

อิทธิพลของความเครียด บรรยากาศองค์กร และ ลักษณะงาน ส่งผลต่อภาวะหมดไฟของบุคลากร  
กรมสรรพากร หลังสถานการณ์โควิด-19 ระบาดระลอกใหม่

Influence of Stress Organizational Climate and Job Characteristics Affect  
Burnout Syndrome Among Personnel in State of the Revenue  
Department After the COVID-19 Situation New Outbreak

ศิริลักษณ์ พิวิโส

สาขาวิชาการบัญชี คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ผู้รับผิดชอบบทความ

Sirilak Phiwiso

E-mail: 6414993053@rumail.ru.ac.th

Faculty of Business Administration Program in Accounting

Ramkhamhaeng University

Corresponding author

#### บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ . เพื่อศึกษาระดับภาวะหมดไฟของบุคลากรกรมสรรพากร หลังสถานการณ์โควิด-19 ระบาดระลอกใหม่ ปัจจัยได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ความเครียด บรรยากาศองค์กร และลักษณะงาน โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรกรมสรรพากร จำนวน 350 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบสมมติฐานใช้สถิติ การทดสอบแบบ t-test แบบสถิติความแปรปรวนทางเดียว (One - Way ANOVA) และสถิติ การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรกรมสรรพากร พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 25 – 40 ปี มีสถานภาพโสด มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี และรายได้ต่อเดือนมากกว่า 30,001 บาท ความเครียด โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.29$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านความเครียดเชิงทำลาย ( $\bar{X} = 3.41$ ) บรรยากาศองค์กร โดยภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.35$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านการใช้อำนาจในองค์กร ( $\bar{X} = 3.41$ ) และลักษณะงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.99$ ) และ ภาวะหมดไฟของบุคลากรกรมสรรพากรหลังสถานการณ์โควิด-19 ระบาดระลอกใหม่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.00$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านภาวะเหนื่อยล้าทางอารมณ์ ( $\bar{X} = 3.10$ )

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า (1) บุคลากรกรมสรรพากร สถานภาพและรายได้ต่อเดือนต่างกัน ทำให้ ภาวะหมดไฟหลังสถานการณ์โควิด-19 ระบาดระลอกใหม่ โดยภาพรวมต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (2) ความเครียด ด้านความเครียดเชิงทำลาย บรรยากาศองค์กร ด้านการใช้อำนาจในองค์กร ด้านการได้พื้นที่สำหรับ

ออกความคิดเห็น และด้านการใส่ใจต่อบุคลากร รวมถึง ลักษณะงานมีผลต่อภาวะหมดไฟของบุคลากรกรมสรรพากร หลังสถานการณ์โควิด-19 ระบาดระลอกใหม่โดยภาพรวม จังหวัดนครสวรรค์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**คำสำคัญ:** ภาวะหมดไฟในการทำงาน

### Abstract

The purpose of this study is to examine influence of stress, organizational climate and job characteristics affect burnout syndrome among personnel in state of the Revenue Department after the COVID-19 situation new outbreak, factors include demographic factors, stress, organizational climate, job characteristics. The 350 sample were drawn from personnel in state of the Revenue Department. Data were analyzed by using the frequency, percentage, mean, and standard deviation and collected data from questionnaires with T-Test, F-Test (One way ANOVA), and Multiple Regression Analysis.

The study indicated that the most personnel in state of the Revenue Department of the respondents were female, aged 25-40 years, single, received Bachelor's Degree, received monthly income over 30,000 bath. Stress were at moderate level ( $\bar{X} = 3.29$ ). When each aspect, it was found that the aspect has the highest mean was the destructive stress ( $\bar{X} = 3.41$ ). Organizational climate were at moderate level ( $\bar{X} = 3.35$ ). When each aspect, it was found that the aspect has the highest mean was the use of power in organization ( $\bar{X} = 3.41$ ). Job characteristics was at moderate level ( $\bar{X} = 2.99$ ). The burnout syndrome among personnel in state of the Revenue Department after the COVID-19 situation new outbreak were rated at a moderate level ( $\bar{X} = 3.00$ ). When each aspect, it was found that the aspect has the highest mean was emotional exhaustion ( $\bar{X} = 3.10$ ).

The results of hypothesis test show that (1) the personnel in state of the Revenue Department with different status and income had different overall burnout syndrome among after the COVID-19 situation new outbreak at statistical significance of 0.05 levels. (2) Stress; destructive stress, organizational climate; use of power in the organization, obtaining space for commenting, paying attention to personnel, including job characteristics had effect the burnout syndrome among personnel in state of the Revenue Department after the COVID-19 situation new outbreak at statistical significance of 0.05 levels.

**Keyword:** Burnout Syndrome

### บทนำ

เนื่องจากสถานการณ์การระบาดของโควิด-19 ตั้งแต่เริ่มต้นขึ้นในเดือนธันวาคม พ.ศ. 2562 โดยพบครั้งแรกในนครอู่ฮั่น เมืองหลวงของมณฑลหูเป่ย์ สาธารณรัฐประชาชนจีน เกิดการระบาดแพร่กระจายไปอย่างรวดเร็ว มีผู้ป่วยหนักและผู้เสียชีวิตจำนวนมาก หลังจากพบการระบาดของเชื้อไวรัสสายพันธุ์ใหม่ในเมืองอู่ฮั่น ประเทศจีน และองค์การอนามัยโลกได้ออกมาระบุว่า ไวรัสชนิดดังกล่าว คือ SARS-CoV-2 เรียกว่า COVID-19 ซึ่งองค์การอนามัยโลกได้ประกาศให้การระบาดนี้เป็นภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุขระหว่างประเทศ ต่อมาได้พบผู้ป่วยยืนยันในหลายประเทศทั่วโลก

การระบาดในครั้งนี้ใช้เวลาประมาณ 12 สัปดาห์ นับตั้งแต่วันเริ่มป่วยของผู้ป่วยยืนยันรายแรกจากประเทศจีน จนกระทั่งเชื้อได้แพร่กระจายไปยัง 6 ทวีปทั่วโลก เมื่อการระบาดขยายวงกว้างออกไปในหลายประเทศมากขึ้น องค์การอนามัยโลก จึงได้ประกาศให้การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 เป็น การระบาดใหญ่ หรือ Pandemic (กรมควบคุมโรค, 2564)

สำหรับประเทศไทย จากสถานการณ์การระบาดของโรคโควิด-19 พบผู้ติดเชื้อรายแรกเป็นนักท่องเที่ยวจีนที่เดินทางเข้าประเทศไทย และประเทศไทยมีรายงานผู้ป่วยชาวไทยรายแรก อาชีพขับรถแท็กซี่ ซึ่งไม่เคยมีประวัติเดินทางไปต่างประเทศ แต่มีประวัติขับรถแท็กซี่ให้บริการกับผู้โดยสารชาวจีน ในระยะต่อมาจำนวนผู้ป่วยได้เพิ่มขึ้นต่อเนื่องอย่างช้า ๆ ทั้งผู้ป่วยที่เดินทางมาจากต่างประเทศ และผู้ป่วยที่ติดเชื้อภายในประเทศ กระทรวงสาธารณสุขจึงได้ออกประกาศในราชกิจจานุเบกษา โดยมีผล บังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 1 มีนาคม พ.ศ. 2563 กำหนดให้โรคโควิด-19 เป็นโรคติดต่ออันตราย ลำดับที่ 14 ตามพระราชบัญญัติโรคติดต่อ พ.ศ. 2558 เพื่อประโยชน์ในการเฝ้าระวังป้องกัน และควบคุมโรคติดต่ออันตราย ตามสถานการณ์การระบาดของโรคโควิด-19 แบ่งตามระยะของการระบาด ได้ดังนี้ ระยะการระบาดในประเทศไทย ระลอกแรก ประเทศไทยพบผู้ติดเชื้อโควิด-19 รายแรก เป็นหญิงชาวจีน และพบผู้ติดเชื้อโควิด-19 คนไทยรายแรกที่ไม่ใช่ประวัติเดินทางไปประเทศจีน เป็นชายไทยอาชีพขับรถแท็กซี่ที่เกิดจากการแพร่เชื้อในท้องถิ่น หรือภายในประเทศ และประเทศไทยเริ่มพบการแพร่ระบาดของเชื้อโควิด-19 เพิ่มขึ้น โดยเฉพาะจากสนามมวยเวทีลุมพินีทำให้สนามมวยเวทีลุมพินีกลายเป็นแหล่งซูเปอร์สเปรดเดอร์ในประเทศไทย เกิดการแพร่ระบาดในพื้นที่เสี่ยง เช่น สถานบริการ ผับ บาร์ คาราโอเกะ สถานบันเทิง บ่อนการพนันรูปแบบต่าง ๆ ทำให้เกิดการแพร่ระบาดกระจายตัวเป็นกลุ่มขนาดใหญ่ และขนาดกลางในอีกหลายจังหวัด ระยะการระบาดในประเทศไทยระลอกที่ 2 กลางเดือนธันวาคม พ.ศ. 2563 เกิดการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ที่ตลาดกลางกุ้ง จังหวัดสมุทรสาคร ซึ่งเป็นศูนย์กลางการค้าอาหารทะเลขนาดใหญ่ของประเทศไทย รวมถึงคลัสเตอร์ตลาดพรพัฒน์ คลัสเตอร์ตลาดสุชาติ และ คลัสเตอร์ตลาดย่านบางแค ซึ่งการแพร่ระบาดเริ่มเชื่อมโยงไปสถานประกอบการ โรงงาน และชุมชนใกล้เคียง ทำให้จำนวนผู้ติดเชื้อเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง และกระจายไปตามพื้นที่จังหวัดต่าง ๆ เพิ่มขึ้น โดยศูนย์บริหารสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดต่อเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ได้มีคำสั่งกำหนดเขตพื้นที่สถานการณ์เป็นพื้นที่ควบคุมสูงสุดขั้น ระยะการระบาดในประเทศไทยระลอกที่ 3 เดือนเมษายน พ.ศ. 2564 ยังคงพบการระบาดในสถานบันเทิงหลายพื้นที่ ซึ่งมีแนวโน้มพบผู้ติดเชื้อเพิ่มขึ้นกระจายหลายจังหวัด เชื่อมโยงกับสถานบันเทิง ผับ บาร์ คาราโอเกะ รวมถึงคลัสเตอร์การระบาดใหม่ในย่านทองหล่อ-เอกมัย กรุงเทพมหานคร คลัสเตอร์แคมป์คนงานในกรุงเทพมหานคร และ คลัสเตอร์เรือนจำราชวิภาส ระบาดระลอกนี้เกิดจากสายพันธุ์ที่มาจากประเทศอังกฤษ อย่างไรก็ตามการระบาดระลอกนี้ พบว่าเกิดการระบาดจากหลายสายพันธุ์ อาทิ สายพันธุ์อัลฟา สายพันธุ์เดลตา สายพันธุ์เบต้า ปลายเดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2564 เกิดการกลายพันธุ์ของเชื้อโควิด-19 ใหม่อีกหนึ่งสายพันธุ์ที่มีความสามารถในการแพร่กระจายเชื้อได้อย่างรวดเร็ว โดยองค์การอนามัยโลกประกาศชื่อโควิดสายพันธุ์ใหม่ B.1.1.529 ว่า โอไมครอน และประกาศให้เป็นสายพันธุ์ระดับที่น่ากังวล ระยะการระบาดในประเทศไทยระลอกที่ 4 การแพร่ระบาดหลักของระลอกนี้คือ สายพันธุ์โอไมครอน และยังคงมีการกลายพันธุ์เป็นสายพันธุ์โอไมครอนย่อย แต่ผู้ติดเชื้อส่วนใหญ่มีอาการไม่รุนแรง (กองสาธารณสุขฉุกเฉิน, 2565) การระบาดของโรคโควิด - 19 ระลอกใหม่มีการแพร่กระจายของเชื้อไวรัสโควิดสายพันธุ์ใหม่ ซึ่งเป็นลูกผสมจากโอไมครอนอย่าง XBB.1.16 โดยเฉพาะช่วงเทศกาลสงกรานต์ที่ผ่านมา (โรงพยาบาลเพชรเวช, 2566)

จากสถานการณ์การระบาดของโรคโควิด-19 ตามมาด้วยมาตรการต่างๆที่ออกมาเพื่อลดจำนวนคนติดเชื้อด้วยมาตรการล็อกดาวน์ในบางพื้นที่ทำให้เกิดผลกระทบทางตรงต่อการใช้ชีวิตของประชาชน เนื่องจากสถานการณ์นี้ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางสังคม เศรษฐกิจ และการใช้เทคโนโลยี เช่น ตกงาน หรือถูกเลิกจ้าง สมาชิกในครอบครัวต้องอาศัยอยู่ห่างกัน และมีการรักษาระยะห่างทางสังคม (social distancing) รวมถึงความสัมพันธ์ในครอบครัวและชุมชนลดลง

ทำให้วิถีชีวิตเปลี่ยนไป เกิดปัญหาการขาดรายได้และชีวิตประจำวันที่ต้องเปลี่ยนไป (บัญชา เกิดมณี และคณะ, 2563) กระทบต่อสภาพจิตใจเกิดภาวะความเครียดสะสม ซึ่งความเครียดคือ ภาวะที่ไม่สบายใจหรือความกังวล ที่เกิดขึ้นเมื่อเผชิญสถานการณ์ที่ไม่ตรงกับความรู้สึกหรือความคาดหวัง เช่น เมื่อต้องฝืนทำสิ่งที่ไม่ชอบ หรือไม่ได้ทำสิ่งที่อยากทำ (กรมสุขภาพจิต, ม.ป.ป.) ในขณะที่ทุกชีวิตยังต้องแสวงหาโอกาสเพื่อสนองต่อความต้องการโดยเริ่มจากความต้องการขั้นต่ำสุดไปสู่ขั้นสูงสุดจากความอยู่รอดและความปลอดภัยในชีวิตจนบรรลุเป้าหมายสูงสุด (Maslow, 1943) ซึ่งระดับความต้องการในแต่ละขั้นนี้เป็นตัวเร่งให้เกิดภาวะความเครียดหากไม่สามารถบรรลุความสำเร็จ (กรมสุขภาพจิต, ม.ป.ป.)

มาตรการของภาครัฐมีการกำหนดและปรับการทำงานใหม่ โดยออกนโยบายให้ประชาชนรักษาระยะห่าง คนวัยทำงานที่เคยทำงานในสถานที่ทำงานต้องปรับมาทำงานที่บ้าน work from home สถานศึกษาต้องปิดและปรับระบบจากการสอนในชั้นเรียนเป็นการเรียนการสอน online การปรับกระบวนการเรียนการสอนให้กับนักศึกษาด้วยเช่นกัน การปรับเปลี่ยนการดำเนินชีวิต เป็นผลกระทบที่เกิดจากการระบาดของโรค บางอาชีพที่ไม่สามารถทำที่บ้านได้ ต้องออกจากบ้านมาทำงานที่ทำงานส่งผลให้เกิดความเครียด ความกังวลว่าตนเองจะสัมผัสเชื้อหรือไม่ ในกรณีผู้ติดเชื้อเกิดความรู้สึกโดดเดี่ยว ต้องแยกตัวออกจากครอบครัว จากคนที่รัก บางคนเกิดความรู้สึกผิดที่นำเชื้อมาสู่คนในครอบครัว บุคคลรอบข้างอาจจะรู้สึกโกรธ โทษว่าผู้ติดเชื้อเป็นผู้นำ เชื้อโรคมารู้อันตรายในครอบครัว หรือผู้ใกล้ชิด ทำให้ต้องกักตัวรวมทั้งบุคลากรในทีมสุขภาพปฏิบัติงานเป็นด่านหน้าในการดูแลผู้ติดเชื้อในสถานการณ์ปัจจุบันที่มีการติดเชื้อเป็นจำนวนมากที่ได้เข้ามารักษาในโรงพยาบาล และเข้ารับการรักษาที่บ้าน (home isolation) ส่งผลให้ทีมสุขภาพทำงานหนักมากเพื่อดูแลผู้ติดเชื้อ มีการศึกษาพบว่า บุคลากรสุขภาพ มีอาการของภาวะเครียดภายหลังอันตราย มีความเครียดและมีอาการนอนไม่หลับ รวมทั้งมีภาวะหมดไฟ จะเห็นได้ว่าสถานการณ์การระบาดของโรคโควิด-19 เป็นสิ่งคุกคามบุคคลส่งผลกระทบต่อการทำงาน อาจส่งผลกระทบต่อหากมีความเครียดสะสมในระดับที่มากจะส่งผลกระทบต่อสุขภาพกาย นอนไม่หลับ เบื่ออาหาร อ่อนเพลียปวดศีรษะ ปวดท้อง และส่งผลกระทบต่อสุขภาพจิตหงุดหงิด โกรธง่าย เบื่อหน่าย คิดมาก วิตกกังวลเศร้าหมอง รวมทั้งอาจมีพฤติกรรมเก็บตัว ซวนทะเลาะ มีเรื่องขัดแย้งกับผู้อื่น และหากมีการจัดการความเครียดที่ไม่เหมาะสม ความเครียดสะสมถึงขั้นรุนแรงอาจเกิดภาวะซึมเศร้า หรือเสี่ยงต่อการฆ่าตัวตาย ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อจิตใจและสังคมในระยะยาว เช่น ความเครียดในการทำงาน เป็นต้น โดยผลกระทบเหล่านี้สามารถเกิดขึ้นได้แม้ว่าบุคคลนั้นจะไม่เคยมีประวัติการป่วยมาก่อนก็ตาม (สุจรรยา โลหาชีวะ, 2565)

