r=0.738$) รองลงมาคือ ด้านมาตรฐานการปฏิบัติงาน(STA) ($r=0.621$) ด้านการสนับสนุน(SUP) ($r=0.616$) ด้านความรับผิดชอบ(RES) ($r=0.599$)ด้านความอบอุ่น(WAR)($r= 0.568$) ด้านโครงสร้างองค์กร(STR) ($r=0.546$)ด้านการจัดการความขัดแย้ง(CON) ($r = 0.530$) ด้านรางวัล (REW) ($r = 0.386$) และด้านความเสี่ยง(RIS)($r = 0.348$)

บรรยากาศองค์กรแต่ละด้านมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงานโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ตั้งแต่ 0.326- 0.689 โดยบรรยากาศองค์กร ด้านความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน(IDE)มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากที่สุด ($r=0.689$) รองลงมาคือ ด้านมาตรฐานการปฏิบัติงาน(STA) ($r=0.542$) ด้านความรับผิดชอบ(RES) ($r=0.478$) ด้านความอบอุ่น(WAR) ($r= 0.477$) ด้านการสนับสนุน(SUP) ($r=0.475$) ด้านโครงสร้างองค์กร(STR)($r=0.473$)ด้านการจัดการความขัดแย้ง(CON) ($r = 0.457$)ด้านรางวัล (REW) ($r = 0.403$) และด้านความเสี่ยง(RIS) ($r = 0.326$)

บรรยากาศองค์กรแต่ละด้านมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านความประหยัด โดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ตั้งแต่ 0.247 - 0.493 โดยบรรยากาศองค์กร ด้านความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน(IDE) มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากที่สุด ($r=0.493$) รองลงมาคือ ด้านความรับผิดชอบ(RES) ($r= 0.491$) ด้านการจัดการความขัดแย้ง(CON) ($r = 0.393$) ด้านโครงสร้างองค์กร(STR) ($r = 0.368$)ด้านมาตรฐานการปฏิบัติงาน(STA) ($r=0.360$) ด้านการสนับสนุน(SUP) ($r=0.354$) ด้านรางวัล (REW) ($r = 0.314$) ด้านความอบอุ่น(WAR) ($r = 0.314$)และด้านความเสี่ยง(RIS) ($r = 0.247$)

ผลการวิเคราะห์การถดถอยบรรยากาศองค์กรและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร โดยใช้การวิเคราะห์แบบกำหนดตัวแปรที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร ร้อยละ 60.70 (Adjusted $R^2 = 0.607$)โดยบรรยากาศองค์กรที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กาฬสินธุ์

ได้แก่ บรรยากาศองค์กรด้านความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน (IDE) (B= 0.365) ด้านความรับผิดชอบ (RES)(B= 0.224) และด้านการจัดการความขัดแย้ง (CON)(B= 0.165)

อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

อภิปรายผล

จากการศึกษาเรื่อง บรรยากาศองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กาฬสินธุ์ สามารถสรุปผลการศึกษา ได้ดังนี้

1. บุคลากรที่ปฏิบัติงานในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กาฬสินธุ์ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยพบว่าบุคลากรให้ความสำคัญกับบรรยากาศองค์กรด้านโครงสร้างองค์กร เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ด้านความรับผิดชอบ และด้านมาตรฐานการปฏิบัติงาน ตามลำดับ

2. บุคลากรที่ปฏิบัติงานในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กาฬสินธุ์ มีระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยบุคลากรให้ความสำคัญกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน ด้านคุณภาพงาน และด้านความประหยัด ตามลำดับ

3. บรรยากาศองค์กรมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กาฬสินธุ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4. บรรยากาศองค์กรด้านความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ด้านความรับผิดชอบ และด้านการจัดการความขัดแย้งส่งผลกระทบเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กาฬสินธุ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการศึกษาไปใช้

การศึกษาครั้งนี้ ผู้บริหารสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาบรรยากาศภายในองค์กรให้เหมาะสมยิ่งขึ้น ทั้งนี้ ผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับบรรยากาศองค์กรในทุก ๆ ด้าน โดยเฉพาะบรรยากาศองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร เพื่อให้การปฏิบัติงานของบุคลากรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการดำเนินงานขององค์กรต่อไป ซึ่งประกอบด้วย

1.1 ด้านความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ผู้บริหารควรจัดกิจกรรม ให้บุคลากรทุกคนในองค์กร มีส่วนร่วม และรู้สึกว่าคุณค่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์กร เพื่อเป็นการสร้างความสามัคคี ความผูกพัน ความรักในองค์กร และความภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

1.2 ด้านความรับผิดชอบ องค์กรควรมีการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน เพื่อให้การปฏิบัติงานบรรลุตามวัตถุประสงค์ขององค์กร

1.3 ด้านการจัดการความขัดแย้ง ผู้บริหารควรให้ความสำคัญในกรณีเกิดข้อขัดแย้งในการปฏิบัติงานของบุคลากร โดยเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นเพื่อหาแนวทางในการแก้ไขหรือยุติข้อขัดแย้ง และให้เกิดความพึงพอใจทั้งสองฝ่ายไม่มีอคติต่อกัน

2. ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

2.1. ควรศึกษาบรรยากาศองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านอื่น ๆ เช่น ด้านการให้บริการของบุคลากร ด้านการจัดเก็บภาษีอากร ภายในกรมสรรพากร เพื่อศึกษาเปรียบเทียบและเป็นแนวทางในการพัฒนาบรรยากาศขององค์กรให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไป

2.2. ในการศึกษาครั้งนี้ใช้วิธีการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามเพียงอย่างเดียว ดังนั้น เพื่อให้การศึกษาครั้งต่อไป มีความถูกต้อง ครบถ้วน สมบูรณ์มากขึ้น ผู้ศึกษาขอเสนอการทำวิจัยเชิงคุณภาพ หรือควรใช้เทคนิคของ

เครื่องมือในการศึกษาอื่นๆ เช่น การสังเกต การสัมภาษณ์ เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกมากขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- ชวลีพร เพ็ชรศรี. (2556). **คุณลักษณะของผู้ตามและบรรยากาศองค์กรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน**. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ทินกร คลังจินดา. (2557) **บรรยากาศองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต 5 .** วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- บุญชมศรีสะอาด. (2545) .การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่2. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาสน์.
- พรรณีภา ม่วงคราม.(2550). **มิติบรรยากาศองค์กรที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของครูในโรงเรียนเอกชนในจังหวัดขอนแก่น**. วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา.มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย.
- ลักขณา สุวรรณรอด.(2552). **ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการแพทย์โรงพยาบาลชุมชน จังหวัดหนองคาย**. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- หทัยรัตน์ ต้นสุวรรณ. (2550). **ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร ความจงรักภักดีต่อองค์กร และบรรยากาศในองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่**. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- อรรคเดช อรรคเศรษฐ์.(2551). **บรรยากาศองค์กรตามการรับรู้ของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในศูนย์สุขภาพชุมชนโซน 3 จังหวัดกาฬสินธุ์**. วิทยานิพนธ์ปริญญาสาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารสาธารณสุข บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยขอนแก่น.