ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดและพฤติกรรมเผชิญความเครียดในการปฏิบัติงาน ของ เจ้าหน้าที่สรรพากร สำนักงานสรรพากรภาค 6

โดย
นางสาวสายวรุณ ลิ้มมัทวาภิรัติ์

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
ปีการศึกษา 2553
ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดและพฤติกรรมเผชิญความเครียดในการปฏิบัติงาน ของ เจ้าหน้าที่สรรพากร สำนักงานสรรพากรภาค 6

โดย
นางสาวสายวรุณ ลิ้มมัทวาภิรัติ์

สำนักวิทยบริการฯ มหาวิทยาลัยศิลปากร

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
ปีการศึกษา 2553
ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

CORRERATION BETWEEN STRESS AND STRESS COPING BEHAVIOR IN OPERATIONS OF THE REVENUE OFFICERS OF REVENUE REGION 6

By

Saiwaroon Limmatthawapirat

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for the Degree

MASTER OF ARTS

Program of Public and Private Management

Graduate School

SILPAKORN UNIVERSITY

2010

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร อนุมัติให้การค้นคว้าอิสระเรื่อง “ ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียด และพฤติกรรมเผชิญความเครียดในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่สรรพากร สำนักงานสรรพากรภาค 6 ” เสนอโดย นางสาวสายวรุณ ลิ้มมัทวาภิรัติ์ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน

.....

(รองศาสตราจารย์ ดร.ศิริชัย ชินะตังกูร)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

วันที่..... เดือน..... พ.ศ.....

อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ดาวลอย กาญจนมณีเสถียร

คณะกรรมการตรวจสอบการค้นคว้าอิสระ

..... ประธานกรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิทักษ์ ศิริวงศ์)

...../...../.....

..... กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ประสพชัย พสุนนท์)

...../...../.....

..... กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ดาวลอย กาญจนมณีเสถียร)

...../...../.....

มหาวิทยาลัยศิลปากร
พิมพ์ต้นฉบับบทคัดย่อวิทยานิพนธ์ภายในกรอบสีเขียวนี้เพียงแผ่นเดียว
ผลงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา ระดับปริญญาตรี

51601341 : สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน
คำสำคัญ : ความเครียดในการปฏิบัติงาน / พฤติกรรมเผชิญความเครียดในการปฏิบัติงาน /
เจ้าหน้าที่สรรพากร สำนักงานสรรพากรภาค 6

สายวรุณ ลิ้มมัทวาภิรัติ์ : ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียด และพฤติกรรมเผชิญความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สรรพากร สำนักงานสรรพากรภาค 6. อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ : ผศ.ดาวลอย กาญจนมณีเสถียร. 136 หน้า.

การค้นคว้าอิสระครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา

1. ความเครียดในการปฏิบัติงาน ปัจจัยด้านงานที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน และพฤติกรรมเผชิญความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สรรพากร สำนักงานสรรพากรภาค 6

2. หาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านงานที่ส่งผลต่อความเครียด กับความเครียดในการปฏิบัติงาน

3. หาความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการปฏิบัติงาน กับพฤติกรรมเผชิญความเครียดในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ สำนักงานสรรพากรภาค 6

ประชากรคือ เจ้าหน้าที่สรรพากร สำนักงานสรรพากรภาค 6 จำนวน 1,037 คน กลุ่มตัวอย่างได้แก่ เจ้าหน้าที่สรรพากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 2 จำนวน 101 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งกลุ่ม เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าสถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์สถิติ t-test สถิติการวิเคราะห์การผันแปรทางเดียว และใช้สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ผลการศึกษา สรุปได้ดังนี้

1. เจ้าหน้าที่สรรพากรที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ และสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีความเครียดในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2. เจ้าหน้าที่สรรพากรที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง อายุราชการ และรายได้/เดือน แตกต่างกัน มีความเครียดในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

3. ปัจจัยด้านงานที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4. ความเครียดในการปฏิบัติงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมเผชิญความเครียดในการปฏิบัติงาน

สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร ปีการศึกษา 2553
ลายมือชื่อนักศึกษา.....
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ .....

51601341 : MAJOR : PUBLIC AND PRIVATE MANAGEMENT
KEY WORD : STRESS IN OPERATIONS / STRESS COPING BEHAVIOR IN OPERATIONS / THE REVENUE OFFICERS OF REVENUE REGION 6
SAIWAROON LIMMATTHAWAPIRAT : CORRELATION BETWEEN STRESS AND STRESS COPING BEHAVIOR IN OPERATIONS OF THE REVENUE OFFICERS OF REVENUE REGION 6. INDEPENDENT STUDY ADVISOR : ASST. PROF. DOWLOY KANJANAMANEESATHIAN. 136 pp.

This independent study aims (1) to study the factors affecting the stress and the ways this stress are deal with in the workplace, (2) to investigate the correlation between stress and daily working and (3) to explore the correlation between stress and the ways this stress are deal with in the workplace of the 1,037 staffs in the Revenue Region 6.

Data was collected from the 101 staffs in the Revenue Region 6, Nakhonpathom Area 2 using cluster sampling technique. Data was analyzed using percentage, mean, standard deviation, t-test, One Way ANOVA and Pearson's Product Moment Correlation.

The results were as followed:

1. In general, sex and marital status highly affected stress in the workplace among the staffs in the Revenue Region 6, Nakhonpathom Area 2, with statistical significant difference at 0.05.
2. Personal backgrounds, such as age, service longevity, level of education, position and job description and level of salary had no effect to the level of stress.
3. Daily work and stress were highly correlated, with statistical significant difference at 0.05.
4. Stress initiated from dialy work had no relationship with the responsive behavior of the staffs used to cope with stress.

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

Program of Public and Private Management Graduate School, Silpakorn University Academic Year 2010
Student's signature .....
Independent Study Advisor's signature .....

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ด้วยความกรุณาอย่างสูงและการช่วยเหลือจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ดาวลอย กาญจนมณีเสถียร อาจารย์ที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิทักษ์ ศิริวงศ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ประสพชัย พสุนนท์ ที่ได้สละเวลาอันมีค่า ให้คำแนะนำข้อคิดเห็นและได้กรุณาตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ จนการค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จสมบูรณ์ และขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ ความเข้าใจในการศึกษา เพื่อเป็นพื้นฐานในการศึกษาครั้งนี้เป็นอย่างดียิ่ง

ขอกราบขอบพระคุณท่านผู้ทรงคุณวุฒิ ที่ได้ให้ความอนุเคราะห์ในการตรวจและแก้ไขเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้

ขอกราบขอบพระคุณ สรรพากรพื้นที่นครปฐม 1 และสรรพากรพื้นที่นครปฐม 2 ที่อนุญาตให้ดำเนินการทดลองเครื่องมือในการวิจัยและเก็บข้อมูล ซึ่งได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดี ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่สรรพากรพื้นที่นครปฐม 2 ที่ได้ให้ความร่วมมือในการศึกษาครั้งนี้เป็นอย่างดี

สุดท้ายนี้ ขอกราบขอบพระคุณ บิดา มารดา พี่ๆ และเพื่อนร่วมงานที่เป็นกำลังใจแก่ผู้วิจัยตลอดมา และผู้มีพระคุณอีกหลายท่านที่ผู้วิจัยมิได้กล่าวนามไว้ในที่นี้ ที่ช่วยให้การจัดทำการค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จได้ในที่สุด

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย ..... ง

บทคัดย่อภาษาอังกฤษ ..... จ

กิตติกรรมประกาศ ..... ฉ

สารบัญตาราง ..... ญ

บทที่

1 บทนำ 1

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา 1

ความมุ่งหมายและวัตถุประสงค์ในการวิจัย 4

สมมติฐานของการวิจัย 5

ขอบเขตของการวิจัย 5

ขั้นตอนของการวิจัย 6

นิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย 6

ประโยชน์ที่ได้รับจากงานวิจัย 8

กรอบแนวความคิดในการวิจัย 10

2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง 11

ความเครียดและคำนิยามของความเครียด 11

สาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียด 13

ระดับความเครียด 20

พฤติกรรมเผชิญความเครียด 22

แนวคิดเกี่ยวกับความเครียดในการทำงาน 24

แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลกับความเครียดในการทำงาน 25

แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยด้านงานกับความเครียดในการทำงาน 27

หน้าที่และความรับผิดชอบของหน่วยงานภายในกรมสรรพากร 31

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 38

ผลงานวิจัยนักศึกษาระดับปริญญาตรี

บทที่		หน้า
3	วิธีดำเนินการวิจัย	53
	ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	53
	เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	54
	การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	58
	การเก็บรวบรวมข้อมูล	59
	การวิเคราะห์ข้อมูล	59
	สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	59
4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	61
	ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของประชากร	62
	ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านงานที่ส่งผลต่อความเครียด	64
	ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความเครียด	75
	ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมเผชิญความเครียด	78
	ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ	87
	การเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับความเครียดในการปฏิบัติงาน	87
	การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านงานที่ส่งผลต่อความเครียดกับความเครียดในการปฏิบัติงาน	93
	การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการปฏิบัติงานกับพฤติกรรมเผชิญความเครียดในการปฏิบัติงาน	95
5	สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	96
	สรุปผลการศึกษา	96
	การอภิปรายผล	100
	ปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะ	107
	ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป	109

ผลงานนี้เป็นของนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

หน้า

บรรณานุกรม 110

ภาคผนวก 117

ภาคผนวก ก หนังสือขอเชิญเป็นผู้ตรวจเครื่องมือ 118

ภาคผนวก ข หนังสือขอความอนุเคราะห์ทดลองเครื่องมือ 122

ภาคผนวก ค หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมเครื่องมือ 124

ภาคผนวก ง แบบสอบถาม 126

ประวัติผู้วิจัย 136

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	จำนวน และร้อยละของเจ้าหน้าที่สรรพากร จำแนกตามเพศ อายุปัจจุบัน ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ตำแหน่ง อายุราชการ รายได้/เดือน	62
2	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของคะแนนปัจจัยด้านงานที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สรรพากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 2 จำแนกเป็นรายด้าน	65
3	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของคะแนนปัจจัยด้านงาน (ด้านลักษณะงาน) ที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน ของ เจ้าหน้าที่สรรพากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 2 จำแนกเป็นรายข้อ	66
4	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของคะแนนปัจจัยด้านงาน (ด้านโครงสร้างและการบริหารองค์กร) ที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สรรพากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 2 จำแนกเป็นรายข้อ	68
5	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของคะแนนปัจจัยด้านงาน (ด้านบรรยากาศและสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงาน) ที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน ของ เจ้าหน้าที่สรรพากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 2 จำแนกเป็นรายข้อ	71
6	จำนวน และร้อยละของเจ้าหน้าที่สรรพากร จำแนกตามระดับความเครียด	75
7	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของคะแนนประเมินระดับความเครียดของของเจ้าหน้าที่สรรพากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 2 จำแนกเป็นรายข้อ	76
8	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของพฤติกรรมเผชิญความเครียดในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่สรรพากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 2 จำแนกตามพฤติกรรม	78
9	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของพฤติกรรมเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ปัญหาในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่สรรพากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 2 จำแนกเป็นรายข้อ	79

ผ่านบริษัทบัณฑิตศึกษา ระดับปริญญาเอก

ตารางที่ หน้า

10 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของพฤติกรรมเผชิญความเครียด แบบมุ่งลดอารมณ์ในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่สรรพากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 2 จำแนกเป็นรายข้อ 82

11 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของพฤติกรรมเผชิญความเครียดในการปฏิบัติงาน จำแนกตามระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สรรพากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 2 86

12 การเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคล ของเจ้าหน้าที่สรรพากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 2 ที่มีเพศต่างกัน กับ ความเครียดในการปฏิบัติงาน 88

13 การเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคล ของเจ้าหน้าที่สรรพากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 2 ที่มีอายุต่างกันกับความเครียดในการปฏิบัติงาน 88

14 การเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคล ของเจ้าหน้าที่สรรพากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 2 ที่มีระดับการศึกษาต่างกันกับความเครียดในการปฏิบัติงาน 89

15 การเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคล ของเจ้าหน้าที่สรรพากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 2 ที่มีสถานภาพสมรสต่างกันกับความเครียดในการปฏิบัติงาน 90

16 การเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคล ของเจ้าหน้าที่สรรพากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 2 ที่มีตำแหน่งต่างกันกับความเครียดในการปฏิบัติงาน 91

17 การเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคล ของเจ้าหน้าที่สรรพากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 2 ที่มีอายุราชการต่างกันกับความเครียดในการปฏิบัติงาน..... 92

18 การเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคล ของเจ้าหน้าที่สรรพากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 2 ที่มีรายได้/เดือนต่างกันกับความเครียดในการปฏิบัติงาน ... 92

19 การทดสอบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ระหว่างปัจจัยด้านงานที่ส่งผลต่อความเครียด กับความเครียดในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่สรรพากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 2 93

20 การทดสอบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ระหว่างความเครียดในการปฏิบัติงานกับพฤติกรรมเผชิญความเครียดในการปฏิบัติงาน ของ เจ้าหน้าที่สรรพากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 2 95

ผลงานนี้เป็นลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

บทที่ 1
บทนำ

1. ความเป็นมา และความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบัน ความเครียด เป็นปัญหาที่มีความสำคัญปัญหาหนึ่งของคนไทย เนื่องจากสภาพสังคมมีความเร่งรีบ ต้องดำเนินชีวิตอยู่ภายใต้แรงกดดัน การแข่งขัน บีบคั้น กระแสสังคมวัตถุนิยม ซึ่งสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ ส่งผลให้คนไทยมีโอกาสเผชิญความเครียดมากขึ้น โดยเฉพาะคนในวัยทำงาน ซึ่งเป็นวัยที่มีโอกาสเกิดความเครียดได้มากกว่าวัยอื่น ๆ เพราะต้องเผชิญกับสถานการณ์ต่าง ๆ ในชีวิตประจำวัน ที่มีความยุ่งยาก สลับซับซ้อนมากกว่าวัยอื่น ๆ นอกจากนี้ ลักษณะงานของแต่ละอาชีพก็ส่งผลทำให้เกิดความเครียดได้ต่างกัน

ความเครียดเป็นภาวะที่ร่างกายและจิตใจเสียดุลยภาพ และก่อให้เกิดปฏิกิริยาตอบสนองต่อสิ่งที่มากุกคาม ทั้งจากภายนอกและภายในร่างกาย เมื่อบุคคลเกิดความเครียดจะทำให้ไม่มีความสุข และยังส่งผลให้ร่างกายมีความผิดปกติ ก่อให้เกิดโรคภัยไข้เจ็บต่าง ๆ เช่น ปวดศีรษะ ความดันโลหิตสูง โรคหัวใจ โรคแผลในกระเพาะอาหาร โรคภูมิแพ้ โรคลำไส้อักเสบ มะเร็ง ปวดคอและหลัง เป็นต้น(จุฑารัตน์ สุคันธรัตน์ 2541) ผลที่เกิดทางด้านจิตใจนั้นก็จะมีส่วนให้พฤติกรรมและบุคลิกภาพเปลี่ยนไป เช่น มีความวิตกกังวล เก็บกด อารมณ์แปรปรวน สีหน้าไม่สดชื่น ภาวะความเครียดนอกจากส่งผลต่อร่างกายและจิตใจของมนุษย์แล้ว ยังมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งแสดงออกเป็นพฤติกรรมต่าง ๆ เช่น เฉื่อยชา ขาดงานบ่อย ทำงานผิดพลาดเสมอ ไม่มีความรับผิดชอบ ขาดสมาธิในการทำงาน ควบคุมตนเองไม่ได้ จึงไม่สามารถทำงานจนเสร็จสิ้นได้ ความสนใจในงานลดลง คุณภาพในการทำงานต่ำลง อย่างไรก็ตาม ความเครียดมีทั้งประโยชน์และโทษสำหรับคนเรา สำหรับในส่วนที่เป็นประโยชน์นั้น ถ้ามีความเครียดอยู่ในระดับที่พอเหมาะก็จะกระตุ้นให้คนรู้สึกตื่นตัวสนใจในกิจวัตรประจำวัน แต่ถ้ามีความเครียดในระดับที่ไม่เหมาะสม มีระดับความเครียดต่ำเกินไป จะทำให้เป็นคนเฉื่อยชา เกียจคร้าน เบื่อหน่าย ขาดความสนใจ การทำงานขาดคุณภาพ แต่ถ้ามีความเครียดมากเกินไปจะทำให้เกิดผลเสียต่อสุขภาพและการปฏิบัติงาน

ลักษณะงานแต่ละอาชีพที่ทำให้เกิดความเครียดนั้น ขึ้นอยู่กับปัจจัยภายใน ด้านลักษณะงาน ปัจจัยด้านโครงสร้างของสถาบัน และการบริหารองค์กร ได้แก่ การนำนโยบายเชิงธุรกิจมาใช้ในการบริหารงาน นโยบายที่มีการเปลี่ยนแปลงบ่อยครั้งไม่ชัดเจน ปัจจัยด้านบรรยากาศและสิ่งแวดล้อมในการทำงาน เช่น ปัญหาการติดต่อประสานงานระหว่างหน่วยงาน การขาดการ

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

เสริมสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงาน และปัจจัยส่วนบุคคล เช่น การทำงานร่วมกับผู้ที่มีความรู้และประสบการณ์น้อย (รัตนาภรณ์ ดวงธรรม 2547)

นอกจากนี้ ลักษณะของอาชีพ ก็ก่อให้เกิดความเครียดขึ้นได้ ไม่ว่าจะประกอบอาชีพข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงานในองค์กรเอกชน หรืออาชีพใด ๆ ก็ตาม มีผู้ศึกษาลักษณะของอาชีพที่ก่อให้เกิดความเครียด พบว่า การทำงานหรืออาชีพที่ต้องมีการแข่งขันสูง รับผิดชอบสูง หรือมีความซ้ำซากน่าเบื่อ จะทำให้บุคคลที่ทำงานนั้นเกิดความเครียดได้ง่าย กลุ่มอาชีพที่มีความเครียดสูง ได้แก่ กลุ่มอาชีพด้านบริการ ลูกจ้างในโรงงานอุตสาหกรรม และบุคลากรทางการแพทย์ เป็นต้น

เมื่อมีความเครียดเกิดขึ้น จะส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติงาน โดยพบว่า ความเครียดจะทำให้บุคลากรมีปัญหาในการสร้างสัมพันธภาพกับผู้อื่น ทำให้ความพึงพอใจในงานลดลง เกิดความเบื่อหน่ายในงาน ทำให้ขาดความตั้งใจ ไม่เต็มใจที่จะปฏิบัติงาน ความรู้สึกรับผิดชอบในหน้าที่ลดลง เกิดการลาป่วย ขาดงาน ลาออก โอนย้าย และทำให้ประสิทธิภาพในการคิด และปฏิบัติงานลดลง (สิริภรณ์ หันพงศ์กิตติกุล 2542)

ด้านผลเสียที่เกิดกับตัวบุคคล พบว่า ความเครียดในการทำงานที่เกิดในระดับสูงต่อเนื่องและไม่ได้รับการแก้ไขมีผลทำให้เกิดความผิดปกติ หรือความเจ็บป่วยต่าง ๆ ตามมา เช่น โรคจิต โรคประสาท โรคไมเกรน โรคกระเพาะอาหารอักเสบ โรคหัวใจ โรคปวดหลัง เป็นต้น (Porteous, Deleno อ้างถึงใน รจเรจ วีรยวรรธน 2544)

การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในกรมสรรพากร เป็นงานอาชีพหนึ่งที่มีความเครียดสูง เพราะเป็นอาชีพที่คนทั่วไปมีอคติ มีความรู้สึกต่อต้าน มองเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในแง่ลบ โดยเฉพาะเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่ และสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา ที่ต้องติดต่อให้บริการกับผู้เสียภาษีโดยตรง โดยเฉพาะงานในตำแหน่งนักตรวจสอบภาษี ที่ต้องออกตรวจสภาพกิจการ ณ สถานประกอบการของผู้เสียภาษี ซึ่งลักษณะงานจะต้องมีการกำกับดูแลการเสียภาษีอย่างใกล้ชิดเป็นรายผู้ประกอบการ ต้องมีการตรวจสอบการชำระภาษี ว่าชำระภาษีไว้เหมาะสมกับสภาพกิจการหรือไม่ ซึ่งการตรวจสอบดังกล่าว อาจสร้างความไม่พอใจให้กับผู้ประกอบการได้ ส่งผลให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติต้องเผชิญกับความกดดัน ความรู้สึกไม่ปลอดภัย เกิดความเบื่อหน่าย ความคับข้องใจ นอกจากนี้ การปฏิบัติงานในตำแหน่งต่าง ๆ ยังต้องดำเนินการให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กรมสรรพากรได้กำหนดไว้ด้วย ซึ่งส่งผลให้เกิดความเครียดเนื่องจากต้องปฏิบัติงานอยู่ภายใต้ความกดดัน ความเร่งรีบ และในบางตำแหน่งมีปริมาณงานมากไม่เหมาะสมกับจำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติ ซึ่งถ้าความเครียดนี้ เกิดขึ้นเป็นครั้งคราว และสามารถหาวิธีจัดการกับความเครียดได้ การดำเนินชีวิตก็จะเป็นไปตามปกติ แต่ถ้าความเครียดเกิดขึ้นเป็น

ประจำ สะสมต่อเนื่อง และไม่ได้รับการแก้ไข ก็อาจนำไปสู่ความผิดปกติทั้งทางร่างกายและจิตใจได้ ซึ่งนอกจากจะส่งผลเสียต่อตัวเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติแล้ว ยังเป็นผลเสียต่อการปฏิบัติงานทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง

กรมสรรพากร เป็นหน่วยงานหลักในกระทรวงการคลัง มีหน้าที่จัดเก็บรายได้ภาษีอากรเพื่อนำมาใช้จ่ายในการบริหารประเทศ และเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์สำคัญทางเศรษฐกิจด้านต่าง ๆ นอกจากนี้ กรมสรรพากร ยังมีส่วนสำคัญในการดำเนินการทางด้านภาษีอากรเพื่อสนับสนุนและเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของภาคธุรกิจเอกชน และของประเทศในเวทีโลกด้วย

การเป็นหน่วยงานหลักของกระทรวงการคลังและของประเทศ ที่มีบทบาทสำคัญในการรักษาเสถียรภาพ และความแข็งแกร่งของภาคการคลัง กรมสรรพากร จึงจำเป็นต้องสร้างฐานรายได้ภาษีที่ทั่วถึง เป็นธรรม และยั่งยืน เพื่อสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีของประชาชน นอกจากนี้ การสร้างระบบภาษีที่สนับสนุนการลงทุนของภาคเอกชน และดึงดูดนักลงทุนต่างประเทศ จะเป็นส่วนหนึ่งในการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ และการปฏิบัติงานตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี อันทำให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อการกิจรัฐ ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานทำให้ประชาชนได้รับความสะดวก ตอบสนองต่อความต้องการ และให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยมีระบบการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผล ให้เกิดประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในการบริหาร เป็นความท้าทายที่กรมสรรพากร ต้องดำเนินการให้สำเร็จ

จากความสำคัญข้างต้น กรมสรรพากรจึงได้ปรับกระบวนทัศน์เพื่อรองรับสถานการณ์การเปลี่ยนแปลง และภารกิจที่เพิ่มมากขึ้น โดยศึกษาวิเคราะห์จุดอ่อน จุดแข็ง ในการทำงานเพื่อทบทวนวิสัยทัศน์ พันธกิจ และกำหนดยุทธศาสตร์ของกรมสรรพากร โดยให้ประชาชนเป็นศูนย์กลาง เน้นเรื่องการบริการเพื่อให้ผู้เสียภาษีได้รับบริการที่ดี รวดเร็ว ด้วยระบบงานที่เป็นมาตรฐานสากล เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ จัดเก็บภาษีที่ทั่วถึงเป็นธรรม และสร้างฐานรายได้ภาษีของประเทศที่ยั่งยืนต่อไป โดยกรมสรรพากรได้ปรับโครงสร้างแบ่งส่วนราชการ และอำนาจหน้าที่ใหม่ ตามกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการกรมสรรพากร กระทรวงการคลัง พ.ศ. 2551 ทั้งนี้เพื่อให้สอดคล้องกับภารกิจที่เพิ่มขึ้น และเหมาะสมกับสภาพของเศรษฐกิจที่เปลี่ยนแปลงไป ซึ่งจะทำให้การปฏิบัติภารกิจตามอำนาจหน้าที่ของกรมสรรพากรมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้น โดยมีผลบังคับใช้ เมื่อวันที่ 26 มกราคม พ.ศ.2551 (กรมสรรพากร 2552:34-44)

จากการปรับโครงสร้างดังกล่าว ทำให้สำนักงานสรรพากรภาค 6 ได้มีการแบ่งโครงสร้างของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ขึ้นใหม่ จำนวน 2 สำนักงาน คือ สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม และสำนักสรรพากรพื้นที่สมุทรสาคร ได้ถูกแบ่งออกเป็น สำนักงานสรรพากรพื้นที่

นครปฐม 1 และสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 2 สำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรสาคร 1 และสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรสาคร 2

นับแต่กรมสรรพากร ได้มีการแบ่งส่วนราชการภายในใหม่ ยังไม่เคยมีการศึกษาว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ประกอบไปด้วยอะไรบ้าง และพฤติกรรมเผชิญความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ มีพฤติกรรมอย่างไร และจากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ไม่พบการศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างความเครียด และพฤติกรรมเผชิญความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมสรรพากร

ผู้วิจัย ในฐานะเป็นเจ้าหน้าที่สรรพากร ที่ปฏิบัติงานอยู่ในสำนักงานสรรพากรภาค 6 ได้สังเกต และเห็นถึงความเครียดของเจ้าหน้าที่ ในการปฏิบัติงานในตำแหน่งต่าง ๆ และเมื่อได้พูดคุยกับเจ้าหน้าที่ ที่ปฏิบัติงาน พบว่าเจ้าหน้าที่หลายรายรู้สึกเครียดจากการทำงาน

ดังนั้น ผู้วิจัย จึงมีความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน พฤติกรรมเผชิญความเครียดในการปฏิบัติงาน และความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดและพฤติกรรมเผชิญความเครียดในการปฏิบัติงาน เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้มาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขปัญหาความเครียดของเจ้าหน้าที่สรรพากร สำนักงานสรรพากรภาค 6 ทั้งนี้ เพื่อเป็นประโยชน์ต่อตัวเจ้าหน้าที่สรรพากรซึ่งเป็นผู้ปฏิบัติงาน และต่อองค์กร เพราะเมื่อสามารถแก้ไขปัญหาความเครียดได้แล้ว เจ้าหน้าที่ก็จะปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีความสุขกับการทำงาน และยังส่งผลต่อสภาพร่างกายและจิตใจของเจ้าหน้าที่ ทำให้มีสุขภาพจิตที่ดี มีพฤติกรรมเผชิญความเครียดที่เหมาะสม พร้อมที่จะให้บริการที่ดี แก่ผู้เสียภาษีต่อไป

2. ความมุ่งหมายและวัตถุประสงค์ในการวิจัย

1. เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่สรรพากร สำนักงานสรรพากรภาค 6

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านงานที่ส่งผลต่อความเครียด กับความเครียดในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่สรรพากร สำนักงานสรรพากรภาค 6

3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการปฏิบัติงาน กับพฤติกรรมเผชิญความเครียดในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่สรรพากร สำนักงานสรรพากรภาค 6

3. สมมติฐานของการวิจัย

1. เจ้าหน้าที่สรรพากรที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีความเครียดในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

2. ปัจจัยด้านงานที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงาน

3. ความเครียดในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมเผชิญความเครียดในการปฏิบัติงาน

4. ขอบเขตของการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดและพฤติกรรมเผชิญความเครียดในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่สรรพากร สำนักงานสรรพากรภาค 6 ผู้วิจัย ได้กำหนดขอบเขตการวิจัยไว้ ดังนี้

1. ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ เจ้าหน้าที่สรรพากร สำนักงานสรรพากรภาค 6 ซึ่งเป็นข้าราชการทั้งหมด ที่ปฏิบัติอยู่ในสำนักงานสรรพากรภาค 6 จำนวน 1,037 คน ได้แก่

1.1 สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 1 จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 10.99
1.2 สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 2 จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 9.74
1.3 สำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรสาคร 1 จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 7.91
1.4 สำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรสาคร 2 จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 8.20
1.5 สำนักงานสรรพากรพื้นที่สุพรรณบุรี จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 11.67
1.6 สำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรสงคราม จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 6.94
1.7 สำนักงานสรรพากรพื้นที่ราชบุรี จำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 12.83
1.8 สำนักงานสรรพากรพื้นที่ประจวบคีรีขันธ์ จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 10.41
1.9 สำนักงานสรรพากรพื้นที่เพชรบุรี จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 10.03
1.10 สำนักงานสรรพากรพื้นที่กาญจนบุรี จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 11.28

2. ขอบเขตเชิงกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ เจ้าหน้าที่สรรพากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 2 จำนวน 101 คน ซึ่งกลุ่มตัวอย่างได้มาโดยการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งกลุ่ม (cluster sampling)

ผลงานวิจัยนักศึกษาระดับบริหารธุรกิจ

3. ขอบเขตด้านตัวแปร ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย

3.1 ตัวแปรด้านปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ตำแหน่ง อายุราชการ และรายได้ต่อเดือน

3.2 ตัวแปรด้านปัจจัยด้านงานที่ส่งผลต่อความเครียด ได้แก่ ด้านลักษณะงาน ด้านโครงสร้างและการบริหารองค์กร และด้านบรรยากาศและสิ่งแวดล้อมในการทำงาน

3.3 ตัวแปรด้านความเครียดในการปฏิบัติงาน

3.4 ตัวแปรด้านพฤติกรรมเผชิญความเครียดในการปฏิบัติงาน

4. ขอบเขตเชิงเวลา

ดำเนินการวิจัย ตั้งแต่เดือนกันยายน 2552 – สิงหาคม 2553 รวมระยะเวลา 12 เดือน

5. ขั้นตอนของการวิจัย

1. การเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร เพื่อนำมากำหนดกรอบแนวความคิดในการศึกษา
2. การเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม
3. การวิเคราะห์ข้อมูล
4. การสรุปผลการศึกษา
5. การเสนอแนะ

6. นิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย

ความเครียดในการปฏิบัติงาน หมายถึง การรับรู้ของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ว่าตนเองถูกคุกคามจากปัจจัยต่าง ๆ อันประกอบด้วย ปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยด้านงาน ซึ่งทำให้เกิดความกดดันทางอารมณ์ รู้สึกไม่สบายใจ คับข้องใจในการทำงาน ส่งผลทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางร่างกายจิตใจ และความสามารถในการปฏิบัติงานลดลง โดยแต่ละคนจะมีการแสดงออกที่แตกต่างกันทั้งด้านพฤติกรรม ความคิด และความรู้สึก โดยปรากฏอาการทางร่างกาย เช่น ปวดศีรษะ ปวดกล้ามเนื้อ เหนื่อยล้า มีร่างกายทรุดโทรมมากกว่าปกติ อาการทางจิตใจ เช่น เกิดความเบื่อหน่าย ท้อแท้ใจ ไม่พอใจ รู้สึกกดดัน หงุดหงิด รำคาญใจ ซึมเศร้า วิตกกังวล สิ้นหวัง อาการทางความสามารถในการปฏิบัติงานลดลง เช่น ทำงานผิดพลาด ไม่ทุ่มเทในการทำงาน ลังเลใจ ไม่กล้าตัดสินใจ คุณภาพของงานที่ทำต่ำลง

พฤติกรรมเผชิญความเครียด หมายถึง พฤติกรรม และวิธีการที่นำมาใช้ในการตอบสนองต่อความเครียดที่มากระทบ เป็นวิธีการที่แต่ละคนพยายามทำให้ความเครียดน้อยลง หรือทำให้อยู่เหนือความเครียด ซึ่งมีอยู่ 2 วิธี คือ การเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ปัญหา และการเผชิญความเครียดแบบมุ่งลดอารมณ์

เอกสารวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง ลักษณะส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่สรรพากร สำนักงานสรรพากรภาค 6 หรือข้อมูลเฉพาะส่วนตัว บุคลิกภาพ และทัศนคติ ที่อาจเป็นต้นเหตุที่คุกคาม หรือกดดันให้เจ้าหน้าที่เกิดความเครียด ได้แก่

1. เพศ หมายถึง เพศชาย เพศหญิง
2. อายุ หมายถึง จำนวนอายุปีของเจ้าหน้าที่สรรพากร
3. ระดับการศึกษา หมายถึง วุฒิการศึกษาสูงสุดของเจ้าหน้าที่สรรพากร
4. สถานภาพสมรส หมายถึง สถานภาพสมรส ของเจ้าหน้าที่ สรรพากรแบ่งออกเป็น 6 สถานภาพ คือ โสด สมรส สมรสแต่แยกกันอยู่กับคู่สมรส หย่าร้าง หม้าย และไม่ได้สมรส แต่มีคู่ครองอยู่ด้วยกัน
5. ตำแหน่ง หมายถึง ตำแหน่งในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สรรพากร
6. อายุราชการ หมายถึง ระยะเวลานับตั้งแต่เข้ารับราชการจนถึงปัจจุบัน
7. รายได้/เดือน หมายถึง เงินเดือนที่เจ้าหน้าที่สรรพากร ได้รับในแต่ละเดือน จากการทำงาน

ปัจจัยด้านงาน หมายถึง ลักษณะของงาน และองค์ประกอบต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สรรพากร ซึ่งอาจเป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดความกดดันให้เจ้าหน้าที่เกิดความเครียด ได้แก่

1. ลักษณะงาน หมายถึง เนื้อหาสาระของงาน ที่เจ้าหน้าที่ต้องปฏิบัติ ความยากง่ายของงาน ขอบข่ายในการทำงาน กำหนดระยะเวลาในการทำงาน ความซ้ำซากจำเจ และปริมาณของงานที่ต้องปฏิบัติ เมื่อเทียบสัดส่วนกับจำนวนผู้ปฏิบัติงาน
2. โครงสร้างขององค์กร และการบริหารองค์กร หมายถึง สาเหตุจากการปฏิบัติงานด้าน โครงสร้างขององค์กร และการบริหารองค์กรที่มีผลให้เจ้าหน้าที่ เกิดความเครียด เช่น กฎระเบียบ และนโยบายของหน่วยงาน การไม่ได้รับการสนับสนุนความก้าวหน้าในองค์กร ไม่มีอิสระในการแสดงความคิดเห็น
3. บรรยากาศและสิ่งแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง สาเหตุจากการปฏิบัติงานด้านบรรยากาศ และสิ่งแวดล้อมในการทำงานที่มีผลให้เจ้าหน้าที่เกิดความเครียด เช่น สัมพันธภาพระหว่างผู้ปฏิบัติงาน และผู้บังคับบัญชา ขาดการให้ความช่วยเหลือหรือให้คำปรึกษาที่ดีแก่ผู้ปฏิบัติงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความเอาใจใส่ต่อกันระหว่างการทำงาน ความเหมาะสมของสภาพแวดล้อมในการทำงาน เช่น แสงสว่าง อุณหภูมิ อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ต่าง ๆ ที่ต้องใช้ในการปฏิบัติงาน

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

เจ้าหน้าที่สรรพากร สำนักงานสรรพากรภาค 6 หมายถึง ข้าราชการพลเรือนสามัญทุกคนที่ปฏิบัติงานอยู่ในสำนักงานสรรพากรภาค 6 ได้แก่ สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 1 สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 2 สำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรสาคร 1 สำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรสาคร 2 สำนักงานสรรพากรพื้นที่สุพรรณบุรี สำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรสงคราม สำนักงานสรรพากรพื้นที่ราชบุรี สำนักงานสรรพากรพื้นที่ประจวบคีรีขันธ์ สำนักงานสรรพากรพื้นที่เพชรบุรี และสำนักงานสรรพากรพื้นที่กาญจนบุรี ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานอยู่ในช่วงระหว่างเดือนกันยายน 2552 ถึงเดือนพฤษภาคม 2553

สำนักงานสรรพากรภาค 6 หมายถึง หน่วยงานในสังกัด กรมสรรพากร กระทรวงการคลัง มีหน้าที่และความรับผิดชอบในการวางแผน และประเมินผลเพื่อการบริหารงานจัดเก็บภาษีอากรให้เป็นไปตามนโยบาย แผนงาน และเป้าหมายของกรมสรรพากร รวมถึงวางแผน ควบคุมการดำเนินการเร่งรัดหนี้ภาษีอากรค้างของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ กำกับ ติดตาม ควบคุมการปฏิบัติงานของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ และสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา เพื่อให้เป็นไปตามนโยบาย แผนงาน และเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ ตลอดจนการออกหนังสือรับรองการหักภาษี ณ ที่จ่าย หนังสือรับรองการมีถิ่นที่อยู่ในประเทศไทยของผู้มีหน้าที่เสียภาษีอากรและผู้มีหน้าที่นำส่งภาษีอากรเป็นภาษาอังกฤษ ดำเนินการเกี่ยวกับงานคดีพิจารณาอุทธรณ์ภาษี ตอบข้อหารือทางภาษีอากร การบริหารงานบุคคล การพัฒนาบุคคล การเงิน การบัญชี การงบประมาณ การพัสดุ อาคารสถานที่ ยานพาหนะของสำนักงานสรรพากรภาค สำนักงานสรรพากรพื้นที่ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา รวมทั้งปฏิบัติงานด้านกรรมวิธี ด้านสารสนเทศ และเป็นศูนย์ข้อมูลการจัดเก็บภาษีอากร ตลอดจนให้คำปรึกษา แนะนำ สนับสนุนทางวิชาการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

7. ประโยชน์ที่ได้รับจากงานวิจัย

1. ทราบถึงระดับความเครียดในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่สรรพากร สำนักงานสรรพากรภาค 6

2. ทราบถึงปัจจัยด้านงานที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่สรรพากร สำนักงานสรรพากรภาค 6

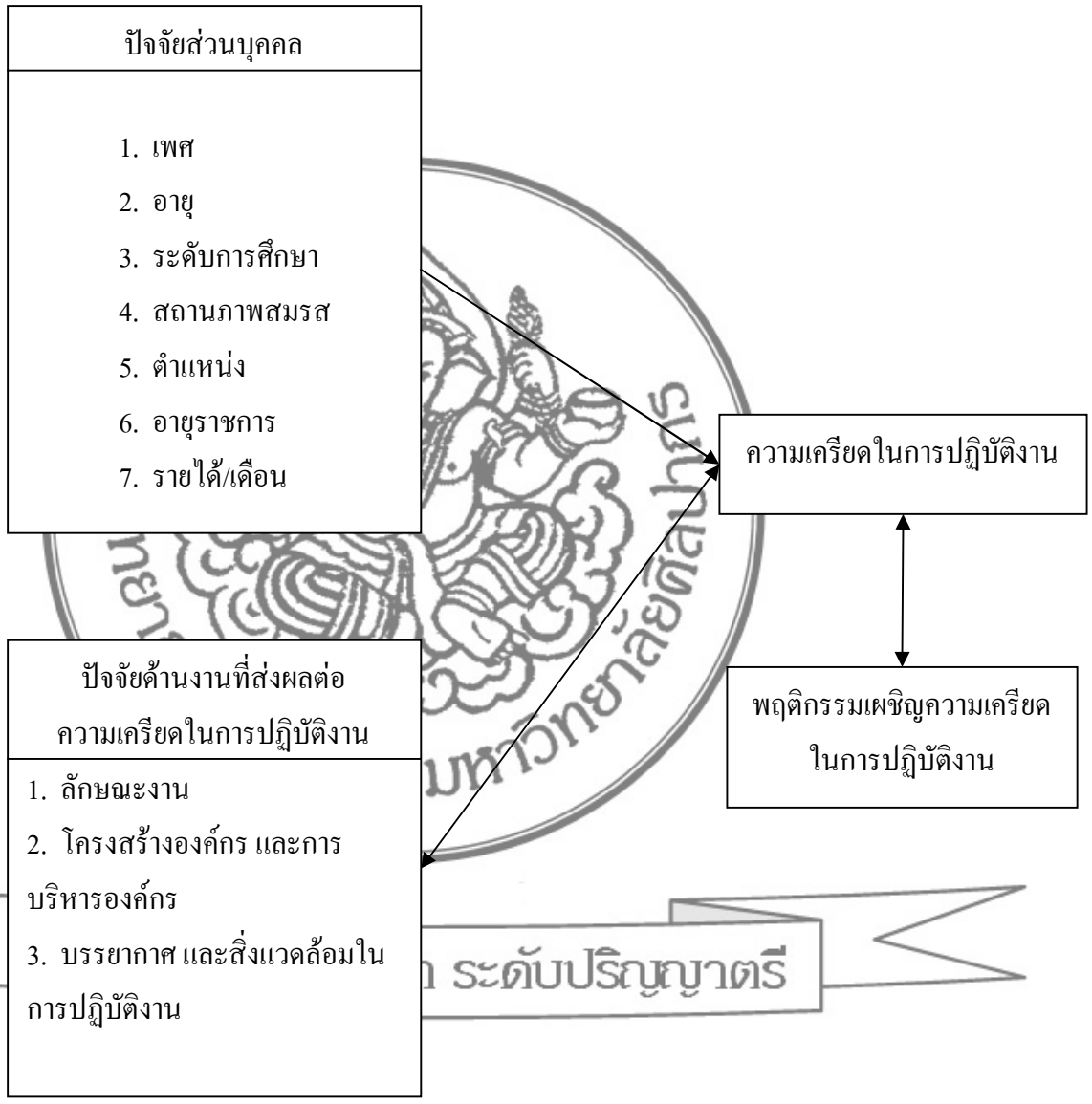
3. ทราบถึงพฤติกรรมเผชิญความเครียดในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่สรรพากร สำนักงานสรรพากรภาค 6

4. ทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านงานที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน กับความเครียดในการปฏิบัติงาน และความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการปฏิบัติงาน กับพฤติกรรมเผชิญความเครียดในการปฏิบัติงาน

5. เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้ มาใช้เป็นแนวทาง ให้เจ้าหน้าที่สรรพากร สำนักงานสรรพากรภาค 6 และผู้เกี่ยวข้อง ได้ทราบและตระหนักถึงความเครียด และปัจจัยที่สัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงาน เพื่อหาทางป้องกัน หลีกเลี่ยง ลด และแก้ไขปัญหาความเครียดของตนเอง ให้มีสุขภาพจิตที่ดี มีพฤติกรรมเผชิญความเครียดที่เหมาะสม พร้อมที่จะให้บริการกับผู้เสียภาษี อย่างมีคุณภาพ

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

8. กรอบแนวคิดในการวิจัย



บทที่ 2
วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษา เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียด และพฤติกรรมเผชิญความเครียดในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่สรรพากร สำนักงานสรรพากรภาค 6 ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อสนับสนุนการค้นคว้า และเป็นกรอบแนวคิดในการดำเนินการวิจัย ในหัวข้อดังต่อไปนี้

1. ความเครียดและคำนิยามของความเครียด
2. สาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียด
3. ระดับของความเครียด
4. พฤติกรรมเผชิญความเครียด
5. แนวคิดเกี่ยวกับความเครียดในการทำงาน
6. แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลกับความเครียดในการทำงาน
7. แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยด้านงานกับความเครียดในการทำงาน
8. หน้าที่และความรับผิดชอบของหน่วยงานภายในกรมสรรพากร
9. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. ความเครียดและคำนิยามของความเครียด

มีผู้ให้คำนิยามของความเครียดไว้ต่าง ๆ กัน ดังนี้

Selye (1978) กล่าวว่า ความเครียดเป็นภาวะหนึ่งในระบบชีวิตของบุคคลซึ่งแสดงให้รู้ได้โดยมีกลุ่มอาการเฉพาะเกิดขึ้น อันเป็นภาวะที่ร่างกายมีปฏิกิริยาสนองตอบต่อสิ่งที่มาคุกคาม ซึ่งปฏิกิริยานี้แตกต่างกันในแต่ละบุคคล ทำให้มีการเปลี่ยนแปลงภายในร่างกายเพื่อปรับตัวต่อสิ่งที่มาคุกคาม

แนวคิดของ Selye ถือได้ว่าเป็นจุดเริ่มต้นที่นักวิชาการสาขาต่าง ๆ ได้แก่ แพทยศาสตร์ (Medicine) ชีววิทยา (Biology) สรีรวิทยา (Physiology) จิตวิทยา (Psychology) สังคมวิทยา (Sociology) และมานุษยวิทยา (Anthropology) ได้ทำการศึกษาเรื่องเกี่ยวกับความเครียดได้อย่างลึกซึ้งกว้างขวางหลากหลายอย่างแท้จริง

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

Trotter (1977) กล่าวว่า ความเครียดเกิดขึ้นต่อเมื่อคนเราตกอยู่ในภาวะถูกข่มขู่ กดดัน หรือเผชิญหน้ากับความขัดแย้ง ความเครียดจะมีผลทั้งต่อร่างกายและจิตใจ ภาวะที่ร่างกายถูกกระทำนั้น ไม่ว่าการข่มขู่ หรือกดดันจะอยู่ในรูปแบบของการข่มขู่กดดันทางร่างกาย ทางการรู้คิด ทางสังคม หรือทั้งสามทางร่วมกัน

Silverman (1968) ได้ให้คำจำกัดความเกี่ยวกับความเครียดว่า ความเครียดเชิงจิตวิทยาหมายถึง ทุกกระบวนการไม่ว่าความเครียดนั้นจะก่อกำเนิดมาจากสิ่งแวดล้อมภายนอก หรือ จากภายในตัวบุคคลเอง แต่โดยส่วนใหญ่เกิดจากปฏิสัมพันธ์ระหว่างกันของมนุษย์ และปฏิกิริยาที่มีต่อสังคม เศรษฐกิจและวัฒนธรรมที่มนุษย์สร้างขึ้น และเมื่อจิตใจเกิดภาวะแห่งความเครียดแล้ว ย่อมส่งผลต่อปฏิกิริยาทางกายด้วยเช่นกัน

Lazarus (cited in Lewis &Collier, อ้างถึงใน รัตนาภรณ์ ดวงธรรม 2547) ให้นิยามเกี่ยวกับความเครียดว่า เป็นสถานการณ์ที่เกิดจากข้อเรียกร้องภายในบุคคลและข้อเรียกร้องภายนอกบุคคลหรือข้อเรียกร้องทั้งภายในและภายนอกบุคคลร่วมกัน โดยทำให้บุคคลใช้กลไกในการปรับตัวในการเผชิญภาวะเครียดซึ่งเป็นความเห็นเกี่ยวกับความเครียดในแง่การมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและสิ่งแวดล้อม

WHO Expert Committee (อ้างถึงใน พันธุ์ทิพย์ รามสูตร 2540) นิยามว่า ความเครียดคือสิ่งที่มาเล่นงานระบบควบคุมภาวะดุลยภาพ (Homeostasis) ของบุคคล

สุจริต สุวรรณชีพ (อ้างถึงใน สินีนาฎ จิตต์ภักดี 2538) กล่าวว่า ความเครียดเป็นภาวะจิตใจของเราเองที่ตื่นตัว เตรียมพร้อมที่จะเผชิญกับสถานการณ์หรือความกดดันอย่างใดอย่างหนึ่งอันไม่พึงประสงค์ ซึ่งเราคาดคิดว่าสถานการณ์หรือความกดดันนั้น ๆ หนักหนาหรือเกินกว่ากำลังความสามารถในยามปกติของเราที่จะแก้ไขหรือขจัดปัดเป่าให้หมดสิ้นหรือบรรเทาเบาบางลงได้

มนตรี นามมงคล และคณะ (2540) กล่าวว่า ความเครียด หมายถึง ภาวะที่กดดัน บีบคั้นทางด้านจิตใจ ก่อให้เกิดปฏิกิริยาตอบสนองทางร่างกาย ต่อสิ่งที่มากดดัน เพื่อปรับร่างกายให้อยู่ในสภาวะสมดุลตามปกติ

กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข (2541) กล่าวว่า ความเครียดเป็นเรื่องของจิตใจที่เกิดความตื่นตัวเตรียมรับเหตุการณ์อย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งไม่น่าพอใจ และเป็นเรื่องที่เราคิดว่าหนักหนาสาหัส เกินกำลังความสามารถที่จะแก้ไขได้ ทำให้เกิดความรู้สึกหนักใจ และพลอยทำให้เกิดอาการผิดปกติทางร่างกายขึ้นด้วย หากความเครียดเหล่านั้นมีมากและคงอยู่เป็นเวลานาน

สถาบันกัลยาณ์ราชนครินทร์ กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข (2547) ให้ความหมายของความเครียดว่า หมายถึง สภาวะที่เกิดขึ้นเมื่อมีสิ่งเร้า หรือสิ่งกระตุ้น ซึ่งอาจเป็นรูป รส กลิ่น เสียง สิ่งสัมผัส ตลอดจนความรู้สึกนึกคิดเข้ามากระทบกับ ตา ลิ้น หู กาย และจิตใจของ

คนเราในสถานการณ์ที่บีบคั้น กดดัน หรือคุกคามให้เกิดความทุกข์ ความไม่สบายใจ จนมีผลต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาพจิตใจและร่างกาย

จากการนิยามความหมายของ ความเครียด ที่กล่าวมาสามารถอธิบายได้โดยย่อว่า ความเครียดหมายถึง ปฏิกิริยาตอบสนองของร่างกาย ต่อสิ่งที่มากระตุ้น หรือมาคุกคาม ทั้งทางร่างกายและจิตใจ แล้วทำให้บุคคลนั้นมีความรู้สึกถูกกดดัน บีบคั้น เกิดความวิตกกังวล มีความทุกข์ทรมานจิตใจ มีอาการซึมเศร้า ทำให้เกิดอาการผิดปกติทางร่างกายตามไปด้วย โดยปฏิกิริยาตอบสนองนี้ มีลักษณะเฉพาะในแต่ละคน ไม่จำเป็นต้องเหมือนกัน อาจปรากฏออกมาทั้งทางพฤติกรรมที่สังเกตได้ และไม่ได้

2. สาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียด

Wallace (อ้างถึงใน รัตนาภรณ์ ควงธรรม 2547) ได้กล่าวว่า สาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียดต่อบุคคลมีดังนี้

1. สาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียดที่มาจากสิ่งแวดล้อมภายนอกตัวบุคคล (Exogenous Stressor) เป็นความเครียดที่เกิดขึ้น ซึ่งส่วนใหญ่เกิดจากสิ่งแวดล้อม สังคม สัมพันธภาพระหว่างบุคคล เช่น

1.1 สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ สิ่งแวดล้อมทางกายภาพที่ก่อให้เกิดความเครียด เช่น สภาพอากาศที่ร้อนหรือเย็นเกินไป แสงสว่างที่จ้าหรือมืดเกินไป สภาพอากาศที่ไม่บริสุทธิ์ มีกลิ่นหรือมีควันพิษ นอกจากนี้การขาดแคลนปัจจัยที่จำเป็นในการดำรงชีวิต เช่น อาหาร น้ำ เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัยและยารักษาโรค ก็เป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดความเครียดได้

1.2 สังคมและสัมพันธภาพกับบุคคลอื่น สภาพสังคมและการมีความสัมพันธ์กับบุคคลรอบข้าง อาจเป็นสิ่งที่ช่วยเหลือหรือก่อให้เกิดความเครียดได้ในขณะเดียวกัน เช่น ความไม่ปรองดองกันของบุคคลในครอบครัว การทะเลาะ และโต้เถียงกันเป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดความเครียดในครอบครัว การอิจฉาริษยากัน เป็นต้น นอกจากนี้การขาดเพื่อน การต้องอยู่คนเดียวอย่างโดดเดี่ยว ก็เป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดความเครียดได้

1.3 สภาวการณ์และเหตุการณ์อื่น ๆ สภาพเหตุการณ์ที่เลวร้ายและเหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความชื่นชมยินดีเป็นเหตุการณ์ที่ทำให้บุคคลต้องมีการปรับตัว การปรับตัวจะเป็นสิ่งที่ทำให้บุคคลเกิดความเครียดขึ้นมาได้ ดังนั้น จึงแยกสภาวการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียดเป็น 2 ประเภท

1.3.1 สภาวการณ์ที่ก่อให้เกิดความชื่นชมยินดี เป็นสภาวการณ์ที่ทำให้บุคคลต้องมีการปรับตัวและเกิดการเปลี่ยนแปลงเหตุการณ์เหล่านี้ ได้แก่ การแต่งงาน การตั้งครรภ์ การคลอดบุตร การจบการศึกษา การเข้ามาทำงานใหม่ การเลื่อนตำแหน่งและการไปศึกษาต่อต่างประเทศ เป็นต้น

ผลงานวิจัยนี้ศึกษาระดับปริญญาตรี

1.3.2 สภาวการณ์ที่ก่อให้เกิดความรันทดใจ เศร้า และสะเทือนใจ เหตุการณ์เหล่านี้ได้แก่ การหย่าร้าง สมาชิกในครอบครัวเจ็บป่วย สามีหรือภรรยาเสียชีวิต การไม่ประสบความสำเร็จในการทำงาน สภาพเศรษฐกิจที่ทรุดลง และการเกษียณอายุ เป็นต้น

2. สาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียดที่มาจากภายในตัวบุคคล (Endogenous Stressor) เป็นความเครียดที่เกิดขึ้นจากตัวบุคคลเอง โดยมีปัจจัยหลายอย่างในตัวบุคคลที่ก่อให้เกิดความเครียด ปัจจัยเหล่านี้ได้แก่

2.1 โครงสร้างของร่างกายและสภาวะทางสรีระวิทยา โครงสร้างของร่างกายเป็นส่วนที่ได้รับถ่ายทอดมาจากบรรพบุรุษ บางคนได้รับในส่วนที่ดีของบิดามารดาทำให้มีโครงสร้างร่างกายสมบูรณ์และมีสุขภาพดี บางคนได้รับในส่วนด้อยของบิดามารดา ทำให้ร่างกายเติบโตอย่างไม่สมบูรณ์ เกิดโรคต่าง ๆ ได้ง่าย ความสามารถที่ซ่อนแฝงอยู่มีน้อยทำให้มีความสามารถในการแก้ปัญหาไม่ดี ทนต่อสภาวะความเครียดได้น้อย ทำให้เกิดความเครียดได้ง่าย

2.2 ระดับพัฒนาการ สภาพร่างกายที่มีการเจริญเติบโตและพัฒนาการไม่ปกติทำให้เกิดโรคได้ง่าย เช่นเดียวกับสภาพจิตใจที่มีพัฒนาการไม่ดี ก็จะมีแนวโน้มที่จะเกิดความเครียดได้ง่าย ทั้งนี้ เนื่องจากความไม่สมดุลกันระหว่างความคาดหวังของบุคคลอื่นกับความสามารถของบุคคลในการสนองตอบความคาดหวังนั้น ๆ ระดับพัฒนาการของจิตใจ อารมณ์มีผลต่อการรับรู้ และแปลเหตุการณ์โดยระดับพัฒนาการที่ไม่ดีทำให้มีการรับรู้ แปลเหตุการณ์ และก่อให้เกิดความเครียดตามมาได้อีก

2.3 การรับรู้ และแปลเหตุการณ์ เหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดอารมณ์โกรธ กลัว เกลียด กังวล หรือตื่นเต้น เป็นเหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียด ทำให้ร่างกายถูกกระตุ้น และมีการสนองตอบต่อเหตุการณ์ที่แตกต่างกัน เพราะบุคคลสองคนมีความต้องการขั้นพื้นฐานที่แตกต่างกัน มีประสบการณ์ชีวิตไม่เหมือนกัน มีความคาดหวัง ทัศนคติ และการมองโลกที่ไม่เหมือนกัน ดังนั้น การรับรู้จึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้บุคคลสนองตอบต่อเหตุการณ์ไปในทางที่ดีหรือในทางที่เลว

Miller, Lyle H., Alma Dell & Larry (1993) ได้แบ่งที่มาของความเครียด ไว้ 2 กลุ่ม ดังนี้

1. ความต้องการหรือความกดดันจากภายนอกร่างกาย ซึ่งแบ่งเป็น

1.1 จากสาเหตุทางกายภาพ เช่น แรงโน้มถ่วงของโลก สภาพดินฟ้าอากาศ ฯลฯ ในภาวะปกติดูจะไม่ก่อปัญหา แต่เมื่อใดที่คนเราต้องไปจัดการกับมันก็จะทำให้เกิดความยุ่งยากขึ้นมา

1.2 จากสภาพสังคมจิตวิทยาของคน เช่น ความคุกคามที่มาจากเรื่องส่วนตัว สังคม ครอบครัว งาน สิ่งแวดล้อม ที่อยู่อาศัย การเงิน ซึ่งจะก่อให้เกิดความเครียดได้

2. ความต้องการหรือความกดดันที่มาจากภายในร่างกาย ซึ่งแบ่งเป็น

2.1 ความเครียดที่มาจากร่างกาย เช่น ความหิว ความเจ็บปวด เหนื่อยล้า หมดความต้องการทางเพศ ฯลฯ

2.2 ความเครียดที่มาจากจิตใจ เช่น ทัศนคติ มุมมอง ผลประโยชน์ หรือสิทธิพิเศษ ประสบการณ์ที่ผ่านมาในอดีตที่มีผลต่อจิตใจ

Farmer, Richard E.et al. (1984) ได้แบ่งสาเหตุความเครียดไว้ดังนี้

1. สาเหตุจากตัวบุคคล (Personal Source) เป็นสาเหตุที่สัมพันธ์กับวิถีชีวิตของบุคคล ได้แก่ โครงสร้างบุคลิกภาพ ประสบการณ์ชีวิต อัตมโนทัศน์ของบุคคล (Self Concept) สุขภาพและอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องในลักษณะของปัจเจกบุคคล

2. สาเหตุจากฐานะทางเศรษฐกิจ (Financial Source) เช่น สถานภาพทางการเงิน รายได้ ความสามารถในการจัดหาปัจจัย 4 รวมทั้งการรับรู้ของบุคคลเกี่ยวกับสถานภาพทางการเงินที่ควรจะเป็น

3. สาเหตุจากสัมพันธภาพ (Relational Source) เป็นสาเหตุที่เกิดจากการมีความสัมพันธ์กับคนรอบตัว เช่น ครอบครัว เพื่อนบ้าน เพื่อนร่วมงาน คู่สมรส เป็นต้น

4. สาเหตุจากอาชีพการงาน (Occupational Source) เป็นความสัมพันธ์กับประสบการณ์การทำงาน การดำเนินชีวิต ตลอดจนการคาดหวังชีวิตในอนาคต

กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข (2547) แบ่งสาเหตุของความเครียดไว้ 3 สาเหตุ ดังนี้

1. สาเหตุจากร่างกาย ประกอบด้วย ความเหนื่อยล้าทางร่างกาย ความเจ็บป่วยของร่างกาย และภาวะโภชนาการของร่างกาย

2. สาเหตุจากจิตใจ ประกอบด้วย ลักษณะบุคลิกภาพต่าง ๆ เช่น เอาจริงเอาจังกับชีวิต พึ่งพิงผู้อื่น หุนหันพลันแล่น ใจร้อน เป็นต้น นอกจากนี้ ลักษณะการเผชิญปัญหาชีวิตที่ทำให้เกิดความขัดแย้งในใจ ความคับข้องใจ ก็เป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียด

3. สาเหตุจากสภาพแวดล้อม ประกอบด้วย สภาพแวดล้อมทางกายภาพ สภาพแวดล้อมทางชีวภาพ และสภาพแวดล้อมทางสังคม วัฒนธรรม

ชูทิตย์ ปานปรีชา (อ้างถึงใน เยาวณา เชื้อเมืองพาน 2549) ได้กล่าวถึงสาเหตุของความเครียดไว้ดังนี้

1. สาเหตุภายใน หมายถึง ความเครียดที่เกิดจากสาเหตุหรือปัจจัยต่าง ๆ ที่มาจากตัวคน สามารถแยกสาเหตุ ได้ 2 ชนิด ดังนี้

1.1 สาเหตุทางร่างกาย เป็นภาวะบางอย่างของร่างกายที่ทำให้เกิดความเครียด เนื่องจากร่างกายและจิตใจเป็นสิ่งที่แยกกันไม่ได้ เมื่อส่วนหนึ่งส่วนใดชำรุดหรือเจ็บป่วย จะทำให้

อีกส่วนหนึ่งชำรุดหรือเจ็บป่วยไปด้วย ฉะนั้นเมื่อร่างกายเครียดจะทำให้จิตใจเครียดด้วย ภาวะต่าง ๆ ที่เป็นสาเหตุของความเครียดนี้ได้แก่

1.1.1 ความเมื่อยล้าทางร่างกาย เป็นสภาพของร่างกายที่ไม่สมบูรณ์แข็งแรงหรือได้ผ่านการทำงานอย่างหนักและนาน

1.1.2 ร่างกายได้รับการพักผ่อนไม่เพียงพอ เป็นสภาพของร่างกายที่เกิดจากการตรากตรำทำงานติดต่อกันนาน

1.1.3 รับประทานอาหารไม่เพียงพอ ไม่ถูกสุขลักษณะทำให้ร่างกายหิวโหย น้ำตาลในเลือดต่ำ ร่างกายขาดวิตามินและเกลือแร่ ซึ่งเป็นส่วนประกอบที่สำคัญในการให้พลังงานแก่ร่างกาย ทำให้ร่างกายอ่อนเพลีย

1.1.4 ความเจ็บป่วยทางร่างกาย เช่น มีโรคประจำตัว ได้รับการผ่าตัดใหม่ ทำให้ไม่อยากอาหาร เนื้อเยื่อของอวัยวะที่ป่วยถูกทำลายหรือทำงานไม่ได้ดี เสียน้ำ เสียเลือด เป็นผลให้ร่างกายอ่อนเพลีย

1.1.5 ภาวะติดสุราและยาเสพติด สุราและยาเสพติดไปกดประสาท ทำให้ร่างกายต้องใช้พลังงานมาก เป็นผลให้ร่างกายอ่อนเพลีย อ่อนแอมากขึ้นทุกขณะ

1.2 สาเหตุทางจิตใจ สภาพทางจิตใจบางอย่างสามารถก่อให้เกิดความเครียดได้ ดังนี้

1.2.1 อารมณ์ไม่ดีทุกชนิด ได้แก่ ความกลัว ความวิตกกังวล ความโกรธ ความเศร้า อารมณ์ดังกล่าวก่อให้เกิดความรู้สึกทุกข์ใจ ไม่สบายใจ โดยเฉพาะความเศร้า ทำให้เกิดความรู้สึกสิ้นหวัง ไม่คิดต่อสู้ ความรู้สึกทั้งหมดนี้ ทำให้เกิดความเครียด

1.2.2 ความคับข้องใจ เป็นภาวะของจิตใจที่เกิดขึ้นเมื่อความต้องการถูกขัดขวาง ทำให้มีปัญหาต้องเผชิญ เกิดความรู้สึกไม่พอใจ โกรธ วิตกกังวล จิตใจเหมือนถูกบีบคั้นเกิดความเครียดขึ้นมา

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

1.2.3 บุคลิกภาพบางประเภท ทำให้เกิดความเครียดได้

1.2.3.1 เป็นคนจริงจังกับชีวิต (Perfectionist) ทำอะไรต้องทำให้ดีสมบูรณ์แบบ เจ้าระเบียบเป็นคนตรง มีมาตรการในการดำเนินชีวิตสูง มีความสามารถในการทำงานเหนือกว่าผู้อื่น ทำให้ตลอดชีวิตต้องทำงานหนัก และต้องทำงานทุกอย่างด้วยตัวของตัวเอง จึงเกิดความเครียดได้ง่าย

1.2.3.2 เป็นคนใจร้อน รุนแรง ก้าวร้าว ควบคุมอารมณ์ไม่อยู่ คนประเภทนี้อารมณ์เปลี่ยนแปลงได้ง่ายมาก มีการเปลี่ยนแปลงทางสรีระวิทยาด้วย ทำให้เกิดความเครียด

1.2.3.3 เป็นคนต้องพึ่งพาผู้อื่น คนประเภทนี้ ขาดความเชื่อมั่นในตนเอง มีความรู้สึกว่าตนเองไม่เก่ง ไม่กล้าตัดสินใจ ไม่กล้าทำอะไรด้วยตนเอง

2. สาเหตุภายนอก หมายถึง ปัจจัยต่าง ๆ นอกตัวคน ที่เป็นสาเหตุทำให้เกิดความเครียดซึ่งได้แก่

2.1 การสูญเสียสิ่งที่รัก ได้แก่ การสูญเสียคนรัก ของรัก ทรัพย์สิน หน้าที่การงาน การตกงาน หรือถูกให้ออกจากงาน ถูกลดตำแหน่ง หรือย้ายงาน ธุรกิจล้มละลาย

2.2 การเปลี่ยนแปลงในชีวิต พบว่า ในระยะหัวเลี้ยวหัวต่อของชีวิตทุกคนจะมีจิตใจแปรปรวน (Psychological Imbalance) ทำให้เกิดความเครียดไม่มากก็น้อย ระยะหัวเลี้ยวหัวต่อของชีวิต ได้แก่ เข้าโรงเรียนครั้งแรก ทำงานครั้งแรก สมรสใหม่ ๆ มีบุตรคนแรก วัยหมดประจำเดือน ปลดเกษียณใหม่ ๆ ตลอดจนการเปลี่ยนแปลงสิ่งแวดล้อม ทำให้ต้องปรับตัว ก็เป็นสาเหตุของความเครียดชนิดหนึ่ง การเปลี่ยนแปลงอย่างกะทันหัน โดยไม่ได้คาดคิด หรือไม่ได้เตรียมตัวไว้ก่อน เช่น การย้ายโรงเรียน ย้ายงาน การย้ายที่อยู่ หรืออพยพย้ายถิ่น เป็นต้น

2.3 ภัยอันตรายต่าง ๆ ที่คุกคามชีวิตและทรัพย์สิน ไม่ว่าจะเป็นภัยที่มนุษย์สร้างขึ้น หรือภัยธรรมชาติ เช่น อยู่ในถิ่นที่มีโจรผู้ร้ายชุกชุม ถูกขู่จะทำร้ายร่างกาย อยู่ในสนามรบ น้ำท่วม และไฟไหม้ ภาวะดังกล่าวทำให้เกิดความกดดัน บีบคั้นจิตใจอย่างรุนแรง เกิดความเครียดอย่างรุนแรงได้

2.4 ทำงานชนิดที่ทำให้เกิดความเครียด เช่น ขาดความปลอดภัยในที่ทำงาน งานเสี่ยงอันตราย งานที่ไม่พึงพอใจ มองไม่เห็นความสำคัญของงานที่ทำอยู่

2.5 ภาวะเศรษฐกิจตกต่ำ ยากจน เป็นหนี้สิน ทำให้ภาวะเจริญเติบโตไม่สมบูรณ์ ขาดอาหาร เรียนได้ไม่เต็มที่ อยู่ในชุมชนแออัด ไม่มีความปลอดภัยในชีวิตทรัพย์สิน ทำให้เกิดความวิตกกังวล หวาดกลัว คิดมาก บีบคั้นจิตใจ เกิดความเครียดได้

2.6 สภาพของสังคมเมือง มีคนหลั่งไหลเข้ามาอยู่ หางานทำในเมืองมากขึ้นเรื่อย ๆ อยู่กันแออัด ชีวิตต้องแข่งขัน ชิงดีชิงเด่น การเดินทางไปไหนมาไหนไม่สะดวก เพราะการจราจรติดขัด ชีวิตครอบครัวไม่อบอุ่น ต่างคนต่างอยู่ ขาดอากาศบริสุทธิ์หายใจ สภาพดังกล่าวทำให้เกิดความเครียดได้

สรวุฒิ สังข์รัศมี (2541) กล่าวว่า สาเหตุของความเครียด มาจาก 2 สาเหตุ ดังนี้

1. สาเหตุจากปัจจัยภายในตัวบุคคล

1.1 สาเหตุทางกาย สภาวะทางกายบางประการ ทำให้เกิดความเครียดได้ในลักษณะที่เรียกว่า ร่างกายความเครียด ซึ่งปัจจัยทางร่างกายที่ก่อให้เกิดความเครียด ได้แก่

1.1.1 คุณลักษณะของพันธุกรรมที่ทำให้บุคคลมีลักษณะพื้นฐานที่แตกต่างกัน ไม่ว่าจะเป็นเรื่องเพศ สีผิว ความเข้มแข็ง หรือความอ่อนแอของระบบการทำงานของร่างกาย ตลอดจนความพิการบางประเภท

1.1.2 ความเหนื่อยล้าทางร่างกาย อันเกิดจากได้ผ่านการทำงานอย่างหนักและติดต่อกันเป็นเวลานาน ซึ่งจะมีความเกี่ยวเนื่องมาจากสภาพความสมบูรณ์แข็งแรงของร่างกายที่จะทำให้แต่ละคนมีความพร้อมในการทำกิจกรรมในชีวิตประจำวันแตกต่างกัน

1.1.3 ภาวะโภชนาการ ได้แก่ ลักษณะนิสัยการรับประทานอาหารที่จะมีผลต่อความสมบูรณ์แข็งแรงของร่างกาย เช่น การรับประทานอาหารไม่ถูกส่วนไม่เพียงพอ หรือการบริโภคสารบางประเภท เช่น สุรา บุหรี่ ชา กาแฟ สิ่งเสพติดต่าง ๆ ล้วนทำให้เกิดความเครียดได้

1.1.4 การพักผ่อนไม่เพียงพอ

1.1.5 การเจ็บป่วยทางร่างกาย

1.1.6 ลักษณะท่าทางที่ปรากฏเกี่ยวกับโครงสร้างของกล้ามเนื้อ ผิวหนัง และการทรงตัว เช่น การเดิน ยืน วิ่ง นั่งนอน หากอยู่ในลักษณะที่ไม่เหมาะสม ย่อมก่อให้เกิดความเครียดได้

1.2 สาเหตุทางจิตใจ เป็นสาเหตุสำคัญและเกี่ยวข้องกับการเกิดความเครียดมากที่สุด ได้แก่

1.2.1 บุคลิกบางประเภทที่ก่อให้เกิดความเครียดได้ง่าย

1.2.1.1 บุคลิกภาพแบบเอาจริงเอาจังกับชีวิต (Perfectionist) เป็นคนที่ต้องการความสมบูรณ์แบบให้กับทุกสิ่งทุกอย่าง ขยัน เจ้าระเบียบ ยึดมั่นในกฎเกณฑ์ บุคลิกภาพแบบนี้ทำให้ต้องทำงานหนัก และทำทุกอย่างด้วยตนเอง

1.2.1.2 บุคลิกภาพแบบพึ่งพิงผู้อื่น (Dependent) เป็นลักษณะที่ขาดความมั่นใจในตนเอง ไม่กล้าตัดสินใจ จะเป็นคนที่วิตกกังวลง่ายทำอะไรต้องอาศัยผู้อื่น หวาดหวั่นกับอนาคตอยู่เสมอ

1.2.1.3 บุคลิกภาพแบบหุนหันพลันแล่น เป็นคนใจร้อน ควบคุมอารมณ์ไม่ได้ อารมณ์เปลี่ยนแปลงง่าย ซึ่งจะมีผลกระทบไปถึงสภาวะสมดุลของร่างกาย

1.2.2 การเผชิญเหตุการณ์ต่าง ๆ ในชีวิต เป็นเหตุการณ์ความเปลี่ยนแปลงที่มีผลกระทบต่อการทำกิจกรรมปกติของบุคคล โดยเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น อาจก่อให้เกิดผลทางบวกหรือลบก็ได้ทำให้บุคคลต้องปรับตัว และเครียดได้ง่าย เช่น การหย่าร้าง การสูญเสียคนอันเป็นที่รัก การเจ็บป่วย การเปลี่ยนงาน การย้ายที่อยู่อาศัย ฯลฯ

1.2.3 ความขัดแย้งในใจ เกิดจากการที่บุคคลต้องเผชิญทางเลือกสองทางเลือกขึ้นไป แต่ทางเลือกอย่างใดอย่างหนึ่ง อาจจะเป็นการเลือกในสิ่งที่ไม่ต้องการ ไม่อยากได้

1.2.4 ความคับข้องใจ ได้แก่ การที่บุคคลไม่สามารถบรรลุเป้าหมายที่ต้องการได้ เกิดจากสาเหตุต่อไปนี้

ผลงานวิจัยนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาเอก

1.2.4.1 ความรู้สึกบางประเภท ได้แก่ ความรู้สึกสูญเสีย อาจจะเป็นการสูญเสียคนที่รัก เกียรติยศ ชื่อเสียง ความภาคภูมิใจ ความรู้สึกล้มเหลวในชีวิต ความรู้สึกเหล่านี้ ทำให้หมดหวัง ไม่สามารถควบคุมสิ่งต่าง ๆ ได้ ความล่าช้าของเหตุการณ์หรือการไปสู่เป้าหมายที่ต้องการ อันอาจเกิดจากธรรมชาติหรือลักษณะของเหตุการณ์นั้นเอง หรือเกิดจากปัจจัยแวดล้อมของเหตุการณ์หรือเกิดจากปัจจัยภายในตัวบุคคลนั้นเอง

1.2.4.2 การขาดคุณสมบัติบางประการของบุคคล เช่น การขาดความสามารถ การขาดทักษะในการทำงานที่รับผิดชอบ

1.2.4.3 อารมณ์ที่ไม่ดีทุกชนิด ได้แก่ ความกลัว ความวิตกกังวล ความโกรธ ความเศร้า ความทุกข์ใจ ไม่สบาย ความรู้สึกเหล่านี้ ทำให้เกิดสิ่งที่เรียกว่า อารมณ์เครียด

2. สาเหตุจากปัจจัยสิ่งแวดล้อม

2.1 ทางกายภาพ เช่น อุณหภูมิ ภูมิอากาศ ความหนาแน่นของประชากร ภัยธรรมชาติ ฯลฯ ลักษณะทางกายภาพ มีผลกระทบทั้งทางตรงและทางอ้อม ต่อวิถีการดำเนินชีวิตของบุคคล และทำให้ต้องปรับตัวอยู่ตลอดเวลา ซึ่งก่อให้เกิดความเครียดได้

2.2 ทางชีวภาพ เป็นสิ่งแวดล้อมที่เป็นสิ่งมีชีวิต และทำอันตรายต่อบุคคลได้ เช่น เชื้อโรคต่าง ๆ

2.3 ทางสังคม วัฒนธรรม ปรากฏการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในสังคมและสิ่งที่บุคคลกระทำ จะมีผลกระทบต่อกันตลอดเวลา ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียด ได้แก่

2.3.1 สถานภาพและบทบาทในสังคมของบุคคล ซึ่งอาจจะมีหลายสถานภาพและหลายบทบาท หากบทบาทหลายอย่างนี้มีความขัดแย้งหรือมีความแตกต่างกันมาก ก็อาจทำให้เกิดความยากลำบากในการปรับตัวและเครียดได้

2.3.2 บรรทัดฐานทางสังคม บางครั้งกฎเกณฑ์ที่เป็นธรรมเนียมปฏิบัติของสังคมไม่สอดคล้องกับความต้องการของบุคคลหรือเป็นกฎเกณฑ์ที่เคร่งครัดมาก ย่อมก่อให้เกิดความเครียดแก่บุคคลได้

2.3.3 ระบบการเมืองการปกครอง ซึ่งมีผลต่อวิถีการดำเนินชีวิตของบุคคล หากเป็นระบบการเมืองที่เคร่งครัด ทำให้ประชาชนรู้สึกถูกคุกคาม หรือถูกควบคุม โดยเฉพาะในเรื่องสิทธิเสรีภาพต่าง ๆ หรือเป็นระบบ การเมืองการปกครองที่ทำให้ประเทศขาดความมั่นคง ย่อมก่อให้เกิดความเครียดกับประชาชนได้

ดังนั้น จากการศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องจะพบว่า สาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียดนั้น มีสาเหตุที่มาจากภายในตัวบุคคลเอง เช่น ความคับข้องใจ ความไม่สมหวัง ความรู้สึกสูญเสีย ความผิดปกติของร่างกาย การเจ็บป่วย การเปลี่ยนแปลงภายในร่างกาย ตามวัยต่าง ๆ และสาเหตุที่มาจาก

ภายนอกหรือที่มาจากสิ่งแวดล้อม ซึ่งจะเป็นสาเหตุที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลง หรือความกดดันภายนอกที่จู่โจมเข้ามากะทันหัน เช่น การสูญเสียสิ่งที่รัก การถูกไล่ออกจากงาน การถูกโยกย้ายสถานที่ทำงาน ความเครียดจากอาชีพ ที่ต้องมีความรับผิดชอบสูง ต้องมีการแข่งขันกันตลอดเวลา เป็นงานที่ซ้ำซาก จำเจ เป็นต้น

3. ระดับความเครียด

Frain and Valiga (อ้างถึงใน ทัยรัตน์ พันธุ์แพ 2544) ได้แบ่งระดับความเครียดเป็น 4 ระดับ ดังนี้

ระดับที่ 1 ความเครียดที่เกิดขึ้นตามปกติในชีวิตประจำวันหรือระดับต่ำ (Mild Stress) ความเครียดในระดับนี้ไม่คุกคามต่อการดำเนินชีวิต บุคคลมีการปรับตัวอัตโนมัติ เป็นการปรับด้วยความเคยชิน และใช้พลังในการปรับตัวน้อยที่สุด เช่น การต้องใช้ชีวิตแบบเร่งรีบ การแข่งขัน การใช้เวลาในการเดินทางไปทำงานในสภาพการจราจรคับคั่น การปรับตัวต่อภาวะแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป ในระดับนี้บุคคลจะรู้สึกถึงความสามารถในการปรับตัวตอบสนองอย่างได้ผลดี ความเครียดในระดับนี้ มีน้อยมาก และหมดไปในระยะเวลาอันสั้น

ระดับที่ 2 ความเครียดระดับปานกลาง (Moderate Stress) เป็นความเครียดที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวัน เนื่องจากสิ่งที่มาคุกคาม เช่น การสัมภาษณ์เพื่อเข้าทำงานหรือพบเหตุการณ์สำคัญ ๆ ในสังคมระดับนี้ทำให้บุคคลมีการตื่นตัวและร่างกายจะเกิดปฏิกิริยาต่อต้านขึ้น ความเครียดในระดับนี้มีน้อยและหมดไปในระยะเวลาเพียงชั่วโมงเท่านั้น

ระดับที่ 3 ความเครียดระดับสูง (High Stress) ความเครียดในระดับนี้ บุคคลได้รับเหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียดเป็นเวลานาน และไม่สามารถปรับตัวได้ในเวลาอันรวดเร็ว ภาวะการณ์เช่นนี้จะทำให้บุคคลรู้สึกถูกคุกคาม เนื่องจากอยู่ระหว่างความสำเร็จและความล้มเหลว ซึ่งถือว่าเป็นวิกฤติการณ์อย่างหนึ่งในชีวิตบุคคล อาจไม่สามารถควบคุมสถานการณ์ต่าง ๆ ได้ และมีการแสดงออกทางอารมณ์เพื่อพยายามลดความเครียด ความเครียดที่เกิดขึ้นในระดับนี้จะเกิดขึ้นเป็นชั่วโมง หลาย ๆ ชั่วโมง หรือจนกระทั่งเป็นวัน

ระดับที่ 4 ความเครียดระดับรุนแรง (Severe Stress) ถ้าสถานการณ์คุกคามยังดำเนินอยู่อย่างต่อเนื่อง ก็จะทำให้บุคคลเกิดความเครียดสูงขึ้นอีก ความเครียดระดับนี้ทำให้บุคคลมีความล้มเหลวในการปรับตัว และแสดงออกในลักษณะต่าง ๆ เช่น สมาธิในการทำงานลดลง การขาดงาน ไม่สนใจดูแลครอบครัว ความเครียดในระดับนี้จะเกิดขึ้นเป็นสัปดาห์ หรืออาจเป็นเดือน หรือเป็นปี

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

Janis (อ้างถึงใน ลดาวัลย์ สกุณา 2543) ได้แบ่งระดับความเครียดออกเป็น 3 ระดับ คือ

1. ความเครียดระดับต่ำ (Mild Stress) เป็นความเครียดที่เกิดขึ้นและสิ้นสุดลงในช่วงเวลาสั้น ๆ อาจแค่นาทีหรือชั่วโมงเท่านั้น ซึ่งอาจเกิดจากสาเหตุเพียงเล็กน้อย เช่น อาจเป็นเหตุการณ์ในชีวิตประจำวัน การเดินทางไปทำงาน การมาไม่ทันเวลาตามนัด

2. ความเครียดในระดับปานกลาง (Moderate Stress) ความเครียดชนิดนี้ รุนแรงกว่าชนิดแรก ผลกระทบรุนแรงมากกว่าระดับแรก อาจใช้เวลาเป็นชั่วโมงหรือหลายชั่วโมงจนกระทั่งเป็นวัน เช่น ความเครียดจากการทำงานมากเกินไป การขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงาน

3. ความเครียดระดับสูง (Severe Stress) ความเครียดชนิดนี้ จะแสดงอาการอยู่นานเป็นสัปดาห์หรืออาจเป็นเดือนเป็นปี เช่น การตายของบุคคลใกล้ชิดเป็นระดับที่มีความรุนแรงมาก

กรมสุขภาพจิต (2541) แบ่งระดับความเครียดเป็น 5 ระดับ ดังนี้

1. ระดับความเครียดต่ำกว่าเกณฑ์ปกติอย่างมาก เป็นระดับที่บุคคลอาจรู้สึกถึงความพอใจกับการดำเนินชีวิตที่เป็นอยู่ โดยมีแรงกดดันหรือแรงจูงใจในการดำเนินชีวิตที่น้อยกว่าบุคคลอื่น

2. ระดับความเครียดเกณฑ์ปกติ เป็นระดับที่บุคคลสามารถจัดการกับความเครียดที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวัน และสามารถปรับตัวต่อสถานการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสม

3. ระดับความเครียดสูงกว่าปกติเล็กน้อย เป็นระดับที่บุคคลมีความไม่สบายใจอันเกิดจากปัญหาในการดำเนินชีวิตประจำวัน หรือมีปัญหาอุปสรรคหรือข้อขัดแย้งที่อาจจะยังไม่ได้รับการคลี่คลายปัญหาหรือแก้ไข ซึ่งถือว่าเป็นความเครียดที่พบได้ในชีวิตประจำวัน

4. ระดับความเครียดสูงกว่าปกติปานกลาง เป็นระดับที่บุคคลเริ่มมีความรู้สึกตึงเครียดในระดับค่อนข้างสูง และได้รับความเดือดร้อนเป็นอย่างมาก จากปัญหาทางอารมณ์ที่เกิดจากปัญหาความขัดแย้งและวิกฤตการณ์ในชีวิต โดยอาจสังเกตได้จากอาการแสดงออกถึงการเปลี่ยนแปลงทางร่างกายและอารมณ์ ความเครียด พฤติกรรมการดำเนินชีวิต และสิ่งที่แสดงออกมาอาจจะเป็นสัญญาณเตือนขั้นต้นว่าบุคคลนั้นกำลังเผชิญกับภาวะวิกฤติ และความขัดแย้ง ซึ่งบุคคลพยายามจัดการหรือแก้ไขด้วยความยากลำบาก ตราบที่ความขัดแย้งต่าง ๆ ยังคงมีอยู่ ลักษณะอาการต่าง ๆ จะเพิ่มมากขึ้น ความเครียดระดับนี้มีผลกระทบต่อการทำงานและการดำเนินชีวิต

5. ระดับความเครียดสูงกว่าเกณฑ์ปกติมาก เป็นระดับที่บุคคลกำลังตกอยู่ในภาวะเครียดหรือกำลังเผชิญกับวิกฤติการณ์ในชีวิตอย่างรุนแรง หากปล่อยให้ความเครียดในระดับนี้ ยังคงมีต่อไป โดยไม่ได้ดำเนินการแก้ไขอย่างเหมาะสมและถูกวิธี อาจนำไปสู่ความเจ็บป่วยทางจิตที่รุนแรงซึ่งมีผลเสียต่อตนเอง และบุคคลใกล้ชิดต่อไปได้

โดยสรุป ความเครียด แบ่งออกเป็น 3 ระดับ คือ

1. ความเครียดระดับต่ำ ความเครียดในระดับนี้เกิดตามปกติไม่คุกคามต่อการดำเนินชีวิต มีการปรับตัวได้ด้วยความเคยชิน และอัตโนมัติ ทำให้บุคคลกระตือรือร้นและตื่นตัวในการดำเนินชีวิต

2. ความเครียดระดับปานกลาง เป็นความเครียดที่รุนแรงกว่าระดับแรก ถ้าบุคคลได้รับเป็นเวลานาน และไม่สามารถปรับตัวได้ จะทำให้แสดงออกมาในลักษณะการปฏิเสธ ก้าวร้าว ซึม หรือพฤติกรรมอื่น ๆ เพื่อลดความเครียด

3. ความเครียดในระดับสูง เป็นระดับที่มีความรุนแรงมาก ทำให้บุคคลมีความล้มเหลวในการปรับตัว ทำให้เกิดหมดกำลังใจ ท้อแท้ และเบื่อหน่ายในชีวิตได้

4. พฤติกรรมเผชิญความเครียด

เมื่อบุคคลเกิดความเครียด จะมีพฤติกรรมเผชิญความเครียดต่าง ๆ มากมาย แตกต่างกันไปในการหาทางลด หรือขจัดความเครียดให้หมดไป เพื่อรักษาภาวะสมดุลของร่างกายให้กลับคืนสู่ปกติอีกครั้งหนึ่ง

Monat และ Lazarus (1978) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมเผชิญความเครียดไว้ว่า เป็นกลไกที่บุคคลใช้เพื่อรักษาภาวะสมดุลทางจิตใจ ในภาวะที่บุคคลต้องพบกับปัญหาที่ท้าทายและรุนแรง เช่น การเจ็บป่วย การสูญเสีย การถูกคุกคาม สิ่งเหล่านี้ถือเป็นภาวะตึงเครียด ซึ่งทำให้บุคคลต้องมีการโต้ตอบ โดยการหาวิธีการต่าง ๆ เพื่อขจัดหรือบรรเทาเหตุการณ์ที่ตึงเครียดนั้น

Ignatavicius และ Bayne (1991) ให้ความหมาย พฤติกรรมเผชิญความเครียด ไว้ว่า เป็นพฤติกรรมหรือความคิดที่บุคคลใช้เพื่อควบคุมสาเหตุของความเครียดหรือควบคุมความรู้สึกเครียด บุคคลจะใช้สติปัญญาในการเลือกวิธีการเผชิญความเครียดที่เคยใช้แล้วประสบความสำเร็จในอดีต ถ้ากลวิธีนี้ใช้แล้วไม่ประสบความสำเร็จ บุคคลจะคัดเลือกวิธีอื่นต่อไป

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

Lazarus and Folkman (1984) ให้ความหมายของพฤติกรรมเผชิญความเครียดว่าเป็นความพยามยามที่จะเปลี่ยนแปลงความรู้สึกนึกคิดและพฤติกรรมอยู่ตลอดเวลา เพื่อที่จะจัดการกับสิ่งกระตุ้นให้เกิดความเครียด ทั้งที่เกิดขึ้นภายในหรือภายนอกตัวบุคคล และความเครียดที่เกิดขึ้นนี้จะถูกประเมินโดยผู้ประสบว่าจะต้องใช้กำลังความสามารถและแหล่งทรัพยากรที่มีอยู่เกินธรรมดา หรือแหล่งทรัพยากรที่มีอยู่อาจไม่เพียงพอที่จะจัดการกับความเครียด ซึ่งถือเป็นกระบวนการที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา และจะไม่มีการตัดสินก่อนว่าวิธีการเผชิญกับความเครียดวิธีใดมีประสิทธิภาพมากที่สุด บุคคลที่เผชิญกับความเครียดตามแนวคิดนี้ มี 2 ลักษณะ คือ

1. พฤติกรรมเผชิญความเครียดแบบมุ่งลดอารมณ์ (Emotion – Focused Coping)

เป็นพฤติกรรมที่บุคคลพยายามที่จะจัดการกับอารมณ์ และความรู้สึกต่าง ๆที่เกิดขึ้นเนื่องจากสถานการณ์ที่เป็นความเครียด โดยไม่ได้มุ่งแก้ปัญหาหรือสาเหตุ Lazarus เรียกวิธีนี้ว่า “การบรรเทา” ซึ่งรวมถึงการที่บุคคลนั้น ได้นำเอากลไกการป้องกันทางจิต (Defense Mechanism) มาใช้ด้วย กลไกการป้องกันทางจิตทุกแบบ จัดเป็นพฤติกรรมเผชิญความเครียดแบบมุ่งลดอารมณ์ พฤติกรรมประเภทนี้เป็นการกระทำให้รู้สึกว่าอันตรายจากสถานการณ์นั้น ลดลง แต่ความจริงแล้วอันตรายนั้นไม่ได้ลดลง สถานการณ์ไม่ได้เปลี่ยนแปลงไป พฤติกรรมที่จัดว่าเป็นพฤติกรรมประเภทนี้ ได้แก่ การปฏิเสธ การหลีกหนี การพยายามลืม การแยกตนเอง การเพ้อฝัน การทำให้เป็นเรื่องเล็ก การเลือกรับฟังเฉพาะสิ่งที่ดี หรือการโยนความผิดไปให้ผู้อื่น เป็นต้น

2. พฤติกรรมเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ปัญหา (Problem – Focused Coping)

เป็นพฤติกรรมที่บุคคลพยายามจัดการกับสิ่งที่มากระตุ้นให้เกิดความเครียดโดยตรง ซึ่งเป็นการใช้กระบวนการทางปัญญา ในการตัดสินใจเลือกวิธีที่จะจัดการกับสถานการณ์ โดยมุ่งที่ต้นเหตุของปัญหา ได้แก่ การเผชิญกับเหตุการณ์ที่เป็นความเครียดตามสภาพความเป็นจริง และหาหนทางแก้ไขหรือการเสริมสร้างความสามารถให้ตนเองในการเผชิญความเครียดนั้น เป็นต้น

บุคคลจะเลือกพฤติกรรมเผชิญภาวะความเครียดแตกต่างกันไป ตามระดับการเกิดภาวะเครียด ตามที่ Anderson (cited in Lazarus & Folkman 1984) กล่าวว่า บุคคลที่มีความเครียดในระดับต่ำ อาจใช้พฤติกรรมเผชิญความเครียดได้ทั้ง 2 แบบ แต่เมื่อความเครียดเพิ่มขึ้นเป็นระดับปานกลาง บุคคลจะมีแนวโน้มในการเลือกใช้พฤติกรรมเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ปัญหา และเมื่อภาวะความเครียดอยู่ในระดับที่รุนแรง บุคคลมักใช้พฤติกรรมเผชิญความเครียดแบบมุ่งลดอารมณ์แทน อย่างไรก็ตามในการปฏิบัตินั้น บุคคลสามารถใช้พฤติกรรมเผชิญความเครียดทั้ง 2 แบบ โดยอาจมีส่วนเพิ่มหรือลดประสิทธิภาพของบุคลากร เช่น ใช้พฤติกรรมเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ปัญหา ในกรณีที่เห็นว่าตนสามารถจัดการกับปัญหาได้ และมักใช้พฤติกรรมเผชิญความเครียดแบบมุ่งลดอารมณ์ เมื่อเห็นว่าปัญหานั้นเกินกว่าที่จะแก้ไขได้ การเผชิญปัญหาที่จะให้ผลดีที่สุด คือ การใช้กลวิธีทั้ง 2 แบบดังกล่าวให้ช่วยเสริมซึ่งกันและกัน นำไปสู่การจัดการกับปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ

5. แนวคิดเกี่ยวกับความเครียดในการทำงาน

งานเป็นสิ่งที่มีความสำคัญและจำเป็นของชีวิตมนุษย์ เนื่องจาก งานนำไปสู่ผลตอบแทน คือ เงิน ตำแหน่งหน้าที่การงาน ความพึงพอใจในตนเอง การทำงานจึงเป็นที่มาสำคัญของความเครียด คนที่ทำงานร่วมกันจะมาจากสังคมที่แตกต่างกัน ทำให้เกิดความขัดแย้งได้ง่าย นอกจากนี้สภาพแวดล้อมในการทำงานก็เป็นส่วนที่สามารถสร้างความเครียด และความกดดันได้ ดังนั้น งานจึงเป็นที่มาของความเครียดแหล่งใหญ่ และเกิดขึ้นต่อเนื่องยาวนาน

Cooper & Marshall (1976) กล่าวว่า ความเครียดในการทำงาน หมายถึง ความสัมพันธ์ของงานบางอย่างกับปัจจัยด้านลบที่เป็นสาเหตุของความเครียดในการทำงาน เช่น ปริมาณงานที่มากเกินไป ความสับสนและความขัดแย้งในบทบาท สภาพการทำงานที่ไม่ดี งานที่ต้องรับผิดชอบสูง และความสัมพันธ์ที่ไม่ดีกับบุคคลอื่น ปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้ทำให้บุคคลเกิดความกดดัน มีผลทำให้เกิดความเจ็บป่วยทางร่างกาย และสุขภาพจิตที่ไม่ดีตามมา

Ross and Altmaier (1994) กล่าวว่า ความเครียดในการทำงาน หมายถึง ปฏิสัมพันธ์ระหว่างงานกับพนักงาน โดยปริมาณงานมากกว่าความสามารถของพนักงานที่ทำได้ ผลที่พนักงานได้รับ คือ มีความเครียดมากขึ้น

Brief and other (1981) กล่าวว่า ความเครียดในการทำงาน หมายถึง สภาวะที่เกิดจากปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับงานของเขา ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในตัวบุคคลนั้น และสิ่งนั้นทำให้พวกเขาเปลี่ยนไปจากปกติ

Rice (1992) กล่าวว่า ความเครียดในการทำงาน หมายถึง ปริมาณงานที่มากเกินความสามารถของผู้ที่ทำงานที่จะทำได้

Mc.Grath.Josep E. (อ้างถึงใน ลดาวัลย์ สกุณา 2543) ได้กล่าวถึงความเครียดในการทำงาน ไว้ว่า หมายถึง ภาวะที่มีปัจจัยในการทำงานส่งผลให้ผู้ทำงานเกิดการเปลี่ยนแปลงทั้งทางร่างกายและจิตใจ เกิดความสูญเสียความสมดุลของร่างกายมีผลทั้งในแง่บวกและแง่ลบ ในแง่บวกทำให้เกิดผลผลิต ประสิทธิผลขององค์กร ในแง่ลบส่งผลให้เกิดการเสียสมดุล รบกวนต่อบุคคล เป็นต้น

Whreeler & Riding (1994) กล่าวถึง ความเครียดในการทำงานว่าเป็นการรับรู้ของบุคคลว่างานนั้นคุกคามต่อความเชื่อมั่นในตนเองหรือความผาสุกและเกินขีดความสามารถของตนจาก ความจำเป็นที่มนุษย์ทุกคนต้องทำงานเพื่อเลี้ยงชีพให้สามารถดำรงอยู่ในสังคม จึงทำให้ไม่สามารถหลีกเลี่ยงการเกิดความเครียดในงานได้

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

ดังนั้น ความเครียดในการทำงาน เป็นประสบการณ์ที่บุคคลทั่วไปต้องประสบกันทุกคน ซึ่งอาจเกิดในระดับที่ต่างกันตามการรับรู้ ประสบการณ์ของแต่ละบุคคล ความเครียดอาจก่อให้เกิดผลดี คือ เป็นตัวกระตุ้นทำให้เกิดความกระตือรือร้น พยายามมากขึ้นเพื่อที่จะทำให้ประสบผลสำเร็จ หรืออาจก่อให้เกิดผลเสีย คือ ประสิทธิภาพการทำงานลดลง เกิดความเบื่อหน่ายในงาน ขาดสมาธิ และท้อแท้ได้

6. แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลกับความเครียดในการทำงาน

ชวัลญา ชีวะพฤกษ์ (2547) กล่าวว่า ปัจจัยส่วนบุคคลเป็นสิ่งสำคัญ ที่เป็นองค์ประกอบในการสร้างให้เกิดบรรยากาศที่ดี มีความสุขในการทำงาน เมื่อองค์ประกอบย่อยแต่ละส่วนดีแล้วย่อมทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งจะทำให้ความเครียดและปัญหาต่าง ๆ ที่จะเกิดขึ้นตามมาจากการทำงานก็จะไม่เกิดขึ้น

ปารวีร์ ทองแพง (อ้างถึงใน มธุรา จุลเจิม 2551) กล่าวว่า บุคคลที่มีอายุมาก จะมีความเครียดในการทำงานน้อยกว่าบุคคลที่มีอายุน้อย เนื่องจากอายุเป็นสิ่งที่บอกถึงความมีวุฒิภาวะและประสบการณ์ของบุคคล ซึ่งบุคคลที่มีอายุมากจะมีประสบการณ์และวุฒิภาวะทางอารมณ์สูงกว่า มีความสุขรอบคอบ รู้จักชีวิต สามารถปรับตัวให้สอดคล้องกับสถานการณ์ต่าง ๆ ได้ดีกว่าผู้ที่มีอายุน้อย จึงทำให้เกิดความเครียดได้น้อยกว่าผู้ที่มีอายุน้อย

สิริพร เลียวกิตติกุล (2545) กล่าวว่า ผู้ที่มีอายุน้อยมีความเครียดสูงเนื่องจากผ่านประสบการณ์ต่าง ๆ มาน้อย ทำให้มีทักษะในการจัดการกับปัญหาต่าง ๆ น้อยกว่าผู้ที่มีอายุมากกว่า จึงทำให้เกิดความเครียดในการทำงานที่สูงกว่า

สร้อยตระกูล (ติวยานนท์) อรรถะมานะ (อ้างถึงใน มธุรา จุลเจิม 2551) กล่าวว่า บุคคลที่มีการศึกษาสูงมักจะได้รับงานที่ดี และมีความคาดหวังในความพึงพอใจในงานสูง ทำให้ประสบความสำเร็จในการทำงานตามที่ปรารถนา จึงทำให้การเกิดความเครียดในการทำงานแตกต่างจากคนที่มีการศึกษาต่ำ

Duane and Sydney (อ้างถึงใน มธุรา จุลเจิม 2551) กล่าวว่า ระดับของความรู้ ทักษะ และความสามารถในการปฏิบัติงานจะเป็นสิ่งที่ทำให้พนักงานมีความต้านทานต่อความเครียดที่จะเกิดขึ้นในการทำงานได้ เช่น พนักงานที่มีทักษะในการทำงานสูงจะมีความเครียดในการทำงานน้อยกว่าพนักงานที่มีทักษะในการทำงานต่ำ

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

ปารวีร์ ทองแพง (อ้างถึงใน มธุรา จุลเจิม 2551) กล่าวว่า บุคคลที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากกว่าจะมีความเครียดในการทำงานน้อยกว่าบุคคลที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานน้อย เนื่องจากระยะเวลาในการปฏิบัติงานเป็นสิ่งที่แสดงถึงประสบการณ์ในการทำงาน บุคคลที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากย่อมมีประสบการณ์ในการทำงานที่สูง สามารถจัดการ กับปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในงานและปรับตัวต่อความเครียดในงานได้ดีกว่าบุคคลที่มีประสบการณ์ในการทำงานที่น้อยกว่า

Maslach (อ้างถึงใน มธุรา จุลเจิม 2551) กล่าวว่า บุคคลที่เป็นโสด จะมีความเหนื่อยหน่ายสูงกว่าบุคคลที่สมรสแล้ว เนื่องจากคู่สมรสช่วยแบ่งเบาปัญหาหรือความเครียดต่าง ๆ ช่วยให้สามารถจัดการกับปัญหาและความขัดแย้งในจิตใจได้ และเสี่ยงต่อความล้มเหลว และความผิดหวังในงานได้น้อยกว่าบุคคลที่เป็นโสด

Gilmer (อ้างถึงใน มธุรา จุลเจิม 2551) กล่าวว่า ค่าจ้างหรือเงินเดือน จะเป็นสิ่งที่ถือว่าเป็นความจำเป็นพื้นฐานของแต่ละบุคคลในการดำรงชีวิต ทุกคนจึงมีความมุ่งหมายว่า การทำงานจะทำให้มีรายได้ที่สามารถนำไปดำรงชีวิตเพื่อให้เกิดความสุขสบายขึ้นได้

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (อ้างถึงใน มธุรา จุลเจิม 2551) ได้กล่าวถึงปัจจัยด้านระดับเงินเดือนว่า เงินเดือนมีส่วนสำคัญในการสร้างให้เกิดความพอใจในการทำงานได้ โดยเฉพาะเงินเดือนที่มากพอแก่การดำรงชีพ ทำให้ไม่ต้องดิ้นรนมากที่จะไปทำงานอื่น ๆ อีกเพื่อเพิ่มรายได้ในการดำรงชีวิต ถ้าบุคคลมีรายได้น้อย หรือไม่พอเพียงกับการดำรงชีวิตย่อมส่งผลให้เกิดความเครียดในการทำงานได้

สิริพร เลียวกิตติกุล (2545) กล่าวว่า สถานะทางเศรษฐกิจจะส่งผลต่อระดับความเครียดของบุคคลได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งภาวะทางเศรษฐกิจในปัจจุบัน ซึ่งมีค่าครองชีพสูง อาชีพที่มีรายได้น้อยย่อมทำให้บุคคลเกิดความเครียดในการทำงานได้

สงวนลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ

จากแนวคิดข้างต้น จะเห็นได้ว่า ลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน จะส่งผลให้เกิดความเครียดในการทำงานของพนักงานที่แตกต่างกัน

7. แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยด้านงานกับความเครียดในการทำงาน

สาเหตุความเครียดในการทำงาน Organ & Hamner (อ้างถึงใน สินีนาฏ จิตต์ภักดี 2538) กล่าวว่า ความเครียดในการทำงานมีสาเหตุ ดังนี้

1. งานที่มากเกินไป (Job Overload)

เป็นเรื่องที่ทุกคนเคยประสบเป็นบางครั้ง แต่ถ้าสภาพการทำงานมีงานมากเกินไปอยู่ตลอดเวลาอย่างเรื้อรัง จนบุคคลนั้นแทบไม่มีเวลาสำหรับตนเอง ย่อมก่อให้เกิดความเครียดได้

ชนิดของงานมากไป สามารถแบ่งได้เป็น

1.1 ต้องทำงานอย่างเดียวหรือทำงานที่คล้าย ๆ กันติดต่อกันหลายชั่วโมง

1.2 ต้องทำงานโดยมีกำหนดระยะเวลาที่จำกัด (Deadlines & Time Pressures)

1.3 ปริมาณงานที่มากเกินไป เช่น คนทำงานธนาคาร พยาบาล

1.4 การที่ต้องทำงานที่แตกต่างกันมาก หลาย ๆ อย่างพร้อมกันซึ่งต้องทำให้เปลี่ยนความสนใจและเริ่มใหม่ในเรื่องต่าง ๆ อยู่บ่อย ๆ

การที่ต้องรับงานหนักและรู้สึกว่างานมากไปนั้นจะไม่เกิดขึ้นเพียงภายในวันเดียว แต่จะสะสมติดต่อกันเป็นระยะเวลานาน

2. ความขัดแย้งในบทบาทความไม่ชัดเจนในหน้าที่ (Role Conflict and Ambiguity) พบว่า ความไม่ชัดเจนในหน้าที่บทบาทของตนเองเป็นสาเหตุสำคัญในการก่อให้เกิดความเครียด บทบาทขัดแย้ง (Role Conflict) หมายถึง ความกดดัน 2 ด้านที่เกิดขึ้นในสิ่งที่จะต้องทำ ซึ่งถ้าปฏิบัติด้านใดด้านหนึ่งอาจทำให้ลำบาก หรือเป็นไปไม่ได้ที่จะปฏิบัติอีกด้านหนึ่งได้ (Role Ambiguity) คือ ความไม่แน่ใจต่อการทำงานของตน ไม่แน่ใจต่อความคาดหวังที่ผู้อื่นมีต่อตน ไม่ทราบว่าจะปฏิบัติเช่นไรให้เป็นไปตามความคาดหวังของผู้อื่น และไม่แน่ใจต่อผลที่จะตามมาในการปฏิบัติงานได้ สภาพแวดล้อมในองค์กร มีส่วนเสริมหรือลด ความรู้สึกไม่แน่ใจก็สามารถลดลงได้ แต่ในที่ทำงานที่ให้อิสรภาพมาก ต่างคนต่างทำงานมีการแข่งขันสูงก็อาจก่อให้เกิดความรู้สึกไม่แน่ใจในบทบาทตนได้สูงขึ้น

3. นโยบายทางการเมืองขององค์กร (Organizational Politics)

จากความจริงที่ว่า ภายในองค์กร บุคคลย่อมขึ้นต่อกันและกัน การที่จะประสบความสำเร็จต้องประกอบด้วยการได้รับความร่วมมือจากผู้อื่น ถ้าขาดข้อนี้ไป ย่อมก่อให้เกิดความรู้สึก Frustration ขมขื่น และเกลียดชังได้ สถานการณ์นี้เป็นเรื่องที่ทุกคนหนีไม่พ้น เพราะในองค์กรจะประกอบด้วยบุคคลที่แตกต่างกัน มีความต้องการที่แตกต่างกัน ดังนั้นการที่จะเข้าหากันและตกลงกันได้จะต้องรู้จักทั้งการให้และการรับ (Give & Take) เพื่อให้เกิดความร่วมมือกันขึ้นมา

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาโท

อมรากุล อินโอชานนท์ (อ้างถึงใน มธุรา จุลเจิม 2551) กล่าวว่า สาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียดทางอารมณ์ในการปฏิบัติงาน มี 6 ประการ ดังนี้

1. ลักษณะงาน เช่น งานที่หนักเกินไป คน ๆ เดียวต้องรับผิดชอบงานหลาย ๆ อย่างที่ล้วนแต่มีปัญหา ก็ก่อให้เกิดความเครียดได้ งานที่น้อยเกินไปจะทำให้ผู้ทำงานรู้สึกว่าตนเองไม่มีคุณค่า ขาดความมั่นใจในตนเอง หรือทำให้รายได้น้อยลง โดยเฉพาะผู้ใช้แรงงานที่ได้รับรายได้เป็นรายวันหรือได้ตามจำนวนผลผลิต หรืองานที่เร่งด่วนก็เป็นปัจจัยหนึ่งที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานได้เช่นกัน

2. หน้าที่ความรับผิดชอบในหน่วยงาน เช่น การรับผิดชอบต่อบุคคลหลายกลุ่ม ซึ่งมีความคิดเห็นหลากหลาย บุคลิกภาพและวิธีการแสดงอารมณ์แตกต่างกันทำให้ยากต่อการควบคุมหรือประนีประนอม การไม่มีส่วนร่วมการตัดสินใจในเรื่องงาน

3. สภาพความขัดแย้งระหว่างสิ่งแวดล้อมของผู้ทำงานกับหน่วยงาน เช่น ความต้องการของหน่วยงานนั้นขัดแย้งกับความต้องการของครอบครัว เช่น การทำงานในช่วงกลางคืน ตำรวจที่ต้องเดินทางโยกย้ายบ่อย ๆ

4. โครงสร้างและบรรยากาศของหน่วยงาน เช่น ไม่มีการให้คำปรึกษาหรือช่วยเหลือในการทำงาน การขาดความยืดหยุ่นในการทำงาน มีการแข่งขันชิงดีชิงเด่นกัน กฎระเบียบเข้มงวดเกินไป สถานที่ตั้งของหน่วยงานอยู่ห่างไกล ลำบากต่อการเดินทาง หรือติดต่องาน ขาดเครื่องสาธารณูปโภค เครื่องอำนวยความสะดวก

5. ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน เช่น ขาดความมั่นคงในงานที่ทำ ไม่มีโอกาสเลื่อนขั้นหรือได้ตำแหน่งที่สูงขึ้น ทำให้ผู้ทำงานขาดขวัญและกำลังใจ

6. สัมพันธภาพระหว่างบุคลากรในหน่วยงาน เช่น การมีสัมพันธภาพที่ไม่ดีต่อผู้บังคับบัญชา หรือ ผู้ใต้บังคับบัญชา ทำให้เกิดอคติ ความรู้สึกอคติจะทำให้ไม่ยอมรับผลงาน ความคิดเห็น และการกระทำของผู้ที่เรามีความรู้สึกอคติด้วย การขาดการประสานที่ดีต่อกัน จะทำให้ขาดความเข้าใจกัน งานหยุดชะงักหรือผิดพลาดได้ง่าย

Kalimo et al (1987) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานไว้ดังนี้

1. ปัจจัยภายใน ลักษณะงาน (Factor Intrinsic to the Job) ได้แก่ ความเหมาะสมของบุคคล ความเหมาะสมของสภาพแวดล้อม ความพึงพอใจในการทำงาน อุปกรณ์ และการฝึกอบรม การโยกย้ายงาน ปริมาณงาน ความเสี่ยงอันตรายทางกายภาพและความภาคภูมิใจในการทำงาน

2. บทบาทในองค์กร (Role in the Organization) เช่น ความคลุมเครือในบทบาทของตนเอง ความเครียดเกิดขึ้นได้เมื่อบุคคลไม่ทราบบทบาทหน้าที่ของตนเองชัดเจน ไม่ทราบว่าต้องทำอะไร ความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่ ขอบเขตขององค์กร ความรับผิดชอบต่อประชาชน

3. ความก้าวหน้าในงาน (Career Development) เช่น ไม่มีความมั่นใจในความก้าวหน้าของงานที่ทำ ขาดความพอใจในค่าจ้าง ความไม่เหมาะสมในสถานภาพ การขาดความปลอดภัยในงาน

4. สัมพันธภาพในหน่วยงาน (Relationship / Social Support) การที่มีแรงสนับสนุนทางสังคมและการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน จะช่วยลดความเครียดได้ ถ้าสัมพันธภาพในหน่วยงานไม่ดีจะมีปัญหาเรื่องบทบาทและเกิดความเครียดทางจิตใจอันส่งผลให้ความพอใจต่ำ

5. โครงสร้างองค์กร และบรรยากาศทั่วไป (Organizational Structure and Climate) เช่น นโยบายและกฎระเบียบของหน่วยงาน ผู้ปฏิบัติไม่ได้รับการนิเทศ และการให้คำปรึกษา การถูกจำกัดพฤติกรรม ในเรื่องการตัดสินใจและการมีส่วนร่วมในงาน โดยพบว่า หน่วยงานที่เปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานมีส่วนร่วมมากจะได้รับประสิทธิผลของงานสูง สุขภาพกายและจิตของผู้ปฏิบัติงานจะสมบูรณ์ ปัญหาการลาออกและโยกย้ายงานมีน้อยลง

Hellriegel, Slocum and Woodman (1998) อธิบายว่า สาเหตุของความเครียดในการทำงานประกอบด้วยปัจจัยต่าง ๆ ดังนี้

1. ปริมาณงานที่มาก (Workload) บุคคลมีภาระที่ต้องรับผิดชอบงานเป็นจำนวนมาก ในขณะที่มีเวลาในการทำงานไม่เพียงพอ จึงเป็นสาเหตุให้เกิดความเครียด

2. เงื่อนไขหรือสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน (Job Conditions) บุคคลที่ไม่สามารถควบคุมตนเองไม่ให้ถูกรบกวนจากสภาพแวดล้อมที่เกิดขึ้น อันได้แก่ อุณหภูมิที่เปลี่ยนแปลง เสียงที่ดังเกินไป แสงสว่างที่ไม่เหมาะสม หรือแม้แต่ปัญหาการสื่อสารในการส่งต่องานที่ทำระหว่างบุคคล หากปล่อยให้เกิดปัญหาดังกล่าวเป็นระยะเวลานาน จะส่งผลให้บุคคลนั้นเกิดความเครียด

3. ความขัดแย้งในบทบาท และบทบาทที่คลุมเครือ (Role Conflict and Ambiguity) ความขัดแย้งในบทบาทเกิดจากการที่บทบาทหน้าที่ของแต่ละบุคคลในองค์การถูกกำหนดขึ้นอย่างสับสนเกี่ยวกับงานที่ต้องกระทำหรือไม่ต้องการทำ บทบาทที่คลุมเครือเกิดจากการที่บุคคลไม่ได้รับความชัดเจน หรือการอธิบายหน้าที่ความรับผิดชอบที่ได้รับมอบหมาย ความขัดแย้งในบทบาท และบทบาทที่คลุมเครือ มีส่วนสำคัญที่จะก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน

4. การพัฒนาทางอาชีพ (Career Development) สาเหตุหลักของความเครียดในการทำงานที่เกี่ยวข้องกับการวางแผนและการพัฒนาทางอาชีพ ได้แก่ ความก้าวหน้า การสับเปลี่ยนโยกย้าย การมีโอกาสในการพัฒนาตนเอง และความมั่นคงในอาชีพ เช่น การได้รับการสนับสนุนให้เกิดความก้าวหน้าในตำแหน่ง หรือการไม่ได้รับการสนับสนุนให้เกิดความก้าวหน้าในตำแหน่งสามารถทำให้พนักงานเครียดได้ ปัจจุบันกระแสความเปลี่ยนแปลงองค์การ และการลดขนาดขององค์การ กระทบกระเทือนต่ออาชีพ เมื่องาน หน่วยงาน และทีมงานมีการเปลี่ยนแปลง พนักงานส่วนใหญ่รับผลกระทบ ทำให้เกิดปัญหาในการปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลง โดยการพัฒนา

ตนเองให้สามารถทำงานได้ ความไม่มั่นคงของตำแหน่งที่ดำรงอยู่อาจเกิดการยุบหรือยกเลิก เป็นสาเหตุที่ทำให้พนักงานเครียดมากขึ้น

5. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal Relations) บุคคลที่มีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน ลูกน้อง และผู้บังคับบัญชา เป็นบุคคลที่องค์การปรารถนา เพราะสามารถช่วยเหลือผู้อื่น และองค์การให้บรรลุเป้าหมายได้ หากสัมพันธภาพระหว่างบุคคลไม่ดี ทำให้ขาดความไว้วางใจระหว่างบุคคลและระหว่างหน่วยงาน ผลที่ตามมาคือทำให้ไม่มีการสั่งการระหว่างบุคคล และทำให้ไม่มีการมอบหมายงานเกิดขึ้น บุคคลจะเกิดความเครียดทางใจ และรู้สึกว่าถูกคุกคามเกี่ยวกับงานและความสุขของตนเอง รูปแบบการตอบสนองต่อความเครียดที่เกิดขึ้นของพนักงานส่งผลไปยังเพื่อนร่วมงานให้ปฏิบัติคล้ายคลึงกัน เช่น การที่พนักงานคนหนึ่งบ่นให้เพื่อนร่วมงานฟังว่ารู้สึกเครียด พฤติกรรมที่ทำให้คือลาหยุดงาน ซึ่งหากเพื่อนร่วมงานรู้สึกเครียดก็จะลาหยุดบ้าง

6. พฤติกรรมก้าวร้าว (Aggressive Behavior) รูปแบบการต่อต้านที่เกิดขึ้นในสถานที่ทำงานลักษณะที่รุนแรงก่อให้เกิดความเครียดได้ เช่น ประท้วงหยุดงานและทำลายของใช้สำนักงาน การไม่เท่าเทียมกันระหว่างเพศในสถานที่ทำงานที่กำหนดให้เฉพาะเพศชายเท่านั้น ที่สามารถดำรงตำแหน่งบริหาร ส่งผลให้เพศหญิงเกิดพฤติกรรมที่ก้าวร้าวต่อเพศชาย เช่น การพูดเสียดสี เป็นต้น

7. ความขัดแย้งระหว่างบทบาทอื่น ๆ (Conflict between Work and Other Roles) บุคคลมีบทบาทในชีวิตมากมายไม่ใช่เพียงบทบาทในสถานที่ทำงาน (บางคนทำงานมากกว่าหนึ่งแห่งในเวลาเดียวกัน หรือบางคนเปลี่ยนสถานที่ทำงานบ่อย) บทบาทที่ได้รับแต่ละแห่งมีความแตกต่างกัน ซึ่งเป็นสาเหตุของความเครียดได้ บุคคลมีความต้องการและเป้าหมายในชีวิตที่แตกต่างกัน ซึ่งอาจจะขัดแย้งกันกับความต้องการและเป้าหมายในอาชีพการงานได้ อันเป็นส่วนหนึ่งที่สนับสนุนให้เกิดความเครียด เช่น ความต้องการของพนักงานที่ต้องการทุ่มเทเวลาให้ครอบครัว ในขณะเดียวกันก็ต้องการพัฒนางานของตนเอง ซึ่งทั้งสองอย่างใช้เวลา ดังนั้น พนักงานจะเกิดปัญหาในการแบ่งเวลาเพื่อทำตามบาทบาทที่ได้รับ ส่งผลให้เกิดความเครียด

จากแนวคิดข้างต้น จะเห็นได้ว่า ปัจจัยด้านงาน คือ ลักษณะงาน โครงสร้างและการบริหารองค์กร และบรรยากาศและสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ที่แตกต่างกัน จะส่งผลทำให้เกิดความเครียดในการทำงานที่แตกต่างกัน

8. หน้าที่และความรับผิดชอบของหน่วยงานภายในกรมสรรพากร และสรรพากรภาค 6

กรมสรรพากร (2552 : 34-48) การบริหารราชการกรมสรรพากร กรมสรรพากรได้ปรับโครงสร้างแบ่งส่วนราชการ และอำนาจหน้าที่ใหม่ตามกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการกรมสรรพากร กระทรวงการคลัง พ.ศ.2551 ทั้งนี้ เพื่อให้สอดคล้องกับภารกิจที่เพิ่มขึ้น และเหมาะสมกับสภาพของงานที่เปลี่ยนแปลงไป อันจะทำให้การปฏิบัติภารกิจตามอำนาจหน้าที่ของกรมสรรพากรมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลยิ่งขึ้น โดยมีผลบังคับใช้ เมื่อวันที่ 26 มกราคม พ.ศ.2551 ซึ่งมีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

สำนักกฎหมาย มีหน้าที่ความรับผิดชอบดำเนินการเกี่ยวกับกฎหมาย และระเบียบอื่นที่เกี่ยวข้องในการจัดเก็บภาษีอากร เพื่อเป็นไปตามนโยบายการจัดเก็บภาษีอากร งานนิติกรรม รวมทั้งสัญญาของกรมสรรพากร ที่มิได้แยกให้เป็นหน้าที่ของหน่วยงาน หรือส่วนราชการใดโดยเฉพาะ กำกับ ติดตาม และควบคุมการปฏิบัติงานด้านกฎหมายภาษีอากร วิเคราะห์กฎหมายภาษีอากร ธุรกรรมต่าง ๆ ทั้งในประเทศและต่างประเทศ เพื่อนำมาพัฒนาปรับปรุงการจัดเก็บภาษีอากร พัฒนามาตรฐานระบบกฎหมายภาษีอากร

สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ มีหน้าที่และความรับผิดชอบในการวางแผน พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของกรมสรรพากร เพื่อประโยชน์ในการบริการจัดการสารสนเทศให้แก่ประชาชน เป็นศูนย์ข้อมูลประมวลผลการจัดเก็บภาษีอากรของกรมสรรพากร และประยุกต์เทคโนโลยีสมัยใหม่ สำหรับการจัดเก็บภาษีอากร ตลอดจนให้การสนับสนุนทางวิชาการเกี่ยวกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้แก่หน่วยงานของกรมสรรพากร ซึ่งปฏิบัติงานด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์

สำนักตรวจสอบภาษีกลาง มีหน้าที่และความรับผิดชอบในการตรวจสอบภาษีอากรทั่วราชอาณาจักร กรณีที่มีการประกอบการครอบคลุมหลายพื้นที่ หรือสำนักงานสรรพากรพื้นที่ไม่สามารถดำเนินการได้ หรือที่ได้รับมอบหมายเป็นกรณีพิเศษ กรณีธุรกิจนอกระบบ รวมทั้งการขยายผลจากการปราบปรามตรวจสอบของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนตรวจปฏิบัติการทั่วไปเพื่อตรวจสอบความถูกต้องของใบกำกับภาษีทั่วราชอาณาจักร ประเมินเรียกเก็บภาษีมูลค่าเพิ่มจากผู้มีหน้าที่ต้องเสีย รวมทั้งประมวลข้อมูลเพื่อส่งให้หน่วยงานสรรพากรทั่วราชอาณาจักร ใช้ในการบริหารจัดเก็บภาษีอากร จัดเตรียมแผนเพื่อเข้าทำการตรวจค้น ยึดหรืออายัดบัญชีเอกสาร เพื่อการตรวจสอบภาษีอากร

สำนักบริหารกลาง มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับราชการทั่วไปของกรมสรรพากร และราชการที่มิได้แยกให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการใดโดยเฉพาะ รวมถึงปฏิบัติงานสารบรรณ งานช่วยอำนวยการ งานเลขานุการ ตลอดจนประชาสัมพันธ์ เผยแพร่กิจกรรม

ผลงานวิจัยบัณฑิตศึกษา ระดับปริญญาโท

ความรู้ความก้าวหน้า ข้อมูลข่าวสาร ผลงานของกรมสรรพากร พร้อมทั้งให้บริการค้นหรือคัดแบบแสดงรายการเสียภาษีอากรแก่ผู้เสียภาษีอากร ให้บริการคัดค้น หรือให้ยืมแบบแสดงรายการภาษีอากร แก่หน่วยงานตรวจสอบภาษีอากร เก็บรักษาแบบแสดงรายการภาษีอากรของผู้เสียภาษีอากร เฉพาะผู้ที่มีภูมิลำเนาในเขตกรุงเทพมหานคร สำนวนการตรวจสอบภาษีอากรที่ดำเนินการเสร็จเรียบร้อยแล้ว และพัฒนารูปแบบในการจัดเก็บ รวมทั้งเป็นศูนย์การให้บริการข้อมูลภาษีอากรที่อยู่ในความรับผิดชอบของกรมสรรพากร แก่ผู้มีหน้าที่เสียภาษีอากรและประชาชน

สำนักบริหารการคลังและรายได้ มีหน้าที่และความรับผิดชอบดำเนินการเกี่ยวกับการเงิน การบัญชี การงบประมาณ การพัสดุ อาคารสถานที่ ยานพาหนะของกรมสรรพากรที่มิได้กำหนดให้เป็นหน้าที่ของสำนักงานสรรพากรภาค ตลอดจนรับชำระค่าธรรมเนียม ค่าปรับ รายได้อื่น ๆ ตลอดจนเก็บรักษาเงินสด เช็คที่ได้รับการชำระ และควบคุมการรับชำระภาษีอากรของธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร รวมทั้งตรวจสอบความถูกต้องของเงินภาษีอากรที่ชำระผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต สื่ออิเล็กทรอนิกส์ ระบบไปรษณีย์ หรือระบบธนาคาร นอกจากนี้ยังดำเนินการเกี่ยวกับการคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ภาษีเงินได้นิติบุคคล ภาษีมูลค่าเพิ่ม ภาษีเงินได้ปิโตรเลียม รวมถึงการดำเนินการเกี่ยวกับเงินภาษีมูลค่าเพิ่มเพื่อโอนให้แก่องค์การบริหารส่วนจังหวัด กรณีผู้ประกอบการยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีผ่านทางอินเตอร์เน็ต เงินรายได้เพื่อชดเชยเงินทดรองจ่ายที่กรมศุลกากรจ่ายคืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่มแก่ผู้นำเข้า ผู้ส่งออก เงินรายได้แผ่นดินประเภทภาษีมูลค่าเพิ่มเพื่อโอนให้กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย จัดพิมพ์และควบคุมการเบิกจ่ายอากรแสตมป์ รวมทั้งควบคุมจัดเก็บอากรตามกฎหมายว่าด้วยอากรรังนกอีแอ่น

สำนักบริหารการเสียภาษีทางอิเล็กทรอนิกส์ มีหน้าที่และความรับผิดชอบบริหารงานในกระบวนการยื่นแบบแสดงรายการภาษีอากร การชำระภาษีผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ ประเมินผลการบริหารงาน รวมทั้งให้บริการข้อมูลข่าวสาร ความรู้เกี่ยวกับภาษีสรรพากร การยื่นแบบแสดงรายการภาษีอากร การชำระภาษีผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ ให้บริการออกใบรับรองผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ให้แก่ผู้เสียภาษีอากร เพื่อให้เป็นไปตามกฎหมายว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ ตลอดจนพัฒนาการยื่นแบบแสดงรายการภาษีอากร และชำระภาษีผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์

สำนักบริหารทรัพยากรบุคคล มีหน้าที่และความรับผิดชอบการจัดทำแผนกลยุทธ์การบริหารทรัพยากรบุคคล ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของกรมสรรพากร และดำเนินการเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลที่มิได้กำหนดให้เป็นหน้าที่ของสำนักงานสรรพากรภาค การเสริมสร้างวินัย การรักษาระบบคุณธรรม พัฒนาระบบข้อมูลสารสนเทศด้านบุคลากร ทะเบียนประวัติบุคลากรของกรมสรรพากร รวมทั้งดำเนินการเกี่ยวกับการศึกษา วิเคราะห์ พัฒนาระบบบริหารองค์ความรู้เพื่อ

พัฒนาสมรรถนะบุคลากร การฝึกอบรมพัฒนาบุคลากรของกรมสรรพากร และบุคคลภายนอกที่เกี่ยวข้องกับภาษีอากร ที่อยู่ในความรับผิดชอบของกรมสรรพากร

สำนักบริหารภาษีธุรกิจขนาดใหญ่ มีหน้าที่และความรับผิดชอบการบริหารการจัดเก็บภาษีอากร วางแผนการปฏิบัติงาน การกำกับดูแลผู้เสียภาษีอากร การเร่งรัดภาษีอากรค้าง การตรวจสอบภาษีอากร การตรวจปฏิบัติการทางภาษีอากร ตลอดจนประเมินผลการดำเนินการดังกล่าว เพื่อให้เป็นไปตามนโยบาย แผนงาน เป้าหมายของกรมสรรพากร รวมทั้งปฏิบัติงานกรรมวิธีภาษี พิจารณาคืนเงินภาษีอากร วิเคราะห์ ตรวจสอบภาษีอากร กรณีการกำหนดราคาโอนของนิติบุคคลข้ามชาติ ตลอดจนให้บริการทางกฎหมาย ตอบข้อหารือทางภาษีอากรแก่ผู้เสียภาษีอากร รวมทั้งดำเนินคดีแก่ผู้เสียภาษีอากรที่ชำระภาษีอากรไม่ถูกต้อง ออกหนังสือรับรองการหักภาษี ณ ที่จ่าย หนังสือรับรองการมีถิ่นที่อยู่ในประเทศไทยของผู้มีหน้าที่เสียภาษีอากร ผู้มีหน้าที่นำส่งภาษีอากร รับเรื่อง รวมถึงพิจารณาอุทธรณ์ภาษีอากร พิจารณางดหรือลดเบี้ยปรับเงินเพิ่ม การทุเลาภาษีอากรสำหรับผู้เสียภาษีอากรที่อยู่ในความรับผิดชอบ

สำนักมาตรฐานการกำกับและตรวจสอบภาษี มีหน้าที่และความรับผิดชอบในการพัฒนามาตรฐาน หลักเกณฑ์ วิธีการ ขั้นตอนการปฏิบัติงานทุกระบบงาน ซึ่งเกี่ยวกับระบบงานกำกับดูแล การตรวจปฏิบัติการ การตรวจสอบภาษีอากร และกำหนดกลยุทธ์ แผนงาน เป้าหมายบริหารงาน รวมถึงติดตาม ประเมินผลในทุกระบบงานดังกล่าว กำกับ ติดตาม ประเมินผล ควบคุมการปฏิบัติงานของหน่วยงานสรรพากรให้เป็นไปตามนโยบาย แผนงาน มาตรฐาน หลักเกณฑ์ วิธีการ และขั้นตอนที่กำหนดของทุกระบบงาน รวมทั้งดำเนินการเพื่อนำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาประยุกต์ใช้กับทุกระบบ ตลอดจนให้คำปรึกษา แนะนำ สนับสนุนทางวิชาการ วิธีการปฏิบัติงานแก่หน่วยงานสรรพากร

สำนักมาตรฐานการจัดเก็บภาษี มีหน้าที่และความรับผิดชอบในการพัฒนามาตรฐาน หลักเกณฑ์ วิธีการ ขั้นตอนการปฏิบัติงานทุกระบบงาน ซึ่งเกี่ยวกับระบบงานกรรมวิธีภาษี การเงินการบัญชีสรรพากร การหักภาษี ณ ที่จ่ายและคืนภาษี การเร่งรัดภาษีอากรค้าง งานรายได้ของส่วนท้องถิ่น รวมทั้งกำหนดกลยุทธ์ แผนงาน เป้าหมายบริหารงาน ติดตาม ประเมินผลในทุกระบบงานดังกล่าว ตลอดจนกำกับ ติดตาม ประเมินผล ควบคุมการปฏิบัติงานของหน่วยสรรพากรให้เป็นไปตามนโยบาย แผนงาน มาตรฐาน หลักเกณฑ์ วิธีการ ขั้นตอนที่กำหนดของทุกระบบงาน ดำเนินการเพื่อนำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาประยุกต์ใช้กับทุกระบบงาน รวมถึงให้คำปรึกษา แนะนำ สนับสนุนทางวิชาการ วิธีการปฏิบัติงานแก่หน่วยงานสรรพากร

สำนักมาตรฐานการสอบบัญชีภาษีอากร มีหน้าที่และความรับผิดชอบในการกำหนดคุณสมบัติ และดำเนินการเพื่อสรรหาผู้สอบบัญชีภาษีอากร รวมทั้งกำหนด ปรับปรุง พัฒนา

หลักเกณฑ์ มาตรฐาน วิธีการปฏิบัติงาน ระเบียบ แนวทางปฏิบัติที่เกี่ยวข้องของผู้ตรวจสอบและรับรองบัญชี จัดให้มีการอบรม พัฒนาหลักสูตรการอบรมสำหรับผู้ตรวจสอบและรับรองบัญชี ตรวจสอบ กำกับ ควบคุมการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบและรับรองบัญชีให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด พร้อมทั้งจัดทำเอกสารเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารแก่ผู้ตรวจสอบและรับรองบัญชี นิติบุคคล ผู้สนใจทั่วไป กำหนดแผนงาน เป้าหมาย ติดตาม ประเมินผลการปฏิบัติงานผู้ตรวจสอบและรับรองบัญชี ตลอดจนเป็นศูนย์ข้อมูลและประมวลผลการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบและรับรองบัญชีเพื่อการตรวจสอบภาษีอากร

สำนักวิชาการแผนภาษี มีหน้าที่และความรับผิดชอบกำหนดนโยบายภาษีอากรด้านภาษีสรรพากรให้สอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาลและกระทรวงการคลัง จัดทำอนุสัญญาเพื่อการเว้นการเก็บภาษีซ้อน กำหนดกลยุทธ์จัดทำแผนเพื่อบริหารจัดเก็บภาษีอากร จัดทำประมาณการจัดเก็บภาษี ติดตามประเมินผลการจัดเก็บภาษีอากร ศึกษา วิเคราะห์ เสนอแนะแนวทางในการกำหนดระเบียบแนวปฏิบัติสำหรับธุรกิจหรือการประกอบการค้าขนาดกลางและขนาดเล็กของผู้มีหน้าที่เสียภาษีอากร พัฒนาระบบการบริหารต่าง ๆ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของหน่วยงานใด เสนอแนะแนวทางจัดทำแผนการบริหารทรัพยากรและประเมินผล กำหนดงบประมาณรายจ่ายของกรมสรรพากร ประสานการเชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานภายนอกอื่น ๆ เพื่อการบูรณาการข้อมูลผู้ประกอบการเข้าด้วยกัน รวมทั้งวางแผนกลยุทธ์ แผนปฏิบัติงาน และประเมินผลเกี่ยวกับการสำรวจแหล่งภาษีอากร

สำนักสืบสวนและคดี มีหน้าที่และความรับผิดชอบในการกำกับ ติดตาม ควบคุมการปฏิบัติงานด้านคดี การสืบสวน การตรวจค้น พร้อมทั้งกำหนดหลักเกณฑ์ แนวทางในการดำเนินคดี การบังคับทางปกครอง ตลอดจนศึกษา วิเคราะห์กฎหมาย กฎ ระเบียบ คำสั่ง คำพิพากษาศาล เพื่อปรับปรุงพัฒนาการปฏิบัติงานคดี การบังคับทางปกครอง รวมทั้งตรวจสอบการหลีกเลี่ยงการเสียภาษีอากร ตรวจค้น ยึดเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการดังกล่าว ตลอดจนสืบสวนรวบรวมพยานหลักฐานในการดำเนินคดี พิจารณาดำเนินคดี แก้ต่างคดีทั่วราชอาณาจักร ดำเนินการเกี่ยวกับการระงับข้อพิพาท โดยอนุญาโตตุลาการ รวมถึงให้คำปรึกษา แนะนำ สนับสนุนทางวิชาการ และวิธีการปฏิบัติงานแก่หน่วยงานสรรพากร

สำนักอุทธรณ์ภาษี มีหน้าที่และความรับผิดชอบกำหนดหลักเกณฑ์และแนวทางในการพิจารณาอุทธรณ์ภาษีอากร การพิจารณางดหรือลดเบี้ยปรับ เงินเพิ่ม รวมทั้งกำกับ ติดตาม ควบคุม วิเคราะห์ผลการวินิจฉัยอุทธรณ์ของคณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์ คำพิพากษาศาลฎีกาและกฎหมายเกี่ยวกับภาษีอากร เพื่อวางแนวทางในการพิจารณาอุทธรณ์ให้เป็นไปตามมาตรฐานเดียวกัน

กลุ่มตรวจสอบภายใน มีหน้าที่และความรับผิดชอบในการตรวจสอบการดำเนินงานด้านการบริหาร การเงิน การบัญชี ภายในกรมสรรพากร และปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง

กลุ่มบริหารการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่นักท่องเที่ยว มีหน้าที่และความรับผิดชอบในการตรวจสอบความถูกต้องเกี่ยวกับการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่นักท่องเที่ยว วางแผน กำหนดมาตรฐานการตรวจสอบการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่นักท่องเที่ยวอย่างเป็นระบบ ตลอดจนพัฒนาปรับปรุงระบบการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้มีความโปร่งใส และเทียบเท่ามาตรฐานสากล กำกับ ติดตามการดำเนินการของผู้ประกอบการในระบบการคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม บริหารจัดการฐานข้อมูลเกี่ยวกับการคืนภาษี รวมทั้งให้บริการรับชำระภาษีอากรค้างของคนต่างด้าว ซึ่งถูกระงับการเดินทางออกนอกประเทศ

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร มีหน้าที่และความรับผิดชอบในการพัฒนาการบริหาร ให้เกิดผลสัมฤทธิ์ มีประสิทธิภาพ คุ้มค่า ตลอดจนเสนอแนะ ให้คำปรึกษาแก่อธิบดีกรมสรรพากรเกี่ยวกับยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการภายในกรมสรรพากร พร้อมทั้งติดตาม ประเมินผล ประสานดำเนินการเกี่ยวกับ การพัฒนาระบบราชการร่วมกับหน่วยงานกลางต่าง ๆ และหน่วยงานในสังกัดกรมสรรพากร

คณะผู้ตรวจราชการ มีหน้าที่ในการวิเคราะห์และประเมินผลรายงานการตรวจราชการและตรวจราชการหน่วยงานในสังกัดกรมสรรพากร โดยนำระบบไอทีมาใช้ในการตรวจราชการและเพื่อให้การปฏิบัติงานของทุกหน่วยงานเป็นไปตามระเบียบข้อบังคับในการปฏิบัติเพื่อสะท้อนปัญหาสภาพความเป็นจริงของการตรวจปฏิบัติงาน และปรับแก้ไขให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

สำนักงานสรรพากรภาค มีหน้าที่และความรับผิดชอบในการวางแผน และประเมินผลเพื่อการบริหารงานจัดเก็บภาษีอากรให้เป็นไปตามนโยบาย แผนงาน และเป้าหมายของกรมสรรพากร รวมถึงวางแผน ควบคุมการดำเนินการเร่งรัดหนี้ภาษีอากรค้างของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ กำกับ ติดตาม ควบคุมการปฏิบัติงานของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ และสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา เพื่อให้เป็นไปตามนโยบาย แผนงาน และเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ ตลอดจนการออกหนังสือรับรองการหักภาษี ณ ที่จ่าย หนังสือรับรองการมีถิ่นที่อยู่ในประเทศไทยของผู้มีหน้าที่เสียภาษีอากรและผู้มีหน้าที่นำส่งภาษีอากรเป็นภาษาอังกฤษ ดำเนินการเกี่ยวกับงานคดี พิจารณาอุทธรณ์ภาษี ตอบข้อหารือทางภาษีอากร การบริหารงานบุคคล การพัฒนาบุคคล การเงิน การบัญชี การงบประมาณ การพัสดุ อาคารสถานที่ ยานพาหนะของสำนักงานสรรพากรภาค สำนักงานสรรพากรพื้นที่ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา รวมทั้งปฏิบัติงานด้านกรรมวิธี ด้าน

สารสนเทศ และเป็นศูนย์ข้อมูลการจัดเก็บภาษีอากร ตลอดจนให้คำปรึกษา แนะนำ สนับสนุนทางวิชาการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา

สำนักงานสรรพากรพื้นที่ มีหน้าที่และความรับผิดชอบในการวางแผนปฏิบัติการและประเมินผล เพื่อการบริหารงานจัดเก็บภาษีอากรให้เป็นไปตามนโยบาย แผนงาน และเป้าหมายของกรมสรรพากร และสำนักงานสรรพากรภาค รวมทั้งกำกับดูแลผู้เสียภาษีเป็นรายผู้ประกอบการ ตรวจปฏิบัติการ และตรวจสอบภาษีอากรสำหรับรายที่อยู่ในความรับผิดชอบ ดำเนินการเกี่ยวกับการเร่งรัดภาษีอากรค้าง และดำเนินคดีแก่ผู้เสียภาษี รวมทั้งตอบข้อหารือทางภาษีอากรพิจารณาคืนเงินภาษีอากร ปฏิบัติงานด้านกรรมวิธีภาษี ประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข่าวสาร ความรู้ และความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีอากร ตลอดจนกำกับ ติดตาม และควบคุมการปฏิบัติงาน ของ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา

สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา มีหน้าที่และความรับผิดชอบในการรับชำระภาษีอากร คืนเงินภาษีอากร และปฏิบัติงานด้านกรรมวิธีอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย ตรวจสอบธุรกิจหรือการประกอบการค้าขนาดเล็กของผู้มีหน้าที่เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา สำรวจและติดตามแหล่งภาษีอากรและผู้มีหน้าที่เสียภาษีอากร เพื่อให้มีการเสียภาษีอากรที่ถูกต้องตามกฎหมาย รวมทั้งดำเนินการเกี่ยวกับการเร่งรัดภาษีอากรค้าง ปฏิบัติงานด้านการเงินและการบัญชีสรรพากร ประชาสัมพันธ์และให้คำแนะนำเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีอากร

ภารกิจหลักตามที่กฎหมายกำหนด

กรมสรรพากรมีภารกิจเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษี การเสนอแนะ และการใช้นโยบายทางภาษีอากร เพื่อให้ได้ภาษีตามเป้าหมาย อย่างทั่วถึงและเป็นธรรม เป็นกลไกในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม และเกิดความสมัครใจในการเสียภาษี โดยให้มีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

1. จัดเก็บภาษีอากรตามประมวลรัษฎากร และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
2. เสนอแนะนโยบายการจัดเก็บภาษีต่อกระทรวงการคลัง
3. ปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกรมหรือตามที่กระทรวง หรือคณะรัฐมนตรีมอบหมาย

ผลงานวิจัยนักศึกษาระดับปริญญาตรี

วิสัยทัศน์

“ระบบงานมาตรฐานสากล เพื่อบริการประชาชน และเก็บภาษีทั่วถึง เป็นธรรม”

พันธกิจ

1. จัดเก็บภาษีอากรให้ได้ตามประมาณการ
2. ให้บริการและสร้างความสมัครใจในการเสียภาษี
3. เสนอแนะการใช้นโยบายทางภาษีอากรอย่างทั่วถึงเป็นธรรม สามารถใช้เป็นกลไกในการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม และการแข่งขันของประเทศต่อกระทรวงการคลัง

ยุทธศาสตร์และเป้าหมายตามแผนยุทธศาสตร์ของกรมสรรพากร

ยุทธศาสตร์ที่ 1 : สร้างฐานภาษีที่ยั่งยืน

เป้าหมาย : เพื่อให้การจัดเก็บภาษีมีประสิทธิภาพ เป็นธรรม โปร่งใส และยั่งยืน สามารถสร้างความสมัครใจในการเสียภาษี เป็นการสนับสนุนการคลังเพื่อสังคม และเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ ซึ่งสอดคล้องกับประเด็นยุทธศาสตร์ กระทรวงการคลัง ยุทธศาสตร์ที่ 1 การบริหารเศรษฐกิจที่ยั่งยืน และยุทธศาสตร์ที่ 2 การพัฒนาสังคมอย่างมีคุณภาพ

ยุทธศาสตร์ที่ 2 : พัฒนาระบบ ICT เชิงรุก

เป้าหมาย : เพื่อยกระดับการบริการของกรมสรรพากรให้อยู่ในระดับ Integrated Service สามารถให้การบริการที่สะดวก รวดเร็ว ทันสมัย โปร่งใส เป็นคลังข้อมูลของภาครัฐและภาคเอกชน ทำให้ผู้เสียภาษีได้รับบริการที่ดี รวดเร็ว ด้วยต้นทุนที่ต่ำลง และสามารถเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของภาคเอกชน สอดคล้องกับประเด็นยุทธศาสตร์ กระทรวงการคลัง ยุทธศาสตร์ที่ 3 ปรับระบบบริหารจัดการกระทรวงการคลัง และเพิ่มประสิทธิภาพ ความทันสมัย และความโปร่งใสในการทำงาน

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

ยุทธศาสตร์ที่ 3 : มุ่งสู่องค์กรเชิงวิทยาการ

เป้าหมาย : เพื่อให้กรมสรรพากรเป็นองค์กรเชิงวิทยากร บุคลากรมีคุณภาพ และจริยธรรม โดยบุคลากรของกรมสรรพากรจะต้อง

1. รู้ตนเอง โดยจะต้องรู้วิชาการ เช่น ประมวลรัษฎากร การวิเคราะห์ระบบบัญชีต่าง ๆ
2. รู้ผู้เสียภาษี ธุรกิจของผู้เสียภาษี และสร้างกลไกให้ทุกคนมีความรู้เหมือน ๆ กัน
3. รู้โลกกว้าง ซึ่งเป็นการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วมาก

ซึ่งสอดคล้องกับประเด็นยุทธศาสตร์ กระทรวงการคลัง ยุทธศาสตร์ที่ 2 การพัฒนาสังคมอย่างมีคุณภาพ และยุทธศาสตร์ที่ 3 ปรับระบบบริหารจัดการ กระทรวงการคลัง และเพิ่มประสิทธิภาพ ความทันสมัย และความโปร่งใสในการทำงาน

9. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประเด็นความเครียด ปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียด พฤติกรรมเผชิญความเครียด ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดและพฤติกรรมเผชิญความเครียด มีผู้ศึกษาไว้ดังนี้

เกศรินทร์ ปัญญาดวง (2552) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงานจากการรับรู้ของพนักงานให้บริการลูกค้าทางโทรศัพท์ ของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษา พบว่า พนักงานให้บริการลูกค้าทางโทรศัพท์ เห็นว่าประเด็นทั้ง 7 ด้าน มีระดับความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความเครียดในการทำงานจากการรับรู้ของพนักงานให้บริการลูกค้าทางโทรศัพท์โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาผลกระทบเป็นรายด้าน พบว่า ระดับความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก ประกอบด้วย ด้านลักษณะงาน ด้านสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน และด้านรูปแบบการทำงาน ในขณะที่ระดับความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยปานกลาง ประกอบด้วย ด้านสัมพันธภาพในหน่วยงาน ด้านค่าตอบแทนสวัสดิการ ความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน และด้านสภาพครอบครัว

คนึงนิตย์ นุเกตุ (2551) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ความรู้สึกมีคุณค่าในตนเองกับพฤติกรรมการเผชิญความเครียดในการทำงานของพยาบาล โรงพยาบาลน่าน กลุ่มตัวอย่างจำนวน 170 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย แบบสำรวจข้อมูลส่วนบุคคล แบบวัดความรู้สึกมีคุณค่าในตนเอง และแบบวัดพฤติกรรมการเผชิญความเครียด ผลการศึกษาพบว่า วุฒิการศึกษามีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมเผชิญความเครียด อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 และความรู้สึกมีคุณค่าในตนเอง ก็มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมเผชิญความเครียด อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ส่วนอายุ สถานภาพสมรส รายได้ และระยะเวลาการทำงาน พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมเผชิญความเครียดของพยาบาล และกลุ่มตัวแปรที่สามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการเผชิญความเครียดของพยาบาลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ วุฒิการศึกษา และความรู้สึกมีคุณค่าในตนเอง ซึ่งปัจจัยเหล่านี้สามารถอธิบายความผันแปรของพฤติกรรมการเผชิญความเครียดได้ร้อยละ 6.9

จิตรลดา เฮงทับทิม (2551) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในงาน กลยุทธ์การจัดการความเครียด และพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่ กลุ่มตัวอย่างจำนวน 217 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย แบบสอบถามลักษณะทางประชากร แบบวัดพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน แบบวัดความเครียดในงานและแบบวัดกลยุทธ์การจัดการความเครียด ผลการวิจัย พบว่า

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับบัณฑิตศึกษา

1. ความเครียดในงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน

2. กลยุทธ์การจัดการความเครียดด้านการแก้ไขปัญหาและการปรับความคิดมีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน

3. กลยุทธ์การจัดการความเครียดด้านการแสวงหาความสนับสนุนมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน

4. กลยุทธ์การจัดการความเครียดด้านการหลีกหนีปัญหามีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน

5. กลยุทธ์การจัดการความเครียดด้านการแก้ไขปัญหาและการปรับความคิด ด้านการแสวงหาความสนับสนุนและด้านการหลีกหนีปัญหาเป็นเพียงตัวแปรเดียวที่สามารถพยากรณ์พฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน

มธุรา จุลเจิม (2551) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านงานและความเครียดในการทำงานของพนักงานในกลุ่มบริษัท เจ.ดี.พูลส์ จำกัด กลุ่มตัวอย่างจำนวน 104 คน ผลการวิจัย พบว่า

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ การศึกษา มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเครียดในการทำงานของพนักงานในกลุ่มบริษัท เจ.ดี.พูลส์ จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2. ปัจจัยด้านงาน ได้แก่ ลักษณะงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และโครงสร้างและบรรยากาศองค์กร มีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการทำงานของพนักงานในกลุ่มบริษัท เจ.ดี.พูลส์ จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

3. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ ด้านการศึกษา และปัจจัยด้านงาน ได้แก่ ด้านลักษณะงาน และด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา มีอำนาจร่วมกันในการพยากรณ์ความเครียดในการทำงานของพนักงานในกลุ่มบริษัท เจ.ดี.พูลส์ จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

พลภัทร เจริญเวียงเวชกิจ (2551) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะงาน บรรยากาศองค์การ และความเชื่ออำนาจควบคุม กับความเครียดในการทำงาน ของ พนักงานบริษัทเอกชน ผลการวิจัย พบว่า

1. คุณลักษณะงาน บรรยากาศองค์การ และความเชื่ออำนาจควบคุม มีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

2. คุณลักษณะงานจำแนกตามองค์ประกอบ 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความหลากหลายของทักษะ ด้านความชัดเจนของงาน ด้านความสำคัญของงาน ด้านความมีอิสระในงาน และด้านข้อมูลย้อนกลับ มีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

3. บรรยากาศองค์การจำแนกตามองค์ประกอบ 9 ด้าน ได้แก่ ด้านโครงสร้างองค์การ ด้านความรับผิดชอบส่วนบุคคล ด้านการให้รางวัลและการลงโทษ ด้านความเสี่ยงและการรับความเสี่ยง ด้านความอบอุ่น ด้านการสนับสนุน ด้านมาตรฐานของการปฏิบัติงานและความคาดหวัง ด้านความขัดแย้งและความอดทนต่อความขัดแย้ง และด้านเอกลักษณ์ขององค์การและความจงรักภักดีของกลุ่ม มีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

4. ความเชื่ออำนาจควบคุม บรรยากาศองค์การ และคุณลักษณะงาน มีอำนาจร่วมกันในการพยากรณ์ความเครียดในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

เบญจมา ณ มหาไชย (2551) ศึกษาเรื่อง การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ ปัจจัยความเครียดในการทำงาน ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคและความเหนื่อยหน่ายจากการทำงานของบุคลากร มหาวิทยาลัยในกำกับรัฐบาล พบว่า

1. พนักงานมีความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคในระดับสูง มีการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การและปัจจัยความเครียดในการทำงานในระดับปานกลาง และมีความเหนื่อยหน่ายจากการทำงานในระดับต่ำ

2. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ อายุงาน ระดับการศึกษา และสถานภาพสมรส มีผลต่อความเหนื่อยหน่ายจากการทำงาน ส่วนสายงานที่ปฏิบัติไม่มีผลต่อความเหนื่อยหน่ายจากการทำงาน

3. การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การโดยรวมไม่มีความสัมพันธ์กับปัจจัยความเครียดในการทำงาน แต่การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านผลตอบแทนและด้านระบบมีความสัมพันธ์ทางลบกับปัจจัยความเครียดในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ -0.112 และ -0.079 ตามลำดับ

4. ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคโดยรวมและแต่ละด้าน ไม่มีความสัมพันธ์กับปัจจัยความเครียดในการทำงาน

5. การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การโดยรวมและทุกด้าน ได้แก่ ด้านผลตอบแทน ด้านกระบวนการกำหนดผลตอบแทน ด้านปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา และผู้ใต้บังคับบัญชา และด้านระบบ มีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่ายจากการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

6. ปัจจัยความเครียดในการทำงานโดยรวมไม่มีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายจากการทำงาน แต่ปัจจัยความเครียดในการทำงานด้านตัวงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเหนื่อยหน่ายจากการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

กาบจันทร์ จุมปา (2551) ศึกษาเรื่อง ความเครียดของครูอำเภอปง สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาพะเยา เขต 2 ผลการศึกษา พบว่า ครูมีความเครียดในระดับปกติ ปัจจัยที่มีผลต่อ

ความเครียดของครูอำเภอปงในภาพรวมอยู่ในระดับน้อย เมื่อจำแนกรายด้าน พบว่า ด้านการประกันคุณภาพการศึกษามีผลต่อความเครียดมากที่สุด และด้านสัมพันธภาพในครอบครัว มีผลต่อความเครียดของครูน้อยที่สุด และทุกปัจจัยมีความสัมพันธ์กับระดับความเครียดไปในทิศทางเดียวกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อเปรียบเทียบระดับความเครียด โดยจำแนกตามเพศ อายุ อายุราชการ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และขนาดของโรงเรียน ที่แตกต่างกัน มีระดับความเครียดไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่ด้านสถานะทางเศรษฐกิจที่แตกต่างกันมีระดับความเครียดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลการศึกษาแนวทางในการขจัดความเครียดของครูอำเภอปง จากความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ พบว่า สาเหตุที่มักจะทำให้ครูเกิดอาการเครียดมากที่สุดคือ ภาระงานที่มีมากแต่เวลามีน้อย วิธีการแก้ไขอาการเครียดของกลุ่มตัวอย่างครูอำเภอปง ส่วนใหญ่คือ การพักผ่อนนอนหลับ นั่งสมาธิ

อัฒเยา อริยา (2550) ศึกษาเรื่อง ความเครียดและพฤติกรรมเผชิญความเครียดของผู้ป่วยนอกเฉพาะโรค โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า พบว่า

1. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ป่วยเป็นโรคเบาหวาน มีระยะเวลาการเจ็บป่วยตั้งแต่ 3 เดือน ถึง 10 ปี 3 เดือน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 23.34 เดือน ส่วนใหญ่เจ็บป่วยมาไม่เกิน 1 ปี ได้รับการรักษาอย่างต่อเนื่อง พอใจกับการรักษา และมีความรู้เกี่ยวกับโรคที่เป็นระดับมาก และทราบถึงวิธีการรักษาอาการป่วยของตนเองในระดับดี ในเรื่องบุคลิกภาพ ส่วนใหญ่มีบุคลิกภาพแบบบี มากกว่าแบบเอ มีความเครียดอยู่ในระดับสอง ซึ่งเป็นความเครียดในระดับปานกลาง ส่วนใหญ่มีพฤติกรรมเผชิญความเครียดแบบเผชิญปัญหามุ่งเน้นจัดการกับปัญหา โดยใช้ความสามารถของตนเอง รองลงมาคือ มุ่งจัดการกับปัญหา โดยอาศัยแหล่งสนับสนุนอื่น และหลีกหนีปัญหาตามลำดับ

2. ผู้ป่วยนอกเฉพาะโรคที่มีอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่างกันมีระดับความเครียดแตกต่างกัน ผู้ที่มีระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่างกัน มีระดับพฤติกรรมเผชิญความเครียดอย่างเผชิญปัญหามุ่งเน้นจัดการกับปัญหา โดยใช้ความสามารถของตนเอง แตกต่างกัน ผู้ที่นับถือศาสนาพุทธมีระดับพฤติกรรมเผชิญความเครียดแบบมุ่งจัดการกับปัญหาโดยอาศัยแหล่งสนับสนุนอื่นสูงกว่าผู้ที่นับถือศาสนาอิสลาม ผู้ที่มีอายุต่างกันมีระดับพฤติกรรมเผชิญความเครียดอย่างหลีกหนีปัญหาแตกต่างกัน

3. ผู้ป่วยนอกเฉพาะโรคที่มีบุคลิกภาพแบบบี มีระดับความเครียดและระดับพฤติกรรมเผชิญความเครียดอย่างเผชิญปัญหามุ่งเน้นจัดการปัญหาโดยใช้ความสามารถของตนเองสูงกว่าบุคลิกภาพแบบเอ

4. ผู้ป่วยนอกเฉพาะโรคที่มีโรคต่างกันมีความเครียดและระดับพฤติกรรมเผชิญความเครียดไม่แตกต่างกัน

5. ผู้ป่วยนอกเฉพาะโรคที่มีพฤติกรรมเผชิญความเครียดที่ต่างกัน มีระดับความเครียดไม่แตกต่างกัน

นิสาพร บุตรแก้ว (2549) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างระดับความเครียด และการเผชิญความเครียดของพยาบาลวิชาชีพ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความเครียดอยู่ในระดับปานกลาง และ 59.00 ของกลุ่มที่มีระดับความเครียดระดับปานกลาง เลือกใช้วิธีเผชิญปัญหาในการเผชิญความเครียดและการมองโลกในแง่ดี และพบว่าความสัมพันธ์ระหว่างคะแนนของระดับความเครียดกับคะแนนการเผชิญความเครียดในแต่ละด้าน ไม่มีความสัมพันธ์กัน ทางสถิติที่ระดับ 0.05

ชินานันท์ ชูสกุล (2549) ศึกษาเรื่อง ความเครียดในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสินเขตชัยภูมิ พบว่า

1. พนักงานธนาคารออมสิน มีความเครียดในการทำงานโดยรวม และเป็นรายด้าน 3 ด้าน คือ ด้านลักษณะงาน ด้านการก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และด้านบทบาทในองค์กร อยู่ในระดับปานกลาง และมีความเครียดด้านปัจจัยนอกองค์กรอยู่ในระดับน้อย

2. พนักงานธนาคารออมสิน ที่มีเพศต่างกันมีความเครียดโดยรวม และเป็นรายด้าน 3 ด้าน คือ ด้านบทบาทในองค์กร ด้านลักษณะงาน และด้านความก้าวหน้าในหน้าที่ ไม่แตกต่างกัน แต่พนักงานเพศชายมีความเครียดด้านปัจจัยภายนอกองค์กรมากกว่าพนักงานหญิงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. พนักงานธนาคารออมสินที่มี อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และตำแหน่งหน้าที่การงานต่างกัน มีความเครียดในการทำงาน โดยรวมและเป็นรายด้านไม่แตกต่างกัน

4. พนักงานธนาคารออมสินมีวิธีการคลายเครียดระดับมาก คือ ใช้วิธีการทำกิจกรรมเพื่อความสนุกเบิกบานใจ เช่น ฟังวิทยุ ดูภาพยนตร์ ซื้อของ ไปเที่ยว รองลงมาคือ การทำกิจกรรมที่เกิดประโยชน์ เช่น งานอดิเรก เล่นกีฬา การระบายอารมณ์ ปรึกษากับบุคคลใกล้ชิด เช่น ญาติ และวิธีที่พนักงานคลายเครียดน้อย คือ วิธีทำที่พึ่งทางใจ เพื่อสงบอารมณ์ เช่น ไปวัด นั่งสมาธิ

โดยสรุป พนักงานธนาคารออมสินเขตชัยภูมิมีความเครียดในการทำงานอยู่ในระดับปานกลางและใช้วิธีคลายเครียดหลายอย่าง เช่น ฟังวิทยุ ดูภาพยนตร์ ซื้อของ ไปเที่ยว โดยพนักงานที่มีคุณลักษณะบางประการแตกต่างกันมีความเครียดในการทำงานไม่แตกต่างกัน

จุฑารัตน์ แม้นสงวน (2549) ศึกษาเรื่อง ความเครียดและพฤติกรรมการปฏิบัติการพยาบาลของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเจริญกรุงประชารักษ์ ผลการวิจัย พบว่า

1. พยาบาลวิชาชีพส่วนใหญ่มีความเครียดระดับต่ำ และมีพฤติกรรมการปฏิบัติพยาบาลระดับปานกลาง

2. พยาบาลวิชาชีพที่มีแผนกที่ปฏิบัติงานแตกต่างกันมีความเครียดแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.006

3. พยาบาลวิชาชีพที่มีแผนกที่ปฏิบัติงานและความถี่ในการขึ้นเวรบ่าย-ดึก แตกต่างกันมีพฤติกรรมการปฏิบัติการพยาบาลแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.04

4. ความเครียดมีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมการปฏิบัติการพยาบาลทุก ๆ ด้านของพยาบาลวิชาชีพอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.000

มลิวรรณ สุระป้อง (2549) ศึกษาเรื่อง ความเครียด และการปรับตัวในการทำงานของนักบัญชีส่วนราชการในจังหวัดมหาสารคาม ผลการวิจัย พบว่า นักบัญชีในจังหวัดมหาสารคามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 30-39 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี และรายได้ต่อเดือน 8,001 – 15,000 บาท

นักบัญชีในจังหวัดมหาสารคาม มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความเครียดโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง และเป็นรายด้านอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติอยู่เป็นประจำ รายด้านอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านสภาพที่ทำงานและด้านสัมพันธภาพในหน่วยงาน รายด้านอยู่ในระดับน้อย ได้แก่ ด้านผู้บังคับบัญชา

นักบัญชีในจังหวัดมหาสารคาม ที่มีเพศ อายุ การศึกษา และรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีระดับความเครียดโดยรวมและเป็นรายด้านทุกด้าน โดยทุกด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติอยู่เป็นประจำ ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านสภาพที่ทำงาน ด้านผู้บังคับบัญชา และด้านสัมพันธภาพในหน่วยงาน ไม่แตกต่างกัน

นักบัญชีในจังหวัดมหาสารคาม ที่มีเพศ อายุ การศึกษา และรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีการปรับตัวโดยรวมและเป็นรายด้านทุกด้าน โดยทุกด้าน ได้แก่ ด้านตนเอง และด้านสังคมไม่แตกต่างกัน

วชิรา จีนานุพันธ์ (2549) ศึกษาเรื่อง การศึกษาลักษณะความเครียดในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ ผลการศึกษา พบว่า

1. พยาบาลวิชาชีพแผนกผู้ป่วยวิกฤตและพยาบาลวิชาชีพแผนกผู้ป่วยในทั่วไปส่วนมากจะมีอายุน้อยกว่า 25 ปี มีสถานภาพสมรสเป็นโสด มีประสบการณ์ในการทำงานน้อยกว่า 5 ปี และมีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 10,000-15,000 บาท ปัจจัยส่วนบุคคลดังกล่าวที่แตกต่างกัน

ดังกล่าว จะส่งผลกระทบต่อลักษณะความเครียดในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพแผนกผู้ป่วยวิกฤตและพยาบาลวิชาชีพแผนกผู้ป่วยในทั่วไปแตกต่างกัน

2. พยาบาลวิชาชีพแผนกผู้ป่วยวิกฤตและพยาบาลวิชาชีพแผนกผู้ป่วยในทั่วไป โดยภาพรวม มีระดับความเครียดอยู่ในระดับปานกลาง ได้รับผลกระทบของความเครียดอยู่ในระดับน้อย และมีการเผชิญความเครียดในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง

3. พยาบาลวิชาชีพแผนกผู้ป่วยวิกฤตและพยาบาลวิชาชีพแผนกผู้ป่วยในทั่วไป มีระดับความเครียดในการทำงานมาก เป็นเพราะภาวะเศรษฐกิจปัจจุบันทำให้ต้องระมัดระวังในการใช้จ่ายมากขึ้น และการเปลี่ยนแปลงนโยบายของรัฐบาลมีผลต่อความมั่นคงก้าวหน้าในการทำงาน

4. พยาบาลวิชาชีพแผนกผู้ป่วยวิกฤตและพยาบาลวิชาชีพแผนกผู้ป่วยในทั่วไป เมื่อได้รับผลกระทบของความเครียดในการทำงานแล้ว มักแสดงอาการอ่อนเพลีย อารมณ์เสียและหงุดหงิดง่าย

5. พยาบาลวิชาชีพแผนกผู้ป่วยวิกฤต และพยาบาลวิชาชีพแผนกผู้ป่วยในทั่วไป ส่วนมากใช้การเผชิญความเครียดในการทำงาน โดยวิธี จัดลำดับความเร่งด่วนของงานและแก้ไขปัญหาด้วยตนเอง

6. พยาบาลวิชาชีพแผนกผู้ป่วยวิกฤตและพยาบาลวิชาชีพแผนกผู้ป่วยในทั่วไป มีระดับความเครียดในการทำงาน ผลกระทบของความเครียดในการทำงาน และการเผชิญความเครียดในการทำงานไม่แตกต่างกัน

นรัญชญา ศรีบูรพา (2548) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการสนับสนุนทางสังคม พฤติกรรมการจัดการปัญหา และความเครียดของเจ้าหน้าที่ศูนย์บำบัดรักษายาเสพติด เชียงใหม่ กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 139 คน ผลการวิจัย พบว่า การสนับสนุนทางสังคมมีความสัมพันธ์เชิงลบกับความเครียดของเจ้าหน้าที่ศูนย์บำบัดรักษายาเสพติด เชียงใหม่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 แต่พฤติกรรมการจัดการปัญหาไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดของเจ้าหน้าที่ศูนย์บำบัดรักษายาเสพติด เชียงใหม่

การสนับสนุนทางสังคมและพฤติกรรมการจัดการปัญหามีความสัมพันธ์กับความเครียดในระดับต่ำ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ 0.381 และสามารถร่วมกันพยากรณ์ความเครียดได้ร้อยละ 14.6 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

ยุพา สงเคราะห์ (2548) ศึกษาเรื่อง ความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากร สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาร้อยเอ็ด เขต 1 เขต 2 และเขต 3 พบว่า

1. ปัจจัยภายในมีผลต่อความเครียดของบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาร้อยเอ็ด โดยภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง แต่ปัจจัยภายนอกมีต่อความเครียดของบุคลากร โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก

2. บุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาร้อยเอ็ด มีความเครียดโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง

3. ตัวแปรปัจจัยภายนอกที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเครียดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 คือ ลักษณะงานที่ปฏิบัติ สภาพที่ทำงาน ปริมาณงาน ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และตัวแปรที่มีความสัมพันธ์น้อยที่สุด คือ การเปลี่ยนระบบงาน

สุรีย์พร กระต่ายทอง (2548) ศึกษาเรื่อง ความเครียดของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สังกัดกองบังคับการอำนวยการ สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง ผลการศึกษาวิจัย พบว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจสังกัดกองบังคับการอำนวยการ สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง มีความเครียดในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง และผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระยะเวลาปฏิบัติราชการ และตำแหน่ง มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน ส่วนปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน พบว่า ความขัดแย้งในบทบาท การสนับสนุนจากผู้ร่วมงาน และความก้าวหน้าในอาชีพ มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สังกัดกองบังคับการอำนวยการ สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง

ทศพล บุญธรรม (2547) ศึกษาเรื่อง ภาวะความเครียดจากการทำงานของครูระดับมัธยมศึกษา ในเขตพื้นที่การศึกษานครปฐม เขต 1 ผลการวิจัย พบว่า

1. ภาวะความเครียดจากการทำงานของครูอยู่ในระดับน้อย ความคาดหวังในบทบาทครูอยู่ในระดับมาก ภาระความรับผิดชอบงานอยู่ในระดับปานกลาง และความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับมาก

2. ภาวะความเครียดจากการทำงานของครู จำแนกตาม เพศ ระดับชั้นการสอน สถานภาพสมรส ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และรายได้ของครอบครัว พบว่า ไม่แตกต่างกัน

3. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน และภาระความรับผิดชอบงาน สามารถร่วมกันทำนายภาวะความเครียดจากการทำงานของครูได้ร้อยละ 30.60 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

ชวัลญา ชีวะพฤกษ์ (2547) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยในการทำงาน และกลวิธีในการเผชิญปัญหา ที่มีผลต่อความเครียดของพนักงานสินเชื่อธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ พบว่า

1. ระดับความเครียดของพนักงานส่วนใหญ่อยู่ในระดับต่ำ

2. ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน ไม่พบว่า มีความเครียดแตกต่างกัน ยกเว้นสถานภาพสมรสที่แตกต่างกันมีความเครียดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. ปัจจัยในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความเครียด คือ ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ความสำเร็จและความก้าวหน้าในอนาคตการทำงาน โครงสร้างและบรรยากาศขององค์การมีความสัมพันธ์กับความเครียดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01, 0.01 และ 0.05 ตามลำดับ แต่ปัจจัยสัมพันธภาพระหว่างบุคคลภายในหน่วยงานไม่พบว่า มีความสัมพันธ์กับความเครียดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

4. กลวิธีในการเผชิญความเครียดของพนักงานมีในด้านมุ่งเน้นการแก้ปัญหาด้วยเหตุผลไม่พบว่ามีความสัมพันธ์กับความเครียดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนด้านมุ่งเน้นอารมณ์ มีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ฉัลลกัณฐ์ ปิยะธนานนท์ (2547) ศึกษาเรื่อง ความเครียด และพฤติกรรมเผชิญความเครียด ของพนักงาน บริษัท เชียงใหม่ฟู้ดแอนด์เบฟเวอร์เรจ จำกัด จำนวน 112 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถาม ผลการศึกษา พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีความเครียดอยู่ในเกณฑ์ปกติ ส่วนพนักงานที่มีความเครียดระดับสูงกว่าปกติมีอยู่เป็นส่วนน้อย ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อระดับความเครียดของพนักงานคือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และสถานภาพ พฤติกรรมการแก้ปัญหาของพนักงานส่วนใหญ่มีพฤติกรรมการเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นแสวงหาสิ่งสนับสนุนทางสังคมกับระดับความเครียดอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.003 และพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบหลีกหนีปัญหากับระดับความเครียดอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.038

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
สงวนลิขสิทธิ์สำหรับปริญญาตรี

วรงค์ศิริ พรหมรักษ์ (2547) ศึกษาเรื่อง ความเครียดในการทำงาน การจัดการความเครียดและรูปแบบการทำงานนักบัญชี พบว่า

1. นักบัญชีที่มีเพศ อายุงาน ตำแหน่งงาน และบุคลิกภาพที่แตกต่างกัน มีระดับความเครียดในการทำงานไม่แตกต่างกัน

2. นักบัญชีที่มีเพศ อายุงาน ตำแหน่งงาน ที่แตกต่างกัน มีการจัดการความเครียดไม่แตกต่างกัน ส่วนนักบัญชีที่มีบุคลิกภาพแตกต่างกัน มีการจัดการความเครียดแบบมุ่งแก้ไขอารมณ์ที่เป็นทุกข์แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

3. นักบัญชีชายและหญิง มีรูปแบบการทำงานที่ไม่แตกต่างกัน ส่วนนักบัญชีที่มีอายุงาน ตำแหน่งงาน และบุคลิกภาพที่แตกต่างกัน มีรูปแบบการทำงานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

4. นักบัญชีที่มีระดับความเครียดแตกต่างกัน มีการจัดการความเครียดที่ไม่แตกต่างกัน

ณัฏฐรี พิเดช (2547) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในการทำงานกับความเครียดของพนักงานในโรงงานทอผ้าไหมแห่งหนึ่งในอำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่ ประชากรจำนวน 50 คน ผลการวิจัย พบว่า พนักงานในโรงงานทอผ้าไหมส่วนใหญ่มีความเครียดอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยในการทำงานกับความเครียดของพนักงาน มีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับต่ำมาก และสามารถอธิบายความเครียดจากการทำงานได้เพียงร้อยละ 3 เท่านั้น และปัจจัยในการทำงานด้านปัญหาสัมพันธภาพในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเครียดของพนักงาน

เพ็ญพรรณ สุวรรณเดอน (2547) ศึกษาเรื่อง ความเครียดและการเผชิญความเครียด ของผู้บำบัดผู้ติดสารเสพติดแบบจิตสังคมบำบัด โรงพยาบาลชุมชน จังหวัดนครราชสีมา พบว่า

1. ผู้บำบัดผู้ติดสารเสพติดแบบจิตสังคมบำบัด โรงพยาบาลชุมชน จังหวัดนครราชสีมา โดยรวมและจำแนกตามอายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อายุราชการ และประสบการณ์การบำบัดผู้ติดสารเสพติดแบบจิตสังคมบำบัด ส่วนใหญ่ มีความเครียดอยู่ในระดับปานกลาง

2. ผู้บำบัดผู้ติดสารเสพติดแบบจิตสังคมบำบัด โรงพยาบาลชุมชน จังหวัดนครราชสีมา โดยรวมและจำแนกตามอายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อายุราชการ และประสบการณ์การบำบัดผู้ติดสารเสพติดแบบจิตสังคมบำบัด ส่วนใหญ่ มีวิธีเผชิญความเครียดแบบแก้ที่ปัญหา แก้ที่อารมณ์ และแบบหลีกหนีเป็นบางครั้ง

3. ผู้บำบัดผู้ติดสารเสพติดแบบจิตสังคมบำบัดที่มีความเครียดอยู่ในระดับต่ำ และระดับปานกลาง มีวิธีการเผชิญความเครียดแบบแก้ที่อารมณ์และหลีกหนีไม่แตกต่างกัน แต่ผู้บำบัดผู้ติดสารเสพติดแบบจิตสังคมบำบัดที่มีความเครียดระดับต่ำใช้วิธีการเผชิญความเครียดแบบแก้ที่ปัญหามากกว่าผู้บำบัดผู้ติดสารเสพติดแบบจิตสังคมบำบัด ที่มีความเครียดระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

วิชิต ปานอุทัย (2547) ศึกษาเรื่อง ความเครียดของพนักงานระดับปฏิบัติการ กรณีศึกษาบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ผลการวิจัย พบว่า

1. พนักงานระดับปฏิบัติการมีความเครียดอยู่ในเกณฑ์ปกติ มีปัจจัยในการทำงานโดยรวมและปัจจัยรายด้าน 4 ด้าน (ด้านตัวงาน ด้านบทบาทหน้าที่ ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในงาน และด้านโครงสร้างและบรรยากาศขององค์การ) อยู่ในระดับปานกลาง ที่

เหลือคือปัจจัยด้านสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับดี ส่วนพฤติกรรมการเผชิญปัญหาด้านมุ่งเน้นอารมณ์ที่สนับสนุนการแก้ปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง อีก 3 ด้านที่เหลืออยู่ในระดับสูง (ด้านมุ่งเน้นการแก้ปัญหา ด้านหลีกหนีปัญหา และด้านมุ่งเน้นอารมณ์ที่ไม่สนับสนุนการแก้ปัญหา)

2. พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีเพศต่างกัน และสถานะทางเศรษฐกิจต่างกัน มีความเครียดต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05 ตามลำดับ

3. พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีปัจจัยในการทำงานต่างกัน มีความเครียดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

4. พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีพฤติกรรมการเผชิญปัญหาด้านมุ่งเน้นการแก้ปัญหา ด้านมุ่งเน้นอารมณ์ที่ไม่สนับสนุนการแก้ปัญหา และด้านหลีกหนีปัญหาต่างกัน มีความเครียดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5. ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ ปัจจัยในการทำงานด้านโครงสร้างและบรรยากาศขององค์การ ด้านตัวงาน และพฤติกรรมการเผชิญปัญหาแบบมีประสิทธิภาพด้านมุ่งเน้นอารมณ์ที่สนับสนุนการแก้ไขปัญหา สามารถพยากรณ์ความเครียดของพนักงานระดับปฏิบัติการได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์ได้ร้อยละ 15.70

ภูชงค์ ศรีวิสิฐศักดิ์ (2547) ศึกษาเรื่อง ความเครียดและพฤติกรรมการดูแลตนเองด้านจิตใจของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน สังกัด ตำรวจภูธรจังหวัดลพบุรี ผลการวิจัย พบว่า ความเครียดและพฤติกรรมการดูแลตนเองด้านจิตใจของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน สังกัดตำรวจภูธรจังหวัดลพบุรี อยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อเปรียบเทียบความเครียดของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน สังกัดตำรวจภูธรจังหวัดลพบุรี แยกตามเพศ สายงานที่ปฏิบัติ รายได้และหนี้สิน พบว่า ข้าราชการตำรวจชั้นประทวน สังกัดตำรวจภูธรจังหวัดลพบุรี มีความเครียดแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่เมื่อเปรียบเทียบตาม อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และอายุราชการ พบว่า ความเครียดของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน สังกัดตำรวจภูธรจังหวัดลพบุรีไม่แตกต่างกัน ส่วนพฤติกรรมการดูแลตนเองด้านจิตใจ พบว่า มีความสัมพันธ์กับความเครียดของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน สังกัดตำรวจภูธรจังหวัดลพบุรีทุกด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

วราภรณ์ วงค์พึ่ง (2547) ศึกษาเรื่อง ความเครียดของพยาบาลประจำการงานผู้ป่วยในของโรงพยาบาลระยอง จังหวัดระยอง ผลการวิจัย พบว่า

1. พยาบาลประจำการงานผู้ป่วยในของโรงพยาบาลระยอง จังหวัดระยอง มีระดับความเครียดอยู่ในเกณฑ์ปกติ

2. พยาบาลประจำการงานผู้ป่วยในของโรงพยาบาลระยองที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีระดับความเครียดไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. พยาบาลประจำการงานผู้ป่วยในของโรงพยาบาลระยองที่มีประสบการณ์ในการทำงานที่แตกต่างกันมีระดับความเครียดไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4. พยาบาลประจำการงานผู้ป่วยในของโรงพยาบาลระยองที่ปฏิบัติงานในแผนกการพยาบาลที่แตกต่างกันมีระดับความเครียดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพยาบาลประจำการงานผู้ป่วยในของโรงพยาบาลระยองที่ปฏิบัติงานในแผนกกุมารเวชกรรม มีค่าเฉลี่ยระดับความเครียดสูงกว่าพยาบาลประจำการงานผู้ป่วยในที่ปฏิบัติงานในแผนกศัลยกรรม อายุรกรรม และสูติ-นรีเวชกรรม

ศศิวิมล คงเมือง (2545) ศึกษาเรื่อง ความเครียดและพฤติกรรมเผชิญความเครียดของเจ้าหน้าที่สถานสงเคราะห์คนชราบ้านธรรมปกรณ์ จังหวัดเชียงใหม่ กลุ่มประชากร ได้แก่ ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ และลูกจ้างชั่วคราวที่ปฏิบัติงานในปีงบประมาณ 2545 จำนวน 60 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถามระดับความเครียด และพฤติกรรมเผชิญความเครียด สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษา พบว่า เจ้าหน้าที่มีระดับความเครียดโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยด้านพฤติกรรมของผู้รับการสงเคราะห์ส่งผลต่อความเครียดในระดับสูง ส่วนพฤติกรรมเผชิญความเครียดแบบมุ่งลดอารมณ์โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมี 3 พฤติกรรมที่ใช้บ่อยที่สุด ได้แก่ ระบายความคับข้องใจกับบุคคลสนิท พยายามรวบรวมสติ ไม่ตื่นตระหนก และมองโลกในแง่ดี ส่วนพฤติกรรมเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ปัญหา โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมี 3 พฤติกรรมที่ใช้บ่อยที่สุด ได้แก่ ค้นหาเหตุแห่งความเครียด เรียนรู้ที่จะปรับตัวให้เข้าใจปัญหามากขึ้น และพยายามลืมปัญหาทั้งปวงหรือปล่อยวาง

สิริพร เลียวกิตติกุล (2545) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยในการทำงาน การเผชิญปัญหา และความเครียดของบุคลากรระดับปฏิบัติการ ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล พบว่า

1. บุคลากรระดับปฏิบัติการ ในสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล มีความเครียดอยู่ในระดับปกติ

2. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ สถานภาพสมรส สถานะทางเศรษฐกิจ การรับรู้สัมพันธภาพในครอบครัว การรับรู้ภาระครอบครัว และหน่วยงานที่สังกัด ไม่มีผลต่อความเครียดของบุคลากร แต่ เพศ อายุ และประสบการณ์ในการทำงานส่งผลให้บุคลากรมีความเครียดแตกต่างกัน

3. ปัจจัยในการทำงานด้านตัวงาน ด้านบทบาทหน้าที่ ด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคลในการปฏิบัติงาน ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในงาน และด้านโครงสร้างและบรรยากาศขององค์การ มีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดของบุคลากร คือ ถ้าปัจจัยในการทำงานดี จะส่งผลให้บุคลากรมีความเครียดน้อย

4. พฤติกรรมการเผชิญปัญหา มีความสัมพันธ์กับความเครียด ถ้าบุคคลใช้พฤติกรรมการเผชิญปัญหาแบบมีประสิทธิภาพก็จะส่งผลให้เกิดความเครียดน้อย

ผ่องพรรณ วิโนจา (2544) ศึกษาเรื่อง ความเครียดและพฤติกรรมเผชิญความเครียดของเจ้าหน้าที่สถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดเชียงใหม่ กลุ่มประชากร ได้แก่ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ และลูกจ้างชั่วคราว จำนวน 101 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามปัจจัยที่มีผลต่อความเครียด 7 ด้านคือ ด้านระเบียบบน โยบาย สถานที่ทำงาน ผู้บังคับบัญชา พฤติกรรมของเด็กและเยาวชน ภาระงานและความรับผิดชอบ ผู้ร่วมงาน และด้านปัญหาส่วนตัว ผลการวิจัยพบว่า เจ้าหน้าที่เห็นว่าปัจจัยต่าง ๆ ทั้ง 7 ด้าน โดยรวมมีผลกระทบต่อความเครียดอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาจากปัจจัยต่าง ๆ เจ้าหน้าที่เห็นว่ามีผลต่อความเครียดเรียงตามลำดับ คือ ปัจจัยด้านระเบียบ นโยบาย สถานที่ทำงาน ผู้บังคับบัญชา พฤติกรรมเด็กและเยาวชน ภาระงานและความรับผิดชอบและผู้ร่วมงาน มีผลต่อความเครียดในระดับปานกลาง ในขณะที่ปัจจัยด้านปัญหาส่วนตัว มีผลต่อความเครียดในระดับน้อย สำหรับพฤติกรรมเผชิญความเครียดของเจ้าหน้าที่สถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนโดยรวมอยู่ในระดับ บางครั้ง พฤติกรรมเผชิญความเครียด 3 พฤติกรรมที่ใช้บ่อยที่สุด ได้แก่ การหางานอดิเรกทำเมื่อยามว่าง พยายามรวบรวมสติ ไม่ตื่นตระหนก พร้อมเผชิญปัญหา และพยายามปรับตัวให้เข้าได้กับสภาพแวดล้อมองค์กร

พนารัตน์ พรหมราษฎร์ (2544) ศึกษาเรื่อง ความเครียด และวิธีเผชิญความเครียดของอาจารย์มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า

1. อาจารย์มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีความเครียดอยู่ในระดับปานกลางมากที่สุด

2. อาจารย์มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีวิธีเผชิญความเครียดทั้ง 3 ด้าน ดังนี้ ใช้วิธีแก้ปัญหามากที่สุด รองลงมาคือแบบบรรเทา และแบบแก้ที่อารมณ์เป็นลำดับสุดท้าย

3. อาจารย์มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่มีระดับความเครียดแตกต่างกัน มีวิธีการเผชิญความเครียดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

4. ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดและวิธีเผชิญความเครียดของอาจารย์มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดและวิธีเผชิญความเครียดแบบแก้ที่อารมณ์มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์สูงกว่า (0.312) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความเครียดและวิธีเผชิญความเครียดแบบบรรเทา (0.405) ส่วนค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ระหว่างความเครียด และวิธีเผชิญความเครียดแบบแก้ที่ปัญหา พบว่า มีความสัมพันธ์กันในระดับไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ประภาพรรณ ผาโคตร (2544) ศึกษาเรื่อง ความเครียด และวิธีเผชิญความเครียดของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดขอนแก่น พบว่า นักเรียนที่มีความเครียดสูง และนักเรียนที่มีความเครียดต่ำ ใช้วิธีเผชิญความเครียด ทั้ง 4 ประเภท ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และนักเรียนที่มีระดับความเครียดแตกต่างกัน ใช้วิธีการเผชิญความเครียด ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้น วิธีเผชิญความเครียดแบบมุ่งปรับสภาพอารมณ์ โดยการเผชิญหน้ากับปัญหาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อรอนงค์ วังมะนาว (2544) ศึกษาเรื่อง ความเครียดจากการทำงานกับพฤติกรรมเผชิญความเครียดของเจ้าพนักงานเรือนจำในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า

1. เจ้าพนักงานเรือนจำที่ปฏิบัติงานอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่มีความเครียดจากการทำงานอยู่ในระดับต่ำ

2. เจ้าพนักงานเรือนจำที่มีลักษณะงานที่ปฏิบัติต่างกัน มีความเครียดจากการทำงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนเจ้าพนักงานเรือนจำที่มีเพศและระดับการปฏิบัติงานต่างกัน พบว่า มีความเครียดจากการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. ในรูปแบบของพฤติกรรมเผชิญความเครียด เจ้าพนักงานเรือนจำที่มีระดับการปฏิบัติงานและลักษณะงานที่ปฏิบัติต่างกัน มีพฤติกรรมเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหา

แบบมุ่งเน้นอารมณ์ที่สนับสนุนการแก้ปัญหา และแบบมุ่งเน้นอารมณ์ที่ไม่สนับสนุนการแก้ปัญหา ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 อย่างไรก็ตามเจ้าพนักงานเรือนจำที่มีเพศต่างกัน มีพฤติกรรมเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นอารมณ์ที่สนับสนุนการแก้ปัญหาแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพบว่าเจ้าพนักงานเรือนจำเพศหญิงมีการใช้พฤติกรรมเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นอารมณ์ที่สนับสนุนการแก้ปัญหาสูงกว่าเจ้าพนักงานเรือนจำเพศชาย

4. จากการวิเคราะห์การจำแนกพหุ พบว่า เพศและระดับการปฏิบัติงานเป็นปัจจัยที่สามารถทำนายระดับความเครียดจากการทำงานของเจ้าพนักงานเรือนจำได้

5. เพศ เป็นตัวแปรเดี่ยวที่สามารถทำนายรูปแบบพฤติกรรมเผชิญความเครียด ของเจ้าพนักงานเรือนจำได้

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

บทที่ 3
วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียด และพฤติกรรมเผชิญความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สำนักงานสรรพากรภาค 6 เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่สร้างขึ้นมาโดยใช้ลักษณะของมาตรวัดของ Rensis Likert ที่เรียกว่า Likert Scale โดยให้กลุ่มตัวอย่างประเมินระดับความเครียด และพฤติกรรมเผชิญความเครียดในการปฏิบัติงานของตนเอง และนำมาวิเคราะห์ประมวลผลข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วนสมบูรณ์ และตรงตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา มีรายละเอียดในแต่ละขั้นตอน ดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
3. การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล
6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ เจ้าหน้าที่สรรพากร สำนักงานสรรพากรภาค 6 ซึ่งเป็นข้าราชการทั้งหมด ที่ปฏิบัติอยู่ในสำนักงานสรรพากรภาค 6 จำนวน 1,037 คน ได้แก่

1.1 สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 1 จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 10.99
1.2 สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 2 จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 9.74
1.3 สำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรสาคร 1 จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 7.91
1.4 สำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรสาคร 2 จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 8.20
1.5 สำนักงานสรรพากรพื้นที่สุพรรณบุรี จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 11.67
1.6 สำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรสงคราม จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 6.94
1.7 สำนักงานสรรพากรพื้นที่ราชบุรี จำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 12.83
1.8 สำนักงานสรรพากรพื้นที่ประจวบคีรีขันธ์ จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 10.41

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาโท

1.9 สำนักงานสรรพากรพื้นที่เพชรบุรี จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 10.03

1.10 สำนักงานสรรพากรพื้นที่กาญจนบุรี จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 11.28

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ เจ้าหน้าที่สรรพากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 2 จำนวน 101 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งกลุ่ม (cluster sampling) จากจำนวนสำนักงานสรรพากรพื้นที่ 10 สำนักงาน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา ผู้วิจัยได้จัดทำแบบสอบถามชนิดปลายเปิดและปลายปิด โดยดัดแปลงมาจากแบบวัดของ มธุรา จุลเจิม (2551) รัตนาภรณ์ ดวงธรรม (2547) ศศิวิมล คงเมือง (2545) ผ่องพรรณ วิโนจา (2544) เพื่อเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 5 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของเจ้าหน้าที่สรรพากร สำนักงานสรรพากรภาค 6 ที่ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วยคำถาม จำนวน 7 ข้อ ดังนี้

1. เพศ
2. อายุปัจจุบัน
3. ระดับการศึกษา
4. สถานภาพสมรส
5. ตำแหน่ง
6. อายุราชการ
7. รายได้/เดือน

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านงานที่ส่งผลต่อความเครียด

เป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านงานที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่สรรพากร สำนักงานสรรพากรภาค 6 ที่ตอบแบบสอบถาม โดยใช้แบบวัดที่มีการประเมินค่าแบบ Likert Scale ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ระดับ โดยประกอบด้วยคำถามจำนวน 52 ข้อ แบ่งเป็น 3 ด้าน คือ

1. ด้านลักษณะงาน จำนวน 13 ข้อ
2. ด้านโครงสร้าง และการบริหารองค์กร จำนวน 16 ข้อ
3. ด้านบรรยากาศ และสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงาน จำนวน 23 ข้อ

โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

5 หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับ มากที่สุด

4 หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับ มาก

3 หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับ ปานกลาง

2 หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับ น้อย

1 หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับ น้อยที่สุด

เกณฑ์ในการวิเคราะห์ และแปลความหมายระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านงานที่ส่งผลต่อความเครียด ผู้วิจัยได้กำหนดระดับคะแนนออกเป็น 5 ระดับ โดยพิจารณาตามเกณฑ์ดังนี้

$$\text{อันตรภาคชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด – คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$= \frac{5-1}{5}$$

$$= 0.80$$

จากเกณฑ์ดังกล่าว สามารถแบ่งระดับความคิดเห็นได้ดังนี้

1.00 – 1.80 คะแนน เป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดอยู่ในระดับน้อยที่สุด

1.81 – 2.60 คะแนน เป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดอยู่ในระดับน้อย

2.61 – 3.40 คะแนน เป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดอยู่ในระดับปานกลาง

3.41 – 4.20 คะแนน เป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดอยู่ในระดับมาก

4.21 – 5.00 คะแนน เป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดอยู่ในระดับมากที่สุด

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเพื่อประเมินความเครียด

เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับอาการ ความรู้สึก และพฤติกรรมต่าง ๆ ของผู้ตอบแบบสอบถามในรอบ 2 เดือนที่ผ่านมา เป็นแบบทดสอบที่จัดทำขึ้นโดยกรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) มีคำตอบให้เลือกตอบ 4 ระดับ โดยมีข้อคำถาม 20 ข้อ

โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

3 หมายถึง เป็นประจำ

2 หมายถึง เป็นบ่อย ๆ

1 หมายถึง เป็นครั้งคราว

0 หมายถึง ไม่เคยเลย

จากเกณฑ์ดังกล่าว สามารถประเมินระดับความเครียด ได้ดังนี้

0 – 5	คะแนน	เครียดในระดับต่ำกว่าเกณฑ์ปกติ
6 – 17	คะแนน	ไม่เครียด
18 – 25	คะแนน	เครียดน้อย
26 – 29	คะแนน	เครียดปานกลาง
30 – 60	คะแนน	เครียดมาก

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามพฤติกรรมเผชิญความเครียด

เป็นคำถามเกี่ยวกับการกระทำหรือพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่สรรพากร สำนักงานสรรพากรภาค 6 แสดงออกเมื่อต้องการลดความเครียด ความรู้สึกไม่สบายใจ โกรธ หรือคับข้องใจในการปฏิบัติงานในหน้าที่ของตน โดยใช้แบบวัดที่มีการประเมินค่าแบบ Likert Scale ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ระดับ โดยประกอบด้วยคำถาม จำนวน 45 ข้อ แบ่งออกเป็น 2 ด้าน

1. พฤติกรรมเผชิญความเครียด แบบมุ่งแก้ปัญหา จำนวน 19 ข้อ
2. พฤติกรรมเผชิญความเครียด แบบมุ่งลดอารมณ์ จำนวน 26 ข้อ

โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

3	หมายถึง	มีพฤติกรรมเผชิญความเครียดเหล่านี้ เป็นประจำ
2	หมายถึง	มีพฤติกรรมเผชิญความเครียดเหล่านี้ บ่อยๆ
1	หมายถึง	มีพฤติกรรมเผชิญความเครียดเหล่านี้ เป็นครั้งคราว
0	หมายถึง	ไม่เคยมีพฤติกรรมเผชิญความเครียดเหล่านี้เลย

เกณฑ์ในการวิเคราะห์ และแปลความหมาย พฤติกรรมเผชิญความเครียดในการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยได้กำหนดระดับคะแนนออกเป็น 3 ระดับ โดยพิจารณาตามเกณฑ์ดังนี้

$$\text{อันตรภาคชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด – คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$= \frac{3-0}{3}$$

$$= 1$$

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

จากเกณฑ์ดังกล่าว สามารถแบ่งระดับพฤติกรรมเผชิญความเครียด ได้ดังนี้

0.00 – 1.00	คะแนน	เป็นพฤติกรรมเผชิญความเครียดที่ใช้ในระดับน้อย
1.01 – 2.00	คะแนน	เป็นพฤติกรรมเผชิญความเครียดที่ใช้ในระดับปานกลาง
2.01 – 3.00	คะแนน	เป็นพฤติกรรมเผชิญความเครียดที่ใช้ในระดับมาก

รายละเอียดของแบบสอบถามที่ใช้ในการวัดตัวแปรต่าง ๆ

ตัวแปร	ตัวบ่งชี้	คำถาม
ปัจจัยส่วนบุคคล		ส่วนที่ 1
	1. เพศ	ข้อที่ 1
	2. อายุปัจจุบัน	ข้อที่ 2
	3. ระดับการศึกษา	ข้อที่ 3
	4. สถานภาพสมรส	ข้อที่ 4
	5. ตำแหน่ง	ข้อที่ 5
	6. อายุราชการ	ข้อที่ 6
	7. รายได้ / เดือน	ข้อที่ 7
ปัจจัยด้านงานที่ส่งผลต่อความเครียด		ส่วนที่ 2
	1. ด้านลักษณะงาน	ข้อที่ 1-13
	2. ด้านโครงสร้างและการบริหารองค์กร	ข้อที่ 14-29
	3. ด้านบรรยากาศ และสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงาน	ข้อที่ 30-52
ระดับความเครียด		ส่วนที่ 3
	อาการ พฤติกรรม หรือความรู้สึก	ข้อที่ 1-20
พฤติกรรมเผชิญความเครียด		ส่วนที่ 4
	1. พฤติกรรมเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ปัญหา	ข้อที่ 1-19
	2. พฤติกรรมเผชิญความเครียดแบบมุ่งลดอารมณ์	ข้อที่ 20-45

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

ส่วนที่ 5 ความคิดเห็น และข้อเสนอแนะอื่น ๆ

มีลักษณะข้อความเป็นแบบปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ เพื่อใช้ประกอบในงานวิจัย

3. การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

ผู้วิจัย ได้ทดสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือ (Validity) และความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม ดังนี้

1. ศึกษาวัตถุประสงค์ เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการสร้างแบบสอบถาม

2. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น เสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา พร้อมทั้งขอคำแนะนำในการปรับปรุงแก้ไข

3. การหาความเที่ยงตรง ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้ว เสนอผู้ทรงคุณวุฒิ และคณะกรรมการควบคุมการค้นคว้าอิสระ เพื่อทำการตรวจสอบแก้ไข และปรับปรุงให้มีความชัดเจน ถูกต้อง และครอบคลุมเนื้อหา (Content Validity) ของข้อคำถามในแต่ละข้อว่าตรงตามจุดมุ่งหมาย และสอดคล้องกับการวิจัยครั้งนี้หรือไม่ หลังจากนั้นได้นำมาปรับปรุง แก้ไขก่อนนำไปทดลองใช้ (Try Out)

4. การหาความเชื่อมั่น ผู้วิจัยหาความเชื่อมั่น โดยนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ กับกลุ่มตัวอย่างในกลุ่มที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มที่ศึกษา ได้แก่เจ้าหน้าที่สรรพากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 1 จำนวน 30 คน จากนั้นจึงนำมาวิเคราะห์หาความเชื่อมั่น โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของ ครอนบาค (Cronbach)

เมื่อทดสอบความเชื่อมั่นแล้ว ปรากฏผล ดังนี้

1. แบบสอบถามปัจจัยด้านงานที่ส่งผลต่อความเครียด มีค่าความเชื่อมั่น = 0.9567

แยกเป็นรายด้าน ดังนี้

ด้านลักษณะงาน มีค่าความเชื่อมั่น = 0.8212

ด้านโครงสร้างและการบริหารองค์กร มีค่าความเชื่อมั่น = 0.9002

ด้านบรรยากาศและสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงาน มีค่าความเชื่อมั่น = 0.9600

2. แบบสอบถามเพื่อประเมินระดับความเครียด มีค่าความเชื่อมั่น = 0.9013

3. แบบสอบถามพฤติกรรมเผชิญความเครียด มีค่าความเชื่อมั่น = 0.9493

ผลงานวิจัยนี้เป็นระดับปริญญาโท

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ ผู้วิจัยดำเนินการดังนี้

1. ทำหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร ถึง สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 1 เพื่อขอความร่วมมือในการทดลองใช้เครื่องมือ

2. ทำหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร ถึง สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 2 เพื่อขออนุญาตเก็บข้อมูล โดยผู้วิจัย ได้อธิบาย ชี้แจงวัตถุประสงค์ของการวิจัย รายละเอียดของการรวบรวมข้อมูล และวิธีการตอบแบบสอบถาม ให้กลุ่มตัวอย่างทราบ เพื่อขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

3. ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการส่งแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่าง สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 2 จำนวน 101 ชุด จำแนกตามหน่วยงาน ซึ่งช่วงระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลอยู่ในช่วงเดือนมีนาคม 2553

4. รวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามตามที่ได้รับกลับคืนมา แล้ววิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อได้แบบสอบถามที่สมบูรณ์แล้ว ผู้วิจัยได้ดำเนินการ ดังนี้

1. ตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของข้อมูลในแบบสอบถามทุกฉบับ

2. ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อประมวลผลค่าสถิติต่าง ๆ ในการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม

6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตร

ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้จากการวิจัยเชิงสำรวจ โดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ ดังนี้

1. ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่สรรพากร ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ตำแหน่ง อายุราชการ และรายได้/เดือน สถิติที่ใช้ ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency Distribution) ร้อยละ (Percentage)

2. ข้อมูลปัจจัยด้านงานที่ส่งผลต่อความเครียด ประกอบด้วย ด้านลักษณะงาน ด้านโครงสร้างและการบริหารองค์กร และด้านบรรยากาศและสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงาน สถิติที่ใช้ ได้แก่ ร้อยละ ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3. ข้อมูลระดับความเครียด สถิติที่ใช้ ได้แก่ ร้อยละ ค่าคะแนนเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

4. ข้อมูลพฤติกรรมเผชิญความเครียด สถิติที่ใช้ ได้แก่ ร้อยละ ค่าคะแนนเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

5. การวิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคล กับความเครียดในการปฏิบัติงาน สถิติที่ใช้ ได้แก่ การทดสอบค่า t (Independent t-test) การทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) โดยกำหนดระดับนัยสำคัญ (Level of Significance) ไว้ที่ระดับ 0.05

6. การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านงานที่ส่งผลต่อความเครียด กับความเครียดในการปฏิบัติงาน สถิติที่ใช้ ได้แก่ การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation) โดยกำหนดระดับนัยสำคัญ (Level of Significance) ไว้ที่ระดับ 0.05

7. การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการปฏิบัติงาน กับพฤติกรรมเผชิญความเครียดในการปฏิบัติงาน สถิติที่ใช้ ได้แก่ การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน โดยกำหนดระดับนัยสำคัญ ไว้ที่ระดับ 0.05

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

บทที่ 4
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียด และพฤติกรรมเผชิญความเครียด ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สรรพากร สำนักงานสรรพากรภาค 6 มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาหาปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียด และความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดและพฤติกรรมเผชิญความเครียด ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สรรพากร สำนักงานสรรพากรภาค 6 โดยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่สรรพากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 2 จำนวน 101 คน ระยะเวลาทำการศึกษาในช่วงเดือนกันยายน 2552 – สิงหาคม 2553

จากการส่งแบบสอบถามไปทั้งสิ้น 101 ฉบับ ได้รับกลับคืนมาทั้งหมด คิดเป็นอัตราการตอบกลับร้อยละ 100 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลได้นำเสนอเป็นขั้นตอน จำนวน 8 ขั้นตอน ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล เกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย เพศ อายุปัจจุบัน ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ตำแหน่ง อายุราชการ รายได้/เดือน
2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล เกี่ยวกับปัจจัยด้านงานที่ส่งผลต่อความเครียด ประกอบด้วย ด้านลักษณะงาน ด้านโครงสร้าง และการบริหารองค์กร ด้านบรรยากาศ และสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงาน
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล เกี่ยวกับระดับความเครียด
4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล เกี่ยวกับพฤติกรรมเผชิญความเครียด
5. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็น และข้อเสนอแนะอื่น ๆ
6. การเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคล กับ ความเครียดในการปฏิบัติงาน
7. การทดสอบความสัมพันธ์ ระหว่างปัจจัยด้านงานที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน กับความเครียดในการปฏิบัติงาน
8. การทดสอบความสัมพันธ์ ระหว่าง ความเครียดในการปฏิบัติงาน กับพฤติกรรมเผชิญความเครียดในการปฏิบัติงาน

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล เกี่ยวกับ ปัจจัยส่วนบุคคลของประชากร

จากการศึกษา เรื่องความสัมพันธ์ระหว่างความเครียด และพฤติกรรมเผชิญความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สรรพากร สำนักงานสรรพากรภาค 6 โดยมีกลุ่มตัวอย่าง คือ เจ้าหน้าที่สรรพากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 2 จำนวน 101 คน สามารถสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุปัจจุบัน ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ตำแหน่ง อายุราชการ รายได้/เดือน ได้ดังนี้

ตารางที่ 1 จำนวน และร้อยละของเจ้าหน้าที่สรรพากร จำแนกตาม เพศ อายุปัจจุบัน ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ตำแหน่ง อายุราชการ รายได้/เดือน

(n=101)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	26	25.74
หญิง	75	74.26
อายุปัจจุบัน		
21-30 ปี	4	3.96
31-40 ปี	37	36.63
41-50 ปี	39	38.61
51-60 ปี	21	20.79
ระดับการศึกษา		
มัธยมศึกษาตอนปลาย	6	5.94
อนุปริญญา หรือเทียบเท่า	5	4.95
ปริญญาตรี หรือเทียบเท่า	73	72.28
สูงกว่าปริญญาตรี	17	16.83
สถานภาพสมรส		
โสด	36	35.64
สมรส	58	57.43
สมรสแต่แยกกันอยู่กับคู่สมรส	0	0.00
หย่าร้าง	4	3.96
หม้าย	1	0.99
ไม่ได้สมรส แต่มีคู่ครองอยู่ด้วยกัน	2	1.98

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

ตารางที่ 1 (ต่อ)

(n=101)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
ตำแหน่ง		
สรรพากรพื้นที่	1	0.99
นักตรวจสอบภาษีชำนาญการพิเศษ	3	2.97
นักวิชาการสรรพากรชำนาญการพิเศษ	3	2.97
นักวิชาการสรรพากรชำนาญการ	18	17.82
นักวิชาการภาษีชำนาญการ	3	2.97
นักตรวจสอบภาษีชำนาญการ	28	27.72
นิติกรชำนาญการ	7	6.93
เจ้าพนักงานสรรพากรชำนาญงาน	18	17.82
เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน	9	8.91
เจ้าพนักงานพัสดุชำนาญงาน	1	0.99
นักวิชาการภาษีปฏิบัติการ	1	0.99
นักตรวจสอบภาษีปฏิบัติการ	1	0.99
เจ้าพนักงานสรรพากรปฏิบัติงาน	8	7.92
อายุราชการ		
1-15 ปี	1	0.99
6-10 ปี	26	25.74
11-15 ปี	23	22.77
16 ปีขึ้นไป	51	50.50
รายได้ / เดือน		
ไม่เกิน 10,000 บาท	1	0.99
10,001 – 15,000 บาท	28	27.72
15,001 – 20,000 บาท	26	25.74
20,001 – 25,000 บาท	23	22.77
25,001 – 30,000 บาท	13	12.87
ตั้งแต่ 30,001 บาทขึ้นไป	10	9.90

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

จากตารางที่ 1 พบว่า เจ้าหน้าที่สรรพากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 2 จำนวน 101 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 74.26 และเพศชายจำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 25.74

มีช่วงอายุระหว่าง 41–50 ปีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 38.61 รองลงมาคืออายุระหว่าง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 36.63

มีระดับการศึกษาส่วนใหญ่ อยู่ในระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 72.28 รองลงมามีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 16.83

สถานภาพสมรสของเจ้าหน้าที่สรรพากร ส่วนใหญ่สมรสแล้วคิดเป็นร้อยละ 57.43 รองลงมาเป็นสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 35.64

ตำแหน่งในการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่สรรพากร จะดำรงตำแหน่ง นักตรวจสอบภาษีชำนาญการ มากที่สุด จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 27.72 รองลงมาเป็นตำแหน่งนักวิชาการสรรพากรชำนาญการ จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 17.82 และเจ้าพนักงานสรรพากรชำนาญงาน จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 17.82

เจ้าหน้าที่สรรพากร มีอายุราชการ 16 ปีขึ้นไปมากที่สุด จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 50.50 รองลงมามีอายุราชการ 6 - 10 ปี จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 25.74

รายได้ของเจ้าหน้าที่สรรพากร อยู่ระหว่าง 10,001 – 15,000 บาท/เดือน มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 27.72 รองลงมาคือรายได้ระหว่าง 15,001 – 20,000 บาท / เดือน คิดเป็นร้อยละ 25.74

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล เกี่ยวกับปัจจัยด้านงานที่ส่งผลต่อความเครียด ประกอบด้วย ด้านลักษณะงาน ด้านโครงสร้าง และการบริหารองค์กร ด้านบรรยากาศ และสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงาน

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

จากการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยด้านงานที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่สรรพากร สำนักงานสรรพากรภาค 6 โดยมีกลุ่มตัวอย่าง คือ เจ้าหน้าที่สรรพากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 2 จำนวน 101 คน โดยมีลักษณะเป็นคำถามปลายปิดจำนวน 52 ข้อ ซึ่งได้แบ่งปัจจัยด้านงานที่ทำให้เกิดความเครียด ออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะงาน ด้านโครงสร้าง และการบริหารองค์กร ด้านบรรยากาศ และสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงาน สามารถสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยแจกแจงเป็นค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ได้ดังนี้

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของ คะแนนปัจจัยด้านงานที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่สรรพากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 2 จำแนกเป็นรายด้าน

(n=101)

ปัจจัยด้านงานที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน	จำนวนข้อ	ค่าเฉลี่ย Mean	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน S.D.	ระดับ
ด้านลักษณะงาน	13	3.03	0.62	ปานกลาง
ด้านโครงสร้าง และการบริหารองค์กร	16	3.16	0.68	ปานกลาง
ด้านบรรยากาศ และสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงาน	23	3.13	0.65	ปานกลาง
รวม	52	3.12	0.56	ปานกลาง

จากตารางที่ 2 เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยของคะแนนปัจจัยด้านงาน ที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่สรรพากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 2 พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.12 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.56

เมื่อพิจารณาปัจจัยด้านงานที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน จำแนกเป็นรายด้าน คือ ด้านลักษณะงาน ด้านโครงสร้าง และการบริหารองค์กร ด้านบรรยากาศ และสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงาน พบว่า ค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านงาน ด้าน โครงสร้าง และการบริหารองค์กร เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.16 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.68 รองลงมาคือ ปัจจัยด้านบรรยากาศ และสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.13 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.65 ส่วนปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สรรพากรที่พบน้อยที่สุด คือปัจจัยด้านลักษณะงาน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.03 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.62

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของคะแนนปัจจัยด้านงาน (ด้านลักษณะงาน) ที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่สรรพากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 2 จำแนกเป็นรายข้อ

(n=101)

ปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียด	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D.	ระดับ
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
ด้านลักษณะงาน								
1. ต้องทำงานแข่งกับเวลา	6 (5.94)	9 (8.91)	29 (28.71)	44 (43.56)	13 (12.88)	3.49	1.03	มาก
2. ปริมาณงานในความรับผิดชอบที่ต้องปฏิบัติเป็นประจำวัน มีมากเกินไป	5 (4.95)	7 (6.93)	53 (52.48)	28 (27.72)	8 (7.92)	3.27	0.89	ปานกลาง
3. พฤติกรรมของผู้รับบริการ มีความก้าวร้าว ไม่ให้ความร่วมมือ	5 (4.95)	15 (14.85)	43 (42.57)	28 (27.72)	10 (9.91)	3.23	0.99	ปานกลาง
4. งานมีการควบคุมมากเกินไป ขาดความยืดหยุ่น	3 (2.97)	22 (21.78)	42 (41.58)	26 (25.74)	8 (7.93)	3.14	0.95	ปานกลาง
5. ต้องปฏิบัติงานที่ซ้ำซาก จำเจ	4 (3.96)	17 (16.83)	48 (47.52)	27 (26.73)	5 (4.96)	3.12	0.89	ปานกลาง
6. ต้องควบคุมอารมณ์ในขณะปฏิบัติงาน	8 (7.92)	21 (20.79)	36 (35.64)	27 (26.73)	9 (8.92)	3.08	1.07	ปานกลาง
7. ต้องรับผิดชอบงานที่ยากเกินความสามารถ	5 (4.95)	26 (25.74)	39 (38.61)	21 (20.79)	10 (9.91)	3.05	1.03	ปานกลาง
8. ไม่มีอิสระในการตัดสินใจเพื่อแก้ปัญหา	6 (5.94)	23 (22.77)	48 (47.52)	18 (17.82)	6 (5.95)	2.95	0.94	ปานกลาง
9. รู้สึกว่า งานที่ทำอยู่ไม่ได้รับการยอมรับจากสังคม	11 (10.90)	21 (20.79)	44 (43.56)	18 (17.82)	7 (6.93)	2.89	1.05	ปานกลาง

ผลงานวิจัยนักศึกษาระดับปริญญาตรี

ตารางที่ 3 (ต่อ)

(n=101)

ปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียด	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D.	ระดับ
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
10. ต้องทำงานที่ไม่เหมาะสมกับบุคลิกภาพ	8 (7.92)	30 (29.70)	43 (42.57)	11 (10.89)	9 (8.92)	2.83	1.03	ปานกลาง
11. เวลาส่วนใหญ่สิ้นเปลืองไปกับการปฏิบัติกิจกรรมอื่นที่ไม่ใช่งานประจำ ทำให้ทำงานประจำไม่ทันภายในกำหนด	9 (8.91)	31 (30.69)	38 (37.62)	16 (15.84)	7 (6.94)	2.81	1.04	ปานกลาง
12. งานที่ปฏิบัติไม่ตรงกับทักษะความรู้ความสามารถ	9 (8.91)	31 (30.69)	40 (39.60)	15 (14.85)	6 (5.95)	2.78	1.01	ปานกลาง
13. ลักษณะของงานไม่เอื้อต่อการนำความรู้ความสามารถมาใช้อย่างเต็มที่	8 (7.92)	28 (27.72)	47 (46.53)	14 (13.86)	4 (3.97)	2.78	0.92	ปานกลาง
					รวม	3.03	0.62	ปานกลาง

ผลงานวิจัยนี้เป็นลิขสิทธิ์ของ ระดับบัณฑิตศึกษา

จากตารางที่ 3 พบว่า ปัจจัยด้านงาน ที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สรรพากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 2 จำแนก เฉพาะด้านลักษณะงานที่พบมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ การที่ต้องทำงานแข่งกับเวลา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.49 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.03 รองลงมาคือ ปริมาณงานในความรับผิดชอบที่ต้องปฏิบัติเป็นประจำวันมีมากเกินไป มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.27 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.89 และพฤติกรรมของผู้รับบริการ มีความก้าวร้าวไม่ให้ความร่วมมือ มีค่าเฉลี่ย 3.23 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.99

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของคะแนนปัจจัยด้านงาน (ด้านโครงสร้างและการบริหารองค์กร) ที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่สรรพากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 2 จำแนกเป็นรายข้อ

(n=101)

ปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียด	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D.	ระดับ
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
ด้านโครงสร้าง และการบริหารองค์กร								
1. สวัสดิการของบุคลากรมีไม่เพียงพอหรือขาดความเหมาะสม	2 (1.98)	15 (14.85)	35 (34.65)	31 (30.69)	18 (17.83)	3.48	1.02	มาก
2. จำนวนบุคลากรที่ปฏิบัติงานในหน่วยงาน ไม่สมดุลกับปริมาณงาน	3 (2.97)	13 (12.87)	35 (34.65)	37 (36.63)	13 (12.88)	3.44	0.97	มาก
3. หลักเกณฑ์การพิจารณาให้เงินประจำตำแหน่งในหน่วยงานไม่เหมาะสม	5 (4.95)	9 (8.91)	41 (40.59)	29 (28.71)	17 (16.84)	3.44	1.03	มาก
4. นโยบายหรือหลักเกณฑ์ในการประเมินผล และพิจารณาความดีความชอบของหน่วยงาน ไม่ชัดเจน	3 (2.97)	18 (17.82)	39 (38.61)	26 (25.74)	15 (14.86)	3.32	1.03	ปานกลาง

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

ตารางที่ 4 (ต่อ)

(n=101)

ปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียด	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D.	ระดับ
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
5. ไม่ได้รับการสนับสนุนความก้าวหน้าในงานอาชีพเท่าที่ควร	4 (3.96)	16 (15.84)	41 (40.59)	29 (28.71)	11 (10.90)	3.27	0.99	ปานกลาง
6. ไม่ได้รับการสนับสนุนเครื่องมือเครื่องใช้ และอุปกรณ์ในการทำงาน	4 (3.96)	21 (20.79)	33 (32.67)	30 (29.70)	13 (12.88)	3.27	1.06	ปานกลาง
7. การแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบในหน่วยงานไม่เหมาะสม	4 (3.96)	19 (18.81)	43 (42.57)	24 (23.76)	11 (10.90)	3.19	1.00	ปานกลาง
8. เงินค่าตอบแทนการปฏิบัติงานล่วงเวลาไม่เหมาะสม	6 (5.94)	22 (21.78)	37 (36.63)	19 (18.81)	17 (16.84)	3.19	1.14	ปานกลาง
9. นโยบายในหน่วยงานไม่ชัดเจน มีการเปลี่ยนแปลงนโยบายบ่อย เมื่อมีการเปลี่ยนผู้บังคับบัญชา	3 (2.97)	18 (17.82)	47 (46.53)	26 (25.74)	7 (6.94)	3.16	0.90	ปานกลาง
10. ไม่ได้รับการสนับสนุนให้มีการอบรม และศึกษาดูงานนอกสถานที่ เพื่อเพิ่มเติมความรู้	5 (4.95)	18 (17.82)	44 (43.56)	25 (24.75)	9 (8.92)	3.15	0.98	ปานกลาง

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

ตารางที่ 4 (ต่อ)

(n=101)

ปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียด	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D.	ระดับ
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
11. หลักเกณฑ์ การพิจารณาอนุมัติให้ปฏิบัติงานล่วงเวลาไม่เหมาะสม	4 (3.96)	26 (25.74)	45 (44.55)	17 (16.83)	9 (8.92)	3.01	0.97	ปานกลาง
12. ไม่มีอิสระในการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับงาน และการปฏิบัติงานในหน้าที่	3 (2.97)	24 (23.76)	50 (49.50)	20 (19.80)	4 (3.97)	2.98	0.85	ปานกลาง
13. สายการบังคับบัญชาที่ซ้ำซ้อนกัน หรือมีผู้บังคับบัญชาหลายระดับ ทำให้เกิดความล่าช้าในการปฏิบัติงาน	2 (1.98)	26 (25.74)	51 (50.50)	16 (15.84)	6 (5.94)	2.98	0.86	ปานกลาง
14. มีความกังวลในการทำงาน เช่น การโยกย้ายตำแหน่งหน้าที่	12 (11.88)	24 (23.76)	33 (32.67)	19 (18.81)	13 (12.88)	2.97	1.20	ปานกลาง
15. กฎระเบียบที่เข้มงวด ไม่ยืดหยุ่นในหน่วยงาน	5 (4.95)	30 (29.70)	41 (40.59)	19 (18.81)	6 (5.95)	2.91	0.96	ปานกลาง
16. ขาดนโยบายการปฏิบัติงานที่ชัดเจน หรือไม่เป็นลายลักษณ์อักษร	7 (6.93)	29 (28.71)	40 (39.60)	18 (17.82)	7 (6.94)	2.89	1.01	ปานกลาง
					รวม	3.16	0.68	ปานกลาง

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

จากตารางที่ 4 พบว่า ปัจจัยด้านงาน ที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สรรพากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 2 จำแนกเฉพาะด้านโครงสร้างและการบริหารองค์กร ที่พบมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ สวัสดิการของบุคลากรมีไม่เพียงพอ หรือขาดความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.48 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.02 รองลงมาคือ จำนวนบุคลากรที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานไม่สมดุลกับปริมาณงาน มีค่าเฉลี่ย 3.44 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.97 และหลักเกณฑ์การพิจารณาให้เงินประจำตำแหน่งในหน่วยงานไม่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.44 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.03

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของคะแนนปัจจัยด้านงาน (ด้านบรรยากาศและสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงาน) ที่ส่งผลต่อความเครียด ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สรรพากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 2 จำแนกเป็นรายข้อ

(n=101)

ปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียด	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D.	ระดับ
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
ด้านบรรยากาศ และสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงาน								
1. ต้องอยู่ในห้องที่มีการระบายอากาศและอุณหภูมิภายในไม่เหมาะสม	2 (1.98)	17 (16.83)	27 (26.73)	27 (26.73)	28 (27.73)	3.61	1.12	มาก
2. สถานที่ทำงาน มีสภาพโครงสร้างอาคารไม่ปลอดภัยแก่ผู้ทำงาน	4 (3.96)	18 (17.82)	23 (22.77)	34 (33.66)	22 (21.79)	3.51	1.14	มาก
3. สถานที่ทำงานอยู่ห่างไกลจากแหล่งชุมชน เช่น ตลาด, ร้านอาหาร	4 (3.96)	19 (18.81)	29 (28.71)	22 (21.78)	27 (26.74)	3.49	1.19	มาก

พลังนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

ตารางที่ 5 (ต่อ)

(n=101)

ปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียด	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D.	ระดับ
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
4. ต้องอยู่ในห้องทำงานที่คับแคบแออัด	2 (1.98)	18 (17.82)	36 (35.64)	21 (20.79)	24 (23.77)	3.47	1.10	มาก
5. ไม่มีห้องสันทนาการ หรือห้องสมุดเพื่อใช้เป็นแหล่งค้นคว้าเพิ่มเติม	9 (8.91)	16 (15.84)	23 (22.77)	25 (24.75)	28 (27.73)	3.47	1.29	มาก
6. ต้องอยู่ในห้องที่มีแสงสว่างไม่เหมาะสม	3 (2.97)	11 (10.89)	40 (39.60)	32 (31.68)	15 (14.86)	3.45	0.97	มาก
7. ไม่มีความสะดวกในการเบิกใช้เครื่องใช้สำนักงาน	6 (5.94)	16 (15.84)	32 (31.68)	29 (28.71)	18 (17.82)	3.37	1.13	ปานกลาง
8. สถานที่ทำงานคับแคบเกินไป	4 (3.96)	15 (14.85)	42 (41.58)	23 (22.77)	17 (16.84)	3.34	1.05	ปานกลาง
9. เครื่องใช้สำนักงาน มีไม่เพียงพอ หรืออยู่ในสภาพเก่า ชำรุด ไม่ทันสมัย	7 (6.93)	15 (14.85)	32 (31.68)	33 (32.67)	14 (13.87)	3.32	1.10	ปานกลาง
10. ระยะทางที่ใช้ในการเดินทางมาปฏิบัติงานไกลเกินไป	8 (7.92)	13 (12.87)	35 (34.65)	29 (28.71)	16 (15.85)	3.32	1.13	ปานกลาง

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

ตารางที่ 5 (ต่อ)

(n=101)

ปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียด	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D.	ระดับ
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
11. ผู้บังคับบัญชาให้ความสนใจกับปัญหาที่เกิดขึ้นในหน่วยงานน้อยเกินไป	4 (3.96)	25 (24.75)	42 (41.58)	21 (20.79)	9 (8.92)	3.06	0.99	ปานกลาง
12. ผู้ร่วมงานแก่งแย่ง ชิงดีชิงเด่นกัน	5 (4.96)	32 (31.68)	32 (31.68)	16 (15.84)	16 (15.84)	3.06	1.15	ปานกลาง
13. ผู้ร่วมงานเห็นแก่ประโยชน์ส่วนตัวมากกว่าส่วนรวม	5 (4.96)	32 (31.68)	34 (33.66)	14 (13.86)	16 (15.84)	3.04	1.14	ปานกลาง
14. ผู้บังคับบัญชาของเจ้าหน้าที่ไม่มีความยุติธรรมต่อผู้ใต้บังคับบัญชา	9 (8.91)	23 (22.77)	43 (42.58)	13 (12.87)	13 (12.87)	2.98	1.11	ปานกลาง
15. ผู้บังคับบัญชามักไม่รับฟังความคิดเห็นจากผู้ใต้บังคับบัญชา	5 (4.95)	35 (34.65)	30 (29.70)	21 (20.79)	10 (9.91)	2.96	1.08	ปานกลาง
16. ผู้ร่วมงานมักใช้อารมณ์ในขณะปฏิบัติงาน	6 (5.94)	35 (34.65)	32 (31.68)	15 (14.85)	13 (12.88)	2.94	1.12	ปานกลาง

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

ตารางที่ 5 (ต่อ)

(n=101)

ปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียด	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D.	ระดับ
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
17. ผู้ร่วมงานไม่ให้ความร่วมมือ และขาดความสามัคคี	4 (3.96)	38 (37.62)	30 (29.70)	19 (18.81)	10 (9.91)	2.93	1.06	ปานกลาง
18. ผู้บังคับบัญชาไม่ใส่ใจความเป็นอยู่ และไม่เคยให้ความช่วยเหลือเมื่อมีปัญหา	8 (7.92)	38 (37.62)	26 (25.74)	16 (15.84)	13 (12.88)	2.88	1.17	ปานกลาง
19. มีความยุ่งยากในการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	5 (4.95)	29 (28.71)	49 (48.51)	14 (13.86)	4 (3.97)	2.83	0.87	ปานกลาง
20. ผู้ร่วมงานไม่เคารพสิทธิ์ซึ่งกันและกัน	4 (3.96)	38 (37.62)	39 (38.61)	11 (10.89)	9 (8.92)	2.83	0.99	ปานกลาง
21. ขาดการช่วยเหลือซึ่งกันและกันในการปฏิบัติงาน	7 (6.93)	34 (33.66)	39 (38.61)	12 (11.88)	9 (8.92)	2.82	1.03	ปานกลาง
22. สัมพันธภาพระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้ร่วมงานไม่ดี	10 (9.90)	42 (41.58)	26 (25.74)	13 (12.87)	10 (9.91)	2.71	1.13	ปานกลาง
23. สัมพันธภาพระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้เสียภาษีไม่ดี	13 (12.87)	35 (34.65)	36 (35.64)	10 (9.90)	7 (6.93)	2.63	1.06	ปานกลาง
					รวม	3.13	0.65	ปานกลาง

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

จากตารางที่ 5 พบว่า ปัจจัยด้านงาน ที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สรรพากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 2 จำแนกเฉพาะด้านบรรยากาศ และสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ที่พบมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ ต้องอยู่ในห้องที่มีการระบายอากาศและอุณหภูมิภายในไม่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.12 รองลงมาคือ สถานที่ทำงาน มีสภาพโครงสร้างอาคารไม่ปลอดภัยแก่ผู้ทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.14 และสถานที่ทำงานอยู่ห่างไกลจากแหล่งชุมชน เช่น ตลาด ร้านอาหาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.49 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.19

3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล เกี่ยวกับระดับความเครียด

จากการศึกษาเกี่ยวกับระดับความเครียด ของเจ้าหน้าที่สรรพากร สำนักงานสรรพากรภาค 6 โดยมีกลุ่มตัวอย่าง คือ เจ้าหน้าที่สรรพากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 2 จำนวน 101 คน โดยใช้แบบทดสอบเพื่อประเมินความเครียด ที่จัดทำขึ้นโดยกรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข มีลักษณะเป็นคำถามปลายปิดจำนวน 20 ข้อ สามารถสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล โดยแจกแจงเป็นร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ได้ดังนี้

ตารางที่ 6 จำนวน และร้อยละของเจ้าหน้าที่สรรพากร จำแนกตามระดับความเครียด

(n=101)

ระดับความเครียด	จำนวน	ร้อยละ
เครียดในระดับต่ำกว่าเกณฑ์ปกติ (0-5 คะแนน)	4	3.96
ไม่เครียด (6-17 คะแนน)	50	49.50
เครียดน้อย (18-25 คะแนน)	32	31.68
เครียดปานกลาง (26-29 คะแนน)	7	6.93
เครียดมาก (30-60 คะแนน)	8	7.93
รวม	101	100.00

จากตารางที่ 6 พบว่า เจ้าหน้าที่สรรพากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 2 จำนวน 50 คน ประเมินตนเองว่า ไม่เครียด ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 49.50 รองลงมา จำนวน 32 คน หรือร้อยละ 31.68 มีความเครียดในระดับน้อย และเจ้าหน้าที่สรรพากร ที่ประเมินตนเองว่ามีความเครียดอยู่ในระดับมาก เป็นเจ้าหน้าที่ส่วนน้อย มีเพียง 8 คนเท่านั้น คิดเป็นร้อยละ 7.92 และมีความเครียดในระดับปานกลาง มีจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 6.93

ผลงานวิจัยนักศึกษาระดับปริญญาตรี

หมายเหตุ มีประชากรจำนวน 4 คน ที่ตอบแบบสอบถามความเครียด และมีคะแนนต่ำกว่า 6 คะแนน ซึ่งตามเกณฑ์ของกรมสุขภาพจิต ให้พิจารณาว่า ผู้นั้นไม่จริงใจ หรือไม่แน่ใจในคำถาม จึงไม่นำมาคิดคำนวณ

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของ คะแนนประเมินระดับความเครียดของเจ้าหน้าที่สรรพากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 2 จำแนกเป็นรายข้อ

(n=101)

อาการ พฤติกรรม หรือความรู้สึก	ระดับความคิดเห็น				Mean	S.D.
	ไม่เคยเลย	เป็นครั้งคราว	เป็นบ่อย ๆ	เป็นประจำ		
1. รู้สึกหงุดหงิด รำคาญใจ	6 (5.94)	73 (72.28)	18 (17.82)	4 (3.96)	1.20	0.60
2. มีความวุ่นวายใจ	9 (8.91)	74 (73.27)	11 (10.89)	7 (6.93)	1.16	0.67
3. นอนไม่หลับ เพราะคิดมาก หรือกังวลใจ	13 (12.87)	67 (66.34)	14 (13.86)	7 (6.93)	1.15	0.73
4. มึนงง หรือเวียนศีรษะ	17 (16.83)	65 (64.36)	12 (11.88)	7 (6.93)	1.09	0.75
5. รู้สึกเหนื่อยหน่าย ไม่อยากจะทำอะไร	13 (12.87)	72 (71.29)	11 (10.89)	5 (4.95)	1.08	0.66
6. ปวดหรือเกร็งกล้ามเนื้อบริเวณท้ายทอยหลังหรือไหล่	24 (23.76)	53 (52.48)	17 (16.83)	7 (6.93)	1.07	0.83
7. รู้สึกว่าตนเองไม่มีสมาธิ	12 (11.88)	76 (75.25)	8 (7.92)	5 (4.95)	1.06	0.63
8. ตื่นเต้นง่ายกับเหตุการณ์ที่ไม่คุ้นเคย	16 (15.84)	68 (67.33)	16 (15.84)	1 (0.99)	1.02	0.60
9. ปวดหัวข้างเดียว หรือปวดบริเวณขมับทั้งสองข้าง	26 (25.74)	54 (53.47)	16 (15.84)	5 (4.95)	1.00	0.79
10. รู้สึกกลัวผิดพลาดในการทำสิ่งต่าง ๆ	12 (11.88)	81 (80.20)	7 (6.93)	1 (0.99)	0.97	0.48

ศูนย์วิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาโท

ตารางที่ 7 (ต่อ)

(n=101)

อาการ พฤติกรรม หรือ ความรู้สึก	ระดับความคิดเห็น				Mean	S.D.
	ไม่เคยเลย	เป็นครั้งคราว	เป็นบ่อย ๆ	เป็นประจำ		
11. รู้สึกเพลียจนไม่มีแรงจะทำอะไร	22 (21.78)	65 (64.36)	10 (9.90)	4 (3.96)	0.96	0.69
12. รู้สึกไม่มีความสุข และเศร้าหมอง	25 (24.75)	62 (61.39)	9 (8.91)	5 (4.95)	0.94	0.73
13. ไม่อยากพบปะผู้คน	39 (38.61)	51 (50.50)	8 (7.92)	3 (2.97)	0.75	0.73
14. มีอาการหัวใจเต้นแรง	35 (34.65)	59 (58.42)	6 (5.94)	1 (0.99)	0.73	0.61
15. กระวนกระวายอยู่ตลอดเวลา	44 (43.56)	49 (48.51)	5 (4.95)	3 (2.98)	0.67	0.71
16. ทำอะไรไม่ได้เลย เพราะประสาทตึงเครียด	46 (45.54)	49 (48.51)	4 (3.96)	2 (1.98)	0.62	0.66
17. เสียงสั่น ปากสั่น หรือมือสั่นเวลาไม่พอใจ	50 (49.50)	43 (42.57)	5 (4.95)	3 (2.98)	0.61	0.72
18. ความสุขทางเพศลดลง	46 (45.54)	50 (49.50)	4 (3.97)	1 (0.99)	0.60	0.62
19. รู้สึกหมดหวังในชีวิต	61 (60.40)	31 (30.69)	4 (3.96)	5 (4.95)	0.53	0.79
20. รู้สึกว่าชีวิตตนเองไม่มีคุณค่า	72 (71.29)	25 (24.75)	2 (1.98)	2 (1.98)	0.35	0.62

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

จากตารางที่ 7 พบว่า เจ้าหน้าที่สรรพากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 2 มีอาการพฤติกรรม และความรู้สึก ที่พบมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ รู้สึกหงุดหงิด รำคาญใจ มากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.20 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.60 รองลงมาได้แก่ มีความวุ่นวายใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.16 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.67 และนอนไม่หลับ เพราะคิดมาก หรือกังวลใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.15 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.73

สำหรับอาการ พฤติกรรม และความรู้สึก ที่พบน้อย 3 อันดับแรก ได้แก่ รู้สึกว่าชีวิตตนเองไม่มีคุณค่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.35 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.62 รองลงมาได้แก่ รู้สึกหมดหวังในชีวิต มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.53 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.79 และความสุขทางเพศลดลง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.60 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.62

4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล เกี่ยวกับพฤติกรรมเผชิญความเครียด

จากการศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมเผชิญความเครียด เมื่อต้องการลดความเครียด ความรู้สึกไม่สบายใจ โกรธ หรือคับข้องใจ ในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่สรรพากร สำนักงานสรรพากรภาค 6 โดยมีกลุ่มตัวอย่าง คือ เจ้าหน้าที่สรรพากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 2 จำนวน 101 คน โดยมีลักษณะเป็นคำถามปลายปิดจำนวน 45 ข้อ ซึ่งได้แบ่งพฤติกรรมเผชิญความเครียด ออกเป็น 2 ด้าน ได้แก่ พฤติกรรมแบบมุ่งแก้ปัญหา และพฤติกรรมแบบมุ่งลดอารมณ์ สามารถสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยแจกแจงเป็นค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ได้ดังนี้

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของพฤติกรรมเผชิญความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สรรพากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 2 จำแนกตามพฤติกรรม

(n=101)

พฤติกรรมเผชิญความเครียด	จำนวนข้อ	Mean	S.D.	ระดับ
พฤติกรรม แบบมุ่งแก้ปัญหา	19	1.42	0.44	ปานกลาง
พฤติกรรม แบบมุ่งลดอารมณ์	26	1.03	0.31	ปานกลาง

จากตารางที่ 8 พบว่า เมื่อมีภาวะความเครียดเกิดขึ้น เจ้าหน้าที่สรรพากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 2 จะเลือกใช้พฤติกรรมเผชิญความเครียด แบบมุ่งแก้ปัญหา ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.42 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.44 และเลือกใช้พฤติกรรมเผชิญความเครียดแบบมุ่งลดอารมณ์น้อยกว่า แต่อยู่ในระดับปานกลางเช่นเดียวกัน โดยคิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.03 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.31

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของพฤติกรรมเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ปัญหาในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่สรรพากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 2 จำแนกเป็นรายข้อ

(n=101)

พฤติกรรมเผชิญความเครียด	ระดับความคิดเห็น				Mean	S.D.	ระดับ
	ไม่เคยเลย	เป็นครั้งคราว	เป็นบ่อย ๆ	เป็นประจำ			
พฤติกรรมเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ปัญหา							
1. เรียนรู้ที่จะพัฒนาตนเองจากประสบการณ์ที่ผ่านมา	3 (2.97)	21 (20.79)	50 (49.50)	27 (26.74)	2.00	0.77	ปานกลาง
2. ศึกษาหาข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัญหา และวิธีการแก้ไข โดยการสังเกต ซักถาม หรืออ่านหนังสือต่าง ๆ เพื่อช่วยแก้ปัญหาได้ดีขึ้น	3 (2.97)	42 (41.59)	28 (27.72)	28 (27.72)	1.80	0.88	ปานกลาง
3. ยอมรับปัญหาในการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นตามความเป็นจริง	3 (2.97)	34 (33.66)	46 (45.54)	18 (17.83)	1.78	0.77	ปานกลาง
4. ปรึกษากับผู้ที่เรารู้สึกไว้วางใจ หรือผู้ที่เกี่ยวข้องกับเหตุการณ์	4 (3.96)	45 (44.55)	29 (28.71)	23 (22.78)	1.70	0.87	ปานกลาง
5. เมื่อพบปัญหาจะแก้ไขที่สาเหตุของปัญหานั้นโดยตรง	4 (3.96)	40 (39.60)	39 (38.61)	18 (17.83)	1.70	0.81	ปานกลาง
6. แก้ไขสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ตามประสบการณ์ที่เคยทำมาในอดีต	2 (1.98)	41 (40.59)	44 (43.56)	14 (13.87)	1.69	0.73	ปานกลาง

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

ตารางที่ 9 (ต่อ)

(n=101)

พฤติกรรมเผชิญความเครียด	ระดับความคิดเห็น				Mean	S.D.	ระดับ
	ไม่เคยเลย	เป็นครั้งคราว	เป็นบ่อย ๆ	เป็นประจำ			
7. ปรึกษากับผู้บังคับบัญชา หรือผู้ที่มีความรู้และประสบการณ์มากกว่า	7 (6.93)	45 (44.55)	25 (24.75)	24 (23.74)	1.65	0.92	ปานกลาง
8. พยายามมองเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในแง่มุมใหม่ในทางที่ดีขึ้น	3 (2.97)	46 (45.54)	36 (35.64)	16 (15.85)	1.64	0.78	ปานกลาง
9. พิจารณาปัญหาและพยายามแก้ไขปัญหาในการทำงานที่เป็นอยู่ให้ดีขึ้น	6 (5.94)	37 (36.63)	47 (46.53)	11 (10.90)	1.62	0.76	ปานกลาง
10. พยายามลืมปัญหาทั้งปวง หรือปล่อยวาง	2 (1.98)	50 (49.50)	34 (33.66)	15 (14.86)	1.61	0.76	ปานกลาง
11. จัดลำดับวิธีแก้ปัญหาอย่างเป็นขั้นตอน	6 (5.94)	42 (41.58)	39 (38.61)	14 (13.87)	1.60	0.80	ปานกลาง
12. พาตัวเองให้ห่างไกลจากต้นเหตุแห่งความเครียด	4 (3.96)	56 (55.45)	28 (27.72)	13 (12.87)	1.50	0.77	ปานกลาง
13. ค้นหาเหตุแห่งความเครียด	6 (5.94)	49 (48.51)	36 (35.64)	10 (9.91)	1.50	0.76	ปานกลาง
14. ยอมรับว่าเหตุการณ์นั้นได้เกิดขึ้นและไม่สามารถเปลี่ยนแปลงได้	5 (4.95)	54 (53.47)	34 (33.66)	8 (7.92)	1.45	0.71	ปานกลาง
15. ต้องแน่ใจว่า จะไม่เกิดความผิดพลาดจากการแก้ปัญหาที่รวดเร็วเกินไป	6 (5.94)	54 (53.47)	36 (35.64)	5 (4.95)	1.40	0.68	ปานกลาง

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

ตารางที่ 9 (ต่อ)

(n=101)

พฤติกรรมเผชิญความเครียด	ระดับความคิดเห็น				Mean	S.D.	ระดับ
	ไม่เคยเลย	เป็นครั้งคราว	เป็นบ่อย ๆ	เป็นประจำ			
16. เสนอแนวทางยุติหรือไกล่เกลี่ยปัญหาแก่ผู้บังคับบัญชา	16 (15.84)	57 (56.44)	23 (22.77)	5 (4.95)	1.17	0.75	ปานกลาง
17. ขอโอนย้ายตำแหน่งไปยังหน่วยงานอื่น	50 (49.50)	42 (41.58)	8 (7.93)	1 (0.99)	0.60	0.68	น้อย
18. ขอเปลี่ยนลักษณะงานที่รับผิดชอบ	64 (63.37)	27 (26.73)	8 (7.92)	2 (1.98)	0.49	0.73	น้อย
19. หารือ หรือปรึกษาจิตแพทย์	87 (86.14)	13 (12.87)	1 (0.99)	0 (0.00)	0.15	0.38	น้อย
				รวม	1.42	0.44	ปานกลาง

จากตารางที่ 9 พบว่า พฤติกรรมเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ปัญหาในการปฏิบัติงาน ที่เจ้าหน้าที่สรรพากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 2 อยู่ในระดับปานกลาง โดยพฤติกรรมที่พบมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ การเรียนรู้ที่จะพัฒนาตนเองจากประสบการณ์ที่ผ่านมา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.00 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.77 รองลงมาคือ การศึกษาหาข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัญหา และวิธีการแก้ไข โดยการสังเกต ซักถาม หรืออ่านหนังสือต่าง ๆ เพื่อช่วยแก้ปัญหาได้ดีขึ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.80 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.88 และการยอมรับปัญหาในการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นตามความเป็นจริง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.78 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.77

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

สำหรับพฤติกรรมเผชิญความเครียด แบบมุ่งแก้ปัญหาในการปฏิบัติงาน ที่เจ้าหน้าที่สรรพากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 2 เลือกใช้ ที่พบน้อย 3 อันดับแรก ได้แก่ การหารือหรือปรึกษาจิตแพทย์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.15 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.38 รองลงมาได้แก่ การขอเปลี่ยนลักษณะงานที่รับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.49 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.73 และการขอโอนย้ายไปยังหน่วยงานอื่น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.60 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.68

ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของพฤติกรรมเผชิญความเครียดแบบมุ่งลดอารมณ์ในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่สรรพากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 2 จำแนกเป็นรายข้อ

(n=101)

พฤติกรรมเผชิญความเครียด	ระดับความคิดเห็น				Mean	S.D.	ระดับ
	ไม่เคยเลย	เป็นครั้งคราว	เป็นบ่อย ๆ	เป็นประจำ			
พฤติกรรมเผชิญความเครียดแบบมุ่งลดอารมณ์							
1. หากิจกรรมต่าง ๆ ทำมากขึ้น เช่น ฟังเพลง เล่นกีฬา ปลูกต้นไม้ หรือทำงานประจำมากกว่าเดิม	2 (1.98)	41 (40.59)	44 (43.56)	14 (13.87)	1.69	0.73	ปานกลาง
2. พยายามรวบรวมสติ ไม่ตื่นตระหนก พร้อมแผชิญปัญหา	4 (3.96)	46 (45.54)	36 (35.64)	15 (14.86)	1.61	0.79	ปานกลาง
3. เข้าสังคมหรือทำกิจกรรมบันเทิงร่วมกับผู้อื่น เช่น การไปพักผ่อนหย่อนใจกับครอบครัวหรือเพื่อนฝูง	4 (3.96)	46 (45.54)	40 (39.60)	11 (10.90)	1.57	0.74	ปานกลาง
4. พูดคุยในเรื่องขบขันหรือเรื่องอื่น ๆ ที่ไม่เกี่ยวข้องกับกับปัญหา แสดงอาการรื่นเริงเพื่อกลบเกลื่อนความไม่สบายใจ	7 (6.93)	47 (46.53)	33 (32.67)	14 (13.87)	1.53	0.82	ปานกลาง
5. สวดมนต์ ทำบุญ หรือปฏิบัติกิจทางศาสนาต่าง ๆ	5 (4.95)	54 (53.47)	25 (24.75)	17 (16.83)	1.53	0.83	ปานกลาง
6. คิดถึงสิ่งที่ทำให้สบายใจไปเรื่อย ๆ มากกว่าที่จะคิดถึงเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น	7 (6.93)	51 (50.50)	32 (31.68)	11 (10.89)	1.47	0.78	ปานกลาง

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

ตารางที่ 10 (ต่อ)

(n=101)

พฤติกรรมเผชิญความเครียด	ระดับความคิดเห็น				Mean	S.D.	ระดับ
	ไม่เคยเลย	เป็นครั้งคราว	เป็นบ่อย ๆ	เป็นประจำ			
7. นอนหลับมากขึ้น	9 (8.91)	51 (50.50)	29 (28.71)	12 (11.88)	1.44	0.82	ปานกลาง
8. พูดระบายความไม่สบายใจ หรือปัญหาในการทำงานให้บุคคลสนิท และไว้วางใจ ฟัง	10 (9.90)	51 (50.50)	27 (26.73)	13 (12.87)	1.43	0.84	ปานกลาง
9. ช็อปปิ้งตามศูนย์การค้า หรือตลาด	11 (10.89)	50 (49.50)	27 (26.73)	13 (12.87)	1.42	0.85	ปานกลาง
10. ทำจิตใจให้แจ่มใส เสมือนไม่มีอะไรเกิดขึ้น	8 (7.92)	58 (57.43)	25 (24.75)	10 (9.90)	1.37	0.77	ปานกลาง
11. ไปดูภาพยนตร์หรือโทรทัศน์ เพื่อจะได้คิดถึงเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นน้อยลง	11 (10.89)	56 (55.45)	23 (22.77)	11 (10.89)	1.34	0.82	ปานกลาง
12. หากำลังใจ การปลอบโยน ความเข้าใจ จากบุคคลรอบข้าง	12 (11.88)	54 (53.47)	30 (29.70)	5 (4.95)	1.28	0.74	ปานกลาง
13. พยายามไม่คิดถึงปัญหาที่เกิดขึ้น	13 (12.87)	55 (54.46)	26 (25.74)	7 (6.93)	1.27	0.77	ปานกลาง

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

ตารางที่ 10 (ต่อ)

(n=101)

พฤติกรรมเผชิญความเครียด	ระดับความคิดเห็น				Mean	S.D.	ระดับ
	ไม่เคยเลย	เป็นครั้งคราว	เป็นบ่อย ๆ	เป็นประจำ			
14. ไปฟังธรรม เข้าวัด หรือเดินปล่อยอารมณ์ในสถานที่ร่มรื่น หรือนั่งสมาธิ	17 (16.83)	65 (64.36)	15 (14.85)	4 (3.96)	1.06	0.69	ปานกลาง
15. อุทิศตนเพื่อทำประโยชน์ให้แก่สังคมส่วนรวม	15 (14.85)	75 (74.26)	8 (7.92)	3 (2.97)	0.99	0.59	น้อย
16. รับประทานอาหารขนมต่าง ๆ เพิ่มมากขึ้น	31 (30.69)	56 (55.45)	13 (12.87)	1 (0.99)	0.84	0.67	น้อย
17. ใช้เทคนิคต่างๆ ในการผ่อนคลาย เช่น เล่นโยคะ	38 (37.62)	51 (50.50)	9 (8.91)	3 (2.97)	0.77	0.73	น้อย
18. ดื่มเครื่องดื่มที่ผสมคาเฟอีน เช่น ชา กาแฟ เพิ่มมากขึ้น	43 (42.57)	44 (43.56)	10 (9.90)	4 (3.97)	0.75	0.79	น้อย
19. หลีกเลี่ยงปัญหา หรือสถานการณ์ที่เป็นปัญหาโดยการหยุดงาน ลาป่วย ลาพักผ่อน หรือหลีกเลี่ยงการทำหน้าที่นั้น	38 (37.62)	58 (57.43)	5 (4.95)	0 (0.00)	0.67	0.57	น้อย
20. ไม่ทำอะไรกับปัญหาที่เกิดขึ้น ปล่อยเป็นเรื่องของโชคชะตา	44 (43.56)	51 (50.50)	5 (4.95)	1 (0.99)	0.63	0.63	น้อย
21. จินตนาการว่าปัญหาได้รับการแก้ไขแล้ว	51 (50.50)	46 (45.54)	2 (1.98)	2 (1.98)	0.55	0.64	น้อย

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

ตารางที่ 10 (ต่อ)

(n=101)

พฤติกรรมเผชิญความเครียด	ระดับความคิดเห็น				Mean	S.D.	ระดับ
	ไม่เคยเลย	เป็นครั้งคราว	เป็นบ่อย ๆ	เป็นประจำ			
22. ทำกิจกรรมที่ไม่มีจุดมุ่งหมาย เช่น กัดนิ้ว โยกตัว เดินไปเดินมา เป็นต้น	66 (65.35)	32 (31.68)	3 (2.97)	0 (0.00)	0.38	0.55	น้อย
23. เที่ยวกลางคืน	69 (68.32)	29 (28.71)	3 (2.97)	0 (0.00)	0.35	0.54	น้อย
24. ดื่มเครื่องดื่มผสมแอลกอฮอล์ เช่น เบียร์ สุรา เพิ่มมากขึ้น เพื่อให้ลืมปัญหาชั่วคราว	72 (71.29)	27 (26.73)	2 (1.98)	0 (0.00)	0.31	0.50	น้อย
25. แสดงอารมณ์ขุ่นมัว ไม่สบายใจที่เกิดจากการทำงานกับผู้อื่น หรือสิ่งของ