ดังนั้นผู้วิจัยในฐานะเป็นบุคลากรในองค์กรจึงมีความสนใจที่จะทำการศึกษาเกี่ยวกับ อิทธิพลของความเครียด บรรยากาศองค์กร และ ลักษณะงาน ส่งผลต่อภาวะหมดไฟของบุคลากรกรมสรรพากร หลังสถานการณ์โควิด-19 ระบาดระลอกใหม่ เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยใช้เป็นข้อมูลประกอบให้องค์กรรู้เท่าทันภาวะหมดไฟของบุคลากร และนำไปปรับข้อมูลไปปรับใช้ในองค์กรเพื่อลดการเกิดภาวะหมดไฟ

### วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับภาวะหมดไฟของบุคลากรกรมสรรพากร หลังสถานการณ์โควิด-19 ระบาดระลอกใหม่
2. เพื่อศึกษาระดับภาวะหมดไฟของบุคลากรกรมสรรพากร หลังสถานการณ์โควิด-19 ระบาดระลอกใหม่ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อศึกษาความเครียด บรรยากาศองค์กร และลักษณะงานที่มีผลต่อภาวะหมดไฟของบุคลากรกรมสรรพากร หลังสถานการณ์โควิด-19 ระบาดระลอกใหม่

## ขอบเขตงานวิจัย

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้มีขอบเขตการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ บุคลากรกรมสรรพากร ซึ่งสามารถรู้จำนวนประชากรที่แน่นอนได้ จึงได้ใช้วิธีการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรของ Yamane (1973) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 5% จะได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 393 คน เนื่องจากมีข้อจำกัดด้านเวลาในการเก็บแบบสอบถาม ผู้วิจัยจึงใช้จำนวนแบบสอบถามตามที่เก็บได้จริง จำนวน 350 คน

2. การศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับเรื่องการศึกษาอิทธิพลของความเครียด บรรยากาศองค์กร และ ลักษณะงาน ส่งผลต่อภาวะหมดไฟของบุคลากรกรมสรรพากร หลังสถานการณ์โควิด-19 ระบาดระลอกใหม่ โดยทางผู้วิจัยจะทำการศึกษาถึงตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยส่วนบุคคล ความเครียด บรรยากาศองค์กร และลักษณะงาน ตัวแปรตาม คือ ภาวะหมดไฟของบุคลากรกรมสรรพากรหลังสถานการณ์โควิด-19 ระบาดระลอกใหม่

## สมมติฐานของการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันทำให้ภาวะหมดไฟของบุคลากรกรมสรรพากร หลังสถานการณ์โควิด-19 ระบาดระลอกใหม่ต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ความเครียดมีผลต่อภาวะหมดไฟของบุคลากรกรมสรรพากร หลังสถานการณ์โควิด-19 ระบาดระลอกใหม่

สมมติฐานที่ 3 บรรยากาศองค์กรมีผลต่อภาวะหมดไฟของบุคลากรกรมสรรพากร หลังสถานการณ์โควิด-19 ระบาดระลอกใหม่

สมมติฐานที่ 4 ลักษณะงานมีผลต่อภาวะหมดไฟของบุคลากรกรมสรรพากร หลังสถานการณ์โควิด-19 ระบาดระลอกใหม่

## ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงภาวะหมดไฟของบุคลากรกรมสรรพากร หลังสถานการณ์โควิด-19 ระบาดระลอกใหม่
2. ทำให้ทราบถึงภาวะหมดไฟของบุคลากรกรมสรรพากร หลังสถานการณ์โควิด-19 ระบาดระลอกใหม่ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ความเครียด บรรยากาศองค์กร และลักษณะงาน
3. นำผลการวิจัยที่ได้ไปใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานให้แก่กรมสรรพากร ในการปรับปรุงกระบวนการทำงานในองค์กรให้รู้เท่าทันภาวะหมดไฟในบุคลากรของกรมสรรพากร

## แนวคิดและทฤษฎี

### 1.แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับภาวะหมดไฟ

Szabo (2019) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ภาวะหมดไฟ เป็นอาการที่เกิดจากการทำงานหนักมากเกินไป ซึ่งส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางด้านอารมณ์ ความรู้สึก เช่น อารมณ์ฉุนเฉียว มองคนอื่นในแง่ร้าย นอกจากนี้ หากภาวะหมดไฟเกิดจากความเครียดในการทำงาน อาจส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงของร่างกายด้วย เช่น ผอมลง นอนไม่หลับ เป็นต้น นอกจากนี้ ภาวะหมดไฟในการทำงาน ยังหมายถึง ภาวะที่เกิดขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงทางด้านจิตใจมีผลมาจากความเครียด ทำให้รู้สึกเหนื่อยล้าทางอารมณ์ มองการทำงานในด้านลบ หมดแรงจูงใจในการทำงาน ขาดความสนุกต่องาน บางคนอาจรู้สึกห่างเหินจากเพื่อนร่วมงาน หมดพลังงานในการทำงานและการใช้ชีวิตประจำวัน ซึ่งภาวะหมดไฟในการทำงานจะไม่มี ความรุนแรงเท่ากับโรคซึมเศร้า แต่ถ้ายังอยู่ในสภาพแวดล้อม และบรรยากาศองค์กรแบบเดิม อาจส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพของการทำงานที่ลดลง หรือหากนานจนเป็นเรื้อรังอาจจะมีผลทำให้เกิดโรคซึมเศร้า ภาวะหมดไฟ

ในการทำงานยังส่งผลต่อด้านร่างกาย เช่น มีอาการนอนไม่หลับ วิดกกังวล รู้สึกเหนื่อยล้า อ่อนแรง รวมถึงการปวดศีรษะ และปวดเมื่อยตามร่างกาย ในบางรายอาจมีอาการแปรปรวน รู้สึกสิ้นหวัง ล้มเหลวในการทำงาน หงุดหงิดง่ายทำให้เกิด การทะเลาะวิวาท หากมากขึ้นอาจจะปิดกั้นตัวเองจากเพื่อนร่วมงาน ขาดสมาธิและความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ (กรมสุขภาพจิต, 2564) สำหรับการทำงานซึ่งนำมาสู่ภาวะหมดไฟแบ่งเป็น 5 ระยะคือ ระยะฮันนีมูน (the honeymoon) ระยะรู้สึกตัว (the awakening) ระยะไฟตก (brownout) ระยะหมดไฟเต็มที่ (full scale of burnout) และ ระยะฟื้นตัว (the phoenix phenomenon) (Miller, et al.,1993)

## **2.แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียด**

ความเครียด คือ ภาวะที่เกิดจากความไม่สบายใจหรือความกังวล เมื่อเผชิญกับสถานการณ์ที่ไม่ตรงกับ ความคาดหวังเช่น การฝืนทำสิ่งที่ไม่ชอบ หรือไม่อยากทำ (กรมสุขภาพจิต, ม.ป.ป.) โดยรูปแบบของความเครียดมีผลเชิงบวก และเชิงลบ ดังนี้ (1) ความเครียดเชิงบวก เป็นความเครียดเชิงสร้างสรรค์ ที่มาจากผลกระทบทางบวกจากความเครียดซึ่งมี ต่อทัศนคติด้านการปฏิบัติงาน เช่น กรณีพยาบาลที่มีความเครียดระดับต่ำถึงปานกลางนั้นมีผลลัพธ์ในการปฏิบัติงานได้ดี มากขึ้น เนื่องจากความเครียดจะเป็นแรงผลักดันส่งผลเกิดความกระตือรือร้น และต้องใช้ความพยายามเพิ่มขึ้นใน การปฏิบัติงาน ใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ซึ่งความเครียดนับเป็นแรงผลักดันให้เกิดความตั้งใจและขยันเพื่อที่จะปฏิบัติงาน ให้สำเร็จ (2)ความเครียดทางลบ เป็นความเครียดเชิงทำลาย ที่มาจากแรงกระตุ้นทางลบจากความเครียดที่มีต่อทัศนคติและ การทำงาน เช่น กรณีที่บุคคลต้องเผชิญภาวะความเครียดที่สูงมากจนเกินไป บุคคลนั้นจะได้รับเกิดการผิดปกติใน ด้านกายภาพและจิตใจ เช่น ปวดศีรษะ อ่อนเพลีย อ่อนล้า ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อบุคคลและองค์กร เช่น ประมาท จนก่อให้เกิดอุบัติเหตุในการทำงาน การไม่มาทำงาน การขอลาออกประสิทธิผลในการปฏิบัติงานลดลง (สุพรรณิ พุ่มแพง, 2556)

## **3.แนวคิดเกี่ยวกับบรรยากาศองค์กร**

Forehand and Glimer (1964) ให้ความหมายของบรรยากาศองค์กรว่า เป็นชุดของคุณลักษณะที่อธิบายของ องค์กรหนึ่ง ที่รับรู้โดยบุคลากรในองค์กร ซึ่ง (1) ทำให้องค์การนั้นแตกต่างไปจากองค์กรอื่น (2) เป็นลักษณะที่คงอยู่ เป็นระยะเวลาที่ยาวนาน (3) มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคนในองค์กร นอกจากนี้ Likert (1976) ก็ได้จำแนก องค์กรประกอบ 6 ด้าน ของบรรยากาศองค์กร ดังนี้ (1) การประสานงานสื่อสารกันภายในองค์กร ( Communication Flow) (2) การได้พื้นที่สำหรับออกความคิดเห็น (Decision-Making Practices) (3) การใส่ใจต่อพนักงาน (Concern for Persons) (4) การใช้อำนาจในองค์กร (Influence on Department) (5) เทคโนโลยีที่ใช้ในองค์กร (Technological Adequacy) (6) การเพิ่มแรงจูงใจและความมุ่งมั่น ( Motivation)

## **4.แนวคิดเกี่ยวกับลักษณะงาน**

Wagner (1992) กล่าวถึงแบบจำลองคุณลักษณะงานของ Hackman and Oldham ว่าคุณลักษณะงานที่มี การจัดไว้เป็นหมวดหมู่ เพื่อนำไปสู่การรับรู้ของแต่ละบุคคลมีผลเนื่องมาจากการได้ลงมือปฏิบัติงานนั้นด้วยตนเอง โดย การรับรู้ที่เกิดขึ้นนั้นก็มีความแตกต่างกันไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความรู้สึกที่ตอบสนองต่อสภาวะจิตใจของแต่ละบุคคล โดยที่ ลักษณะงาน ประกอบด้วย การที่ผู้ปฏิบัติงานรับรู้ว่างานที่ทำมีความท้าทาย เป็นงานที่สร้างสรรค์งานมีความน่าสนใจ มีโอกาสที่จะได้เรียนรู้การได้รับผิดชอบงานที่ทำ มีโอกาสที่จะทำงานให้เสร็จ และสามารถควบคุมการทำงานได้จะทำให้ เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ปัจจัยลักษณะงานส่งผลต่อทัศนคติและพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน โดยปัจจัยของลักษณะงานเป็นสิ่งจูงใจส่งผลให้พนักงานมีความรู้สึกนึกคิดไปในทางที่ดี ก่อให้เกิดการปฏิบัติงานที่ดี แต่ในทางกลับกัน ถ้าหากว่าปัจจัยลักษณะงานไม่เกิดแรงจูงใจของพนักงาน พนักงานจะไม่มี ความตั้งใจในการทำงาน (ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2534)

## วิธีดำเนินการวิจัย

### 1. การออกแบบการวิจัย

การศึกษานี้เป็นการวิจัยแบบไม่ทดลอง (Non-Experimental Design) เป็นการวิจัยที่มีการศึกษาตามสภาพที่เป็นไปตามธรรมชาติ โดยไม่มีการจัดกระทำ หรือควบคุมตัวแปรใดๆ เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม แบบวิจัยตัดขวาง (Cross Sectional Studies) คือเป็นการเก็บข้อมูลในช่วงระยะเวลาใดเวลาหนึ่งเพียงครั้งเดียว โดยใช้เครื่องมือการวิจัยเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ทำการเก็บรวบรวมข้อมูล และนำไปวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการทางสถิติ

### 2. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

บุคลากรกรมสรรพากร จำนวนทั้งสิ้น 21,304 คน ผู้วิจัยได้ใช้สูตรการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างของ Yamane (1973) ในการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 5% ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 393 คน

### 3. เครื่องมือใช้ในการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย แบบสอบถามนั้นเป็นเครื่องมือหลักที่นำมาเก็บรวบรวมข้อมูล โดยทางผู้วิจัยก็ได้มีการศึกษาหาความรู้ ค้นคว้าทบทวนวรรณกรรม แนวคิดและทฤษฎีต่าง ๆ เอกสารทางวิชาการ รวมไปถึงงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อที่จะนำความรู้ที่ได้มานั้นไปกำหนดกรอบแนวความคิดของงานวิจัยที่ผู้วิจัยศึกษา ซึ่งแสดงให้เห็นตัวแปรที่เกี่ยวข้อง โดยตัวแปรที่ได้มานั้นจะช่วยพัฒนาการสร้างแบบสอบถามในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่กำหนด โดยแบบสอบถามจะแบ่งออกเป็น 5 ส่วนดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นคำถามเกี่ยวข้องกับลักษณะปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีคำถามทั้งหมด 5 ข้อ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความเครียด เป็นคำถามที่เกี่ยวข้องกับความเครียด ได้แก่ ความเครียดเชิงสร้างสรรค์และความเครียดเชิงทำลาย มีคำถามทั้งหมด 10 ข้อ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับบรรยากาศองค์กร เป็นคำถามที่เกี่ยวข้องกับบรรยากาศองค์กร ได้แก่ ด้านการประสานงานสื่อสารกันในองค์กร ด้านการได้พื้นที่สำหรับออกความคิดเห็น ด้านการใส่ใจต่อพนักงาน ด้านการใช้อำนาจในองค์กร ด้านเทคโนโลยีที่นำมาใช้ภายในองค์กร และด้านการเพิ่ม แรงจูงใจและความมุ่งมั่น มีคำถามทั้งหมด 30 ข้อ

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะงาน เป็นคำถามที่เกี่ยวข้องกับลักษณะงาน มีคำถามทั้งหมด 4 ข้อ

ส่วนที่ 5 ข้อมูลเกี่ยวกับภาวะหมดไฟเป็นคำถามที่เกี่ยวข้องกับภาวะหมดไฟ ซึ่งมีทั้งหมด 3 ด้าน ประกอบด้วย ด้านภาวะเหนื่อยล้าทางกาย ด้านภาวะเหนื่อยล้าทางอารมณ์ และด้านลดทอนศักยภาพของตนเอง มีคำถาม 15 ข้อ

### 4. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ได้มีการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย โดยผู้วิจัยได้มีการนำแบบสอบถามมาใช้เป็นเครื่องมือในการวิจัย ซึ่งการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย สามารถสรุปเป็นขั้นตอนได้ดังนี้

1. การศึกษาค้นคว้าข้อมูล แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรภาวะหมดไฟ
2. นิยามศัพท์เฉพาะของตัวแปรตาม ทำขึ้นเพื่อทำให้ความหมายของตัวแปรต่างๆ
3. นำนิยามศัพท์เฉพาะที่ได้มาสร้างเป็นข้อคำถามที่มีความครอบคลุม และสัมพันธ์กับนิยามศัพท์ของตัวแปร
4. จัดทำร่างแบบสอบถาม
5. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้นให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาว่าแบบสอบถาม

มีการใช้ภาษาและลักษณะของข้อความเหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่างที่จะดำเนินการวิจัย

### 5. การตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม

1. ผู้วิจัยดำเนินการทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา และความน่าเชื่อถือ ก่อนนำแบบสอบถามไปดำเนินการวิจัยใช้งานจริง โดยนำร่างแบบสอบถามให้อาจารย์ที่ปรึกษาทำการตรวจสอบคำถาม การใช้ภาษาในแบบสอบถาม เพื่อความครอบคลุมเนื้อหาที่ต้องการศึกษา โดยใช้วิธีการวัดความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ตามตารางตรวจสอบคุณภาพความครอบคลุมด้านเนื้อหาการวิจัย รวมไปถึงใช้ภาษาที่ถูกต้องเหมาะสมหรือไม่ ซึ่งผู้วิจัยจะนำคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษามาปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถาม ก่อนนำไปใช้งานจริง

2. ผู้วิจัยได้มีการจัดทำแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างที่ทางผู้วิจัยใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัย จำนวน 30 คน เพื่อทำการตรวจสอบหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาค (Cronbach's Alpha) (Cronbach, 1974) ความเครียดภาพรวม 0.777 แสดงเป็นรายด้าน ดังนี้ ด้านความเครียดเชิงสร้างสรรค์ 0.835 ด้านความเครียดเชิงทำลาย 0.708 บรรยากาศองค์กรภาพรวม 0.966 แสดงเป็นรายด้าน ดังนี้ ด้านการประสานงานสื่อสารกันในองค์กร 0.840 ด้านการได้พื้นที่สำหรับออกความคิดเห็น 0.809 ด้านการใส่ใจต่อบุคลากร 0.937 ด้านการใช้อำนาจในองค์กร 0.915 ด้านเทคโนโลยีที่นำมาใช้ภายในองค์กร 0.943 และด้านการเพิ่มแรงจูงใจและความมุ่งมั่น 0.939 ลักษณะงานภาพรวม 0.865 ภาวะหมดไฟของบุคลากรกรมสรรพากร หลังสถานการณ์โควิด-19 ระบาดระลอกใหม่ภาพรวม 0.942 แสดงเป็นรายด้าน ดังนี้ ด้านภาวะเหนื่อยล้าทางกาย 0.894 ด้านภาวะเหนื่อยล้าทางอารมณ์ 0.891 และด้านลดทอนศักยภาพของตนเอง 0.865

3. เมื่อผู้วิจัยนำข้อบกพร่องมาปรับปรุง แก้ไข โดยขอคำปรึกษาและผ่านความคิดเห็นและความเห็นชอบของอาจารย์ที่ปรึกษาอีกครั้ง จนได้เครื่องมือที่มีประสิทธิภาพ จึงนำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ ไปสอบถามกลุ่มตัวอย่างตามที่ได้กำหนดไว้ในงานวิจัย

### 6. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ที่ผ่านการแก้ไขและผ่านความเห็นชอบจากอาจารย์ที่ปรึกษามาดำเนินการจัดทำแบบสอบถามออนไลน์ เพื่อทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่กำหนด จำนวน 393 คน ซึ่งกลุ่มตัวอย่างคือ กลุ่มที่บุคลากรกรมสรรพากร หลังสถานการณ์โควิด-19 ระบาดระลอกใหม่ โดยการสุ่มแบบบังเอิญหรือแบบสะดวก ซึ่งหลังจากเก็บรวบรวมข้อมูลครบ 393 ชุด จะดำเนินการในขั้นตอนต่อไป คือ การนำข้อมูลที่ได้นำไปวิเคราะห์คำนวณผลโดยผ่านโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ SPSS

### 7. เทคนิคการวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่นำมาทำการประมวลผลด้วยการวิเคราะห์ข้อมูล ดังต่อไปนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1.1 ใช้ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าความถี่ (Frequency) กับตัวแปรที่มีระดับการวัดเชิงกลุ่ม ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือน

1.2 ใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) กับตัวแปรที่มีระดับการวัดเชิงปริมาณ ได้แก่ ความเครียด บรรยากาศองค์กร ลักษณะงาน และภาวะหมดไฟของบุคลากรกรมสรรพากร หลังสถานการณ์โควิด-19 ระบาดระลอกใหม่

2. สถิติอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้



2.1 ภาวะหมดไฟของบุคลากรกรมสรรพากร หลังสถานการณ์โควิด-19 ระบาดระลอกใหม่ จำแนกตามเพศ ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติทดสอบ t-test ในการวิเคราะห์ข้อมูล

2.2 ภาวะหมดไฟของบุคลากรกรมสรรพากร หลังสถานการณ์โควิด-19 ระบาดระลอกใหม่ จำแนกตามอายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือน ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติความแปรปรวนทางเดียว (One way ANOVA) หากพบความแตกต่างจะนำไปสู่การเปรียบเทียบรายคู่ โดยใช้วิธีของ Least-Significant Different (LSD)

2.3 เพื่อศึกษาความเครียด บรรยากาศองค์กร และลักษณะงาน ที่มีผลต่อภาวะหมดไฟของบุคลากรกรมสรรพากร หลังสถานการณ์โควิด-19 ระบาดระลอกใหม่ จะใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติถดถอยพหุคูณ Multiple Regression Analysis

### ผลการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามการวิจัย เรื่องอิทธิพลของความเครียด บรรยากาศองค์กร และ ลักษณะงาน ส่งผลต่อภาวะหมดไฟของบุคลากรกรมสรรพากร หลังสถานการณ์โควิด-19 ระบาดระลอกใหม่ สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังต่อไปนี้

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรกรมสรรพากร หลังสถานการณ์โควิด-19 ระบาดระลอกใหม่ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 25 - 40 ปี มีสถานภาพโสด มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี และรายได้ต่อเดือนมากกว่า 30,001 บาท

ผลการวิเคราะห์ความเครียดของบุคลากรกรมสรรพากร หลังสถานการณ์โควิด-19 ระบาดระลอกใหม่ โดยภาพรวม อยู่ในระดับความสำคัญปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านเครียดเชิงทำลายอยู่ในระดับสำคัญมาก และด้านเครียดเชิงสร้างสรรค์อยู่ในระดับสำคัญปานกลาง

ผลการวิเคราะห์บรรยากาศองค์กรของบุคลากรกรมสรรพากร หลังสถานการณ์โควิด-19 ระบาดระลอกใหม่ โดยภาพรวม อยู่ในระดับความสำคัญปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านการใช้อำนาจในองค์กรอยู่ในระดับสำคัญมาก และด้านการได้พื้นที่สำหรับออกความคิดเห็น ด้านการประสานงานสื่อสารกันในองค์กร ด้านเทคโนโลยีที่นำมาใช้ภายในองค์กร ด้านการเพิ่มแรงจูงใจและความมุ่งมั่น และด้านการใส่ใจต่อบุคลากรอยู่ในระดับสำคัญปานกลาง

ผลการวิเคราะห์ผลการวิเคราะห์ลักษณะงานของบุคลากรกรมสรรพากร หลังสถานการณ์โควิด-19 ระบาดระลอกใหม่ โดยภาพรวม อยู่ในระดับความสำคัญปานกลาง

ผลการวิเคราะห์ภาวะหมดไฟของบุคลากรกรมสรรพากร หลังสถานการณ์โควิด-19 ระบาดระลอกใหม่ โดยภาพรวม อยู่ในระดับความสำคัญปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับสำคัญปานกลาง โดยเรียงตามลำดับดังนี้ ด้านภาวะเหนื่อยล้าทางอารมณ์ ด้านภาวะเหนื่อยล้าทางกาย และด้านลดทอนศักยภาพของตนเอง

ผลการเปรียบเทียบภาวะหมดไฟของบุคลากรกรมสรรพากร หลังสถานการณ์โควิด-19 ระบาดระลอกใหม่ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือน สามารถสรุปการวิจัย ได้ดังนี้ บุคลากรกรมสรรพากร หลังสถานการณ์โควิด-19 ระบาดระลอกใหม่ที่มี เพศ อายุ และระดับการศึกษาต่างกัน ทำให้ภาวะหมดไฟโดยภาพรวมไม่ต่างกัน และบุคลากรกรมสรรพากร หลังสถานการณ์โควิด-19 ระบาดระลอกใหม่ที่มีสถานภาพ และรายได้ต่อเดือนต่างกัน ทำให้ภาวะหมดไฟโดยภาพรวมต่างกัน

ผลการวิเคราะห์ความเครียด ซึ่งประกอบด้วย ด้านความเครียดเชิงสร้างสรรค์ และความเครียดเชิงทำลาย ที่มีผลต่อภาวะหมดไฟของบุคลากรกรมสรรพากร หลังสถานการณ์โควิด-19 ระบาดระลอกใหม่ โดยภาพรวม และรายด้าน ประกอบด้วย ด้านภาวะเหนื่อยล้าทางกาย ด้านภาวะเหนื่อยล้าทางอารมณ์ ด้านลดทอนศักยภาพของตนเอง สามารถสรุป



ประสิทธิภาพ ในข้อผิดพลาดจากการทำงาน และคิดอยู่เสมอว่าตนเองไม่มีความสามารถ ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านภาวะเหนื่อยล้าทางอารมณ์ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วชิรญาณ มณีวรรณ (2564 ,น.88) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อภาวะหมดไฟของครู ในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต2 โดยพบว่าระดับภาวะหมดไฟของครู ในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต2 โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ภาวะหมดไฟของครู ในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 2 อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยระดับภาวะหมดไฟ ด้านความเหนื่อยล้าทางอารมณ์สูงสุด

2. ผลการศึกษาภาวะหมดไฟของบุคลากรกรมสรรพากร หลังสถานการณ์โควิด-19 ระบาดระลอกใหม่ จำแนกตามปัจจัยบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือน สามารถสรุปได้ดังนี้

2.1 บุคลากรกรมสรรพากร หลังสถานการณ์โควิด-19 ระบาดระลอกใหม่ ที่มีเพศ อายุ และระดับการศึกษาต่างกัน ทำให้ภาวะหมดไฟของบุคลากรกรมสรรพากร หลังสถานการณ์โควิด-19 ระบาดระลอกใหม่โดยภาพรวมไม่ต่างกัน แสดงว่าเพศ อายุ และระดับการศึกษา ไม่มีผลต่อภาวะหมดไฟของบุคลากรกรมสรรพากร หลังสถานการณ์โควิด-19 ระบาดระลอกใหม่ ดังนั้น เพศต่างกันไม่สามารถบอกได้ว่าระดับภาวะหมดไฟของบุคลากรกรมสรรพากรจะต่างกัน ได้ อายุที่ต่างกันไม่สามารถบอกได้ว่าระดับภาวะหมดไฟของบุคลากรกรมสรรพากรจะต่างกัน และระดับการศึกษาต่างกันไม่สามารถบอกได้ว่าภาวะหมดไฟของบุคลากรกรมสรรพากรจะต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับวิจัยของ คมศร ฐิติเศรษฐ (2564, น.115) ที่ได้ศึกษา ภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานตำแหน่งสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร โดยพบว่า ปัจจัยด้านเพศที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อภาวะหมดไฟของพนักงานตำแหน่งสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร สอดคล้องกับงานวิจัยของ ณัฐนันท์ ฤทธิ์สำเร็จ และคณะ (2565) ได้ทำการศึกษา ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟในการทำงานของบุคลากรในโรงพยาบาลเอกชน อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี โดยพบว่า อายุที่แตกต่างกันส่งผลต่อภาวะหมดไฟในการทำงานของบุคลากรในโรงพยาบาลเอกชน อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ที่ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 และสอดคล้องกับวิจัยของ ฉัตรชกรณ์ ระบิล และ วิลาสินี จินตลิขิตดี (2564) ได้ทำการศึกษาภาวะหมดไฟในการทำงานของบุคลากรในสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน โดยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้าน ระดับการศึกษา ที่แตกต่างกันมีภาวะหมดไฟในการทำงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

2.2 บุคลากรกรมสรรพากร หลังสถานการณ์โควิด-19 ระบาดระลอกใหม่ ที่มีสถานภาพและรายได้ต่อเดือนต่างกัน ทำให้ภาวะหมดไฟของบุคลากรกรมสรรพากร หลังสถานการณ์โควิด-19 ระบาดระลอกใหม่โดยภาพรวมต่างกัน แสดงว่าสถานภาพและรายได้ต่อเดือน มีผลต่อทำให้ภาวะหมดไฟของบุคลากรกรมสรรพากร หลังสถานการณ์โควิด-19 ระบาดระลอกใหม่ ซึ่งสอดคล้องกับวิจัยของ คมศร ฐิติเศรษฐ (2564, น.116) ที่ได้ศึกษา ภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานตำแหน่งสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร โดยพบว่า ปัจจัยด้านสถานภาพที่แตกต่างกันมีผลต่อภาวะหมดไฟของพนักงานตำแหน่งสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพโสดมีภาวะหมดไฟ ด้านการไม่รู้สึกรู้ว่าจะบรรลุเป้าหมายในอาชีพ มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพสมรสอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสอดคล้องกับวิจัย สอดคล้องกับวิจัยของ โสภาวรณ พรหมโยธิน (2565) ได้ทำการศึกษาภาวะหมดไฟในการทำงาน (Job Burnout) ของพนักงาน Generation Y ในกลุ่มสถาบันการเงินเฉพาะกิจในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยพบว่า รายได้ที่แตกต่างกัน มีผลต่อภาวะหมดไฟในการทำงานที่ต่างกัน

3. ผลการศึกษาผลการศึกษาศึกษาความเครียดที่มีผลต่อภาวะหมดไฟของบุคลากรกรมสรรพากร หลังสถานการณ์ โควิด-19 ระบาดระลอกใหม่ สามารถสรุปได้ดังนี้

3.1 ความเครียด ด้านความเครียดเชิงสร้างสรรค์ ไม่มีผลต่อภาวะหมดไฟของบุคลากรกรมสรรพากร หลังสถานการณ์โควิด-19 ระบาดระลอกใหม่ ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า บุคลากรกรมสรรพากรให้ความสำคัญต่อความเครียด ด้านความเครียดเชิงสร้างสรรค์ ในระดับปานกลาง มีความเห็นว่า ความเครียดเชิงสร้างสรรค์นั้นสามารถทำงานให้สำเร็จ ตามเป้าหมายภายใต้ความกดดันได้ ซึ่งเมื่อรู้สึกเครียดจะมีสมาธิในการจดจ่อกับงานเพิ่มสูงขึ้น และจะกระตือรือร้นขยัน ทำงานเพิ่มสูงขึ้น สามารถทำงานได้มีประสิทธิภาพเพิ่มสูงขึ้น และจะช่วยให้ทำงานด้วยความคิดสร้างสรรค์สูงมากขึ้นไม่ ส่งผลกระทบต่อภาวะหมดไฟ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ คมศร จิตติเศรษฐ (2564) ที่ได้ศึกษาภาวะหมดไฟในการทำงาน ของพนักงานตำแหน่งสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร โดยพบว่า ปัจจัยด้านความเครียด เชิงสร้างสรรค์ ไม่มีอิทธิพลต่อภาวะหมดไฟของพนักงานตำแหน่งสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร

3.2 ความเครียด ด้านความเครียดเชิงทำลาย มีผลต่อภาวะหมดไฟของบุคลากรกรมสรรพากร หลังสถานการณ์ โควิด-19 ระบาดระลอกใหม่โดยภาพรวม ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า บุคลากรกรมสรรพากรให้ความสำคัญต่อความเครียด ด้านความเครียดเชิงทำลาย ในระดับปานกลาง มีความเห็นว่า ความเครียดจะทำให้รู้สึกวิตกกังวล หากทำงานได้ไม่ทัน ตามกำหนดการ ซึ่งเมื่อรู้สึกเครียดมักทำงานผิดพลาด รู้สึกไม่อยากปฏิบัติงานที่ได้รับ อยากลาออกจากงาน และต้อง ทำงานด้วยความเร่งรีบเป็นประจำ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ คมศร จิตติเศรษฐ (2564) ที่ได้ศึกษาภาวะหมดไฟในการ ทำงานของพนักงานตำแหน่งสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร โดยพบว่า ปัจจัยด้านความเครียด เชิงทำลาย มีอิทธิพลต่อภาวะหมดไฟของพนักงานตำแหน่งสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร

4. ผลการศึกษาผลการศึกษาศึกษาบรรยากาศองค์กรที่มีผลต่อภาวะหมดไฟของบุคลากรกรมสรรพากร หลังสถานการณ์โควิด-19 ระบาดระลอกใหม่ สามารถสรุปได้ดังนี้

4.1 บรรยากาศองค์กร ด้านการประสานงานสื่อสารกันในองค์กร ด้านเทคโนโลยีที่นำมาใช้ภายในองค์กร และ ด้านการเพิ่มแรงจูงใจและความมุ่งมั่น ไม่มีมีผลต่อภาวะหมดไฟของบุคลากรกรมสรรพากร หลังสถานการณ์โควิด-19 ระบาดระลอกใหม่ ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า บุคลากรกรมสรรพากรให้ความสำคัญต่อบรรยากาศองค์กรด้านการ ประสานงานสื่อสารกันในองค์กร ด้านเทคโนโลยีที่นำมาใช้ภายในองค์กร และด้านการเพิ่มแรงจูงใจและความมุ่งมั่น ในระดับปานกลาง ผู้วิจัยมีความเห็นว่า บุคลากรรับทราบว่าองค์กรมีผลการปฏิบัติงานเป็นเช่นไร หัวหน้างานสามารถ ชี้แจงให้บุคลากรแต่ละคนทราบข้อผิดพลาดของตนเองได้ รับรู้ว่าจะองค์กรที่ท่านทำงานมีเป้าหมาย และพันธกิจอย่างไร ซึ่งโดยรวมมององค์กรวิธีสื่อสารต่างๆ อย่างมีประสิทธิภาพ และมีประสิทธิผลในการทำงานที่ดีเพราะว่าบุคลากรในองค์กร สื่อสารกันอยู่เสมอ และองค์กรใช้เทคโนโลยีสำหรับการเผยแพร่ข้อมูลต่าง ๆ เทคโนโลยีที่องค์กรนำมาใช้ จะช่วยเพิ่ม โอกาสสำหรับการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรได้ เทคโนโลยีที่องค์กรนำมาใช้ ช่วยลดความซับซ้อนในงานได้ องค์กรได้ ส่งเสริมด้านเทคโนโลยีที่ทันสมัย มาปรับใช้กับองค์กร และองค์กรจัดหาอุปกรณ์เทคโนโลยีที่จำเป็นและส่งเสริมให้ การทำงานของบุคลากรมีประสิทธิภาพ และหัวหน้างานยกย่องหรือชมเชยบุคลากรตามความเหมาะสม มีการส่งเสริม การเลื่อนขั้นให้แก่บุคลากรอย่างยุติธรรม สามารถชี้แจงบุคลากรให้ทราบถึงกฎเกณฑ์การประเมินผลปฏิบัติงานอย่างแน่ ชัดได้ตามผลการปฏิบัติงานองค์กรมีการให้รางวัลบุคลากรตามผลการปฏิบัติงาน และตระหนักถึงสิ่งที่บุคลากรต้องการได้ อย่างเหมาะสม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ คมศร จิตติเศรษฐ (2564) ที่ได้ศึกษา ภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงาน ตำแหน่งสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร โดยพบว่า ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กร

ด้านการประสานงานสื่อสารกันในองค์กร ด้านเทคโนโลยีที่นำมาใช้ภายในองค์กร และด้านการเพิ่มแรงจูงใจและความมุ่งมั่น ไม่มีอิทธิพลต่อภาวะหมดไฟของพนักงานตำแหน่งสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร

4.2 บรรยายการองค์กร ด้านการได้พื้นที่สำหรับออกความคิดเห็น ด้านการใส่ใจต่อบุคลากร และด้านการใช้อำนาจในองค์กร มีผลต่อภาวะหมดไฟของบุคลากรกรมสรรพากร หลังสถานการณ์โควิด-19 ระบาดระลอกใหม่ ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า บุคลากรกรมสรรพากรให้ความสำคัญต่อบรรยากาศองค์กรด้านการได้พื้นที่สำหรับออกความคิดเห็น และด้านการใส่ใจต่อบุคลากร ในระดับปานกลาง และบรรยากาศองค์กรด้านการใช้อำนาจในองค์กร ในระดับมาก ผู้วิจัยมีความเห็นว่า สามารถค้นคว้าข้อมูลองค์กรได้อย่างเหมาะสมเพื่อใช้ในการทำงานร่วมกับบุคลากรท่านอื่นได้ สามารถปรึกษาเรื่องงานกับหัวหน้างานได้อย่างสม่ำเสมอก่อนลงมือปฏิบัติงาน เพื่อนร่วมงานสามารถวางแผนการทำงานล่วงหน้าด้วยกันได้ เพื่อนร่วมงานสามารถแบ่งปันความคิดเห็นด้านการทำงานด้วยกันได้ และได้รับความไว้วางใจให้ช่วยกำหนดเป้าหมายร่วมกับองค์กร และองค์กรจัดสภาพแวดล้อมการทำงานอย่างปลอดภัย องค์กรพัฒนากระบวนการให้บุคลากรทำงานสะดวกมากขึ้น บุคลากรได้รับเครื่องทุ่นแรงในการทำงานอย่างเหมาะสม องค์กรมีสวัสดิการต่าง ๆ ให้บุคลากรอย่างเหมาะสม และรู้สึกว่างองค์กร คำนึงถึงคุณภาพชีวิตของบุคลากรในองค์กร และพนักงานจะเป็นผู้ตัดสินใจหลักเมื่อเกิดอุปสรรคและปัญหาในงาน เข้ามาช่วยเหลือ ซึ่งเมื่อประสบปัญหาจะไม่รู้สึกท้อหัวหน้างานใช้อำนาจไปในทางที่ไม่ถูกต้อง โดยที่ใต้ให้อำนาจการตัดสินใจตามขอบเขตงาน และเมื่อต้องการบรรลุเป้าหมายในการทำงานหัวหน้างานสามารถเปลี่ยนแปลงขั้นตอนการทำงานได้ตามความเหมาะสม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อุไรวรรณ บุญธรรมมา และประหยัด ภูมิโคกรักษ์ (2559) ทำการศึกษาแนวทางการส่งเสริมบรรยากาศองค์การและความผูกพัน ต่อบุคลากรในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา มัธยมศึกษา เขต 31 โดยพบว่า บรรยากาศองค์การกับความผูกพันต่อบุคลากรในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา มัธยมศึกษา เขต 31 โดยภาพรวมและรายด้านมีความสัมพันธ์กันทางบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แนวทางการส่งเสริมบรรยากาศองค์การ และความผูกพันต่อบุคลากรผู้บริหารควรเปิดโอกาสให้บุคลากรทุกคนได้มีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายขององค์การและมีส่วนร่วมในการทำงาน โดยผลัดเปลี่ยนหน้าที่กันเป็นทั้งผู้นำ และผู้ตาม เพื่อให้บุคลากรในโรงเรียนรู้สึกมีความสุขและเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุธินีเจริญสุขชนวัฒน์ และคณะ (2563) ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การกับภาวะหมดไฟของพนักงานบริษัทอิเล็กทรอนิกส์ โดยพบว่า บรรยากาศองค์การมีความสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟของพนักงานบริษัทอิเล็กทรอนิกส์ พนักงานบริษัทมีบรรยากาศองค์การโดยภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก ด้านการเปลี่ยนแปลงในองค์กร โครงสร้าง และความเป็นอิสระ อยู่ในระดับดีมาก และด้านรางวัลตอบแทน ความอบอุ่น และการสนับสนุน การยอมรับความขัดแย้ง อยู่ในระดับดีปานกลาง และสอดคล้องกับงานวิจัยของ คมศร จิตติเศรษฐ (2564) ที่ได้ศึกษา ภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานตำแหน่งสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร โดยพบว่า ปัจจัยด้านการใช้อำนาจในองค์กรมีอิทธิพลต่อภาวะหมดไฟของพนักงานตำแหน่งสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร ตามลำดับ

5. ผลการศึกษาลักษณะงานที่มีผลต่อภาวะหมดไฟของบุคลากรกรมสรรพากร หลังสถานการณ์โควิด-19 ระบาดระลอกใหม่ สามารถสรุปได้ดังนี้

ลักษณะงาน มีผลต่อภาวะหมดไฟของบุคลากรกรมสรรพากร หลังสถานการณ์โควิด-19 ระบาดระลอกใหม่ ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า บุคลากรกรมสรรพากร ให้ความสำคัญต่อลักษณะงาน ในระดับปานกลาง มีความเห็นว่า เจื่อนไขในการทำงานซับซ้อน ยุ่งยาก เป้าหมายขององค์กรถูกตั้งไว้สูงเกินไป ผู้บริหารไม่ค่อยสื่อสารกับบุคลากร โครงสร้างขององค์กรไม่กระจายอำนาจอย่างทั่วถึง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วชิรญาณ มณีวรรณ (2564) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อ

ภาวะหมดไฟของครู ในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต2 โดยพบว่า ปัจจัยลักษณะงาน ส่งผลต่อภาวะหมดไฟของครูในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 2

### ข้อเสนอแนะเพื่อการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. เนื่องจากภาวะหมดไฟ เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความเครียด บรรยากาศองค์กร รวมถึงลักษณะงาน และเกิดจากสภาวะทางด้านร่างกายและสภาวะทางด้านอารมณ์ มิใช่เป็นสิ่งที่สามารถมองเห็นได้อย่างชัดเจน ซึ่งมีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอตามสภาพแวดล้อมและกาลเวลา ดังนั้นการวิจัยซ้ำในเรื่องนี้จึงเป็นสิ่งที่น่ากระทำ โดยมีระยะเวลาห่างกันพอสมควร ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ต่อการจัดการบริหารงานบุคคล ทำให้เกิดประสิทธิภาพในการบริหารงานขององค์กรให้บรรลุเป้าหมาย

2. การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะบุคลากรกรมสรรพากรเท่านั้น ในการวิจัย ครั้งต่อไป ควรมีการขยายขอบเขตการศึกษาให้กว้างและครอบคลุมมากขึ้น เช่น ศึกษาบุคลากรในกระทรวงเดียวกัน เพื่อให้ทราบถึงระดับภาวะหมดไฟของบุคลากรในภาพรวมทั้งกระทรวง

### เอกสารอ้างอิง

- กรมควบคุมโรค. (2564). *สถานการณ์โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) มาตรการสาธารณสุข และปัญหาอุปสรรคการป้องกันควบคุมโรคในผู้เดินทาง. งานโรคติดต่ออุบัติใหม่, กลุ่มพัฒนาวิชาการโรคติดต่อ.*
- กรมสุขภาพจิต. (ม.ป.ป.). *เคล็ดลับบอกกล่าวความเครียด. บทความด้านสุขภาพจิต. ค้นเมื่อ 15 มิถุนายน 2566, จาก <https://dmh.go.th/news/view.asp?id=2469>.*
- กรมสุขภาพจิต. (2564). *Burnout Syndrome ภาวะหมดไฟในการทำงาน. บทความด้านสุขภาพจิต. ค้นเมื่อ 16 มิถุนายน 2566, จาก <https://dmh.go.th/news/view.asp?id=2469>.*
- กองสาธารณสุขฉุกเฉิน. (2565). *ถอดบทเรียนการเตรียมความพร้อมรองรับการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ระดับเขตสุขภาพ.*
- ฉัตรชกรณี ระเบียบ และ วิลาสินี จินตลิขิตดี (2564). ภาวะหมดไฟในการทำงานของบุคลากรในสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน. *วารสารสวนสุนันทาวิชาการและวิจัย, 15(2), 60-79.*
- คมศร จิตติเศรษฐ์. (2565). *ภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานตำแหน่งลินเชื้อของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหิดล.*
- ณัฐนันท์ ฤทธิสำเร็จ, ชีระวุธ ธรรมกุล, ปกกมล เหล่ารักษาวงษ์. (2565). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟในการทำงานของบุคลากรในโรงพยาบาลเอกชน อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี. *วารสารสาธารณสุข มหาวิทยาลัยบูรพา, 17(1). 86-99.*
- บัญชา เกิดมณี, สุรชัย ธรรมทวีธิกุล, ญาณพินิจ วชิรสุรงค์, บดินทร์ชาติ สุขบพ, และสมบัติ ทีฆทรัพย์.(2563). แนวคิดและทิศทางการแก้ปัญหาโควิด-19. *วารสารก้าวทันโลกวิทยาศาสตร์, 20(1), 1-12*
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2534). *จิตวิทยาการศึกษา. กรุงเทพมหานคร: ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ.*
- โรงพยาบาลเพชรเวช. (2566). *โควิดสายพันธุ์ใหม่ XBB.1.16 ล่าสุด ปี 2566 เป็นอย่างไร. ค้นเมื่อ 15 มิถุนายน 2566, จาก [https://www.petcharavejhospital.com/Article/article\\_detail/XBB.1.16-Covid](https://www.petcharavejhospital.com/Article/article_detail/XBB.1.16-Covid).*
- วชิรญาณ มณีวรรณ. (2564). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อภาวะหมดไฟของครูในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต2. ปริญญาานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.*

- สุจรรยา โลหาชีวะ. (2565). การเผชิญความเครียดในสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019. *วารสารพยาบาลสหภาพวิชาชีพไทย, 20(1)*, 2-3.
- สุจินี เจริญสุขชนวัฒน์, พิศพลรัตน์ อารังค์วรกุล, อริสา สำรอง และ ศรีสมร สุริยาศศิน. (2563). ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การกับภาวะหมดไฟของพนักงานบริษัทอิเล็กทรอนิกส์. *รายงานสืบเนื่องจากการประชุมวิชาการและนำเสนอผลงานวิจัยทางจิตวิทยา ระดับชาติ ประจำปี พ.ศ. 2563 หัวข้อพร้อมรับยุคแห่งความพลิกผันด้วยจิตวิทยา.*
- สุพรรณิ พุ่มแพง. (2556). *การพัฒนาแบบประเมินความเครียดในงานของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลตติยภูมิ. วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.*
- โสภณวรรณ พรหมโยธิน (2565). *การศึกษาภาวะหมดไฟในการทำงาน (Job Burnout) ของพนักงาน Generation Y ในกลุ่มสถาบันการเงินเฉพาะกิจในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. สารนิพนธ์ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหิดล.*
- อุไรวรรณ บุญธรรมมา และประหยัด ภูมิโคกรักษ์ (2559). แนวทางการส่งเสริมบรรยากาศองค์การและความผูกพันต่อองค์การในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา มัธยมศึกษา เขต 31. *วารสารราชพฤกษ์, 14(3)*. 92.
- Cronbach, L. J. (1974). *Essentials of psychology testing*. New York: Harper&Row.
- Forehand, G. & Gilmer, V. H. (1964). Environmental Variation in Studies of Organizational Behavior. *Psychological Bulletin 62*, 6.
- Likert, S. (1976). *New patterns of management*. New York: McGraw-Wiler.
- Maslow, A. H. (1943). A theory of human motivation. *Psychological Review, 50(4)*, 370–396.
- Miller, L. H., Smith, A. D., & Rothstein, L. (1993). *The stress solution: An action plan to manage the stress in your life*. New York: Pocket Books.
- Szabo, E. (2019). Teacher Burnout in the Light of Workplace, organizational, and social factors. *Hungarian educational research journal, 9(3)*.
- Wagner, R. K. (1992). *Thinking styles inventory*, Unpublished test. Yale: Yale University.
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis (3rd Ed)*. New York: Harper and Row Publications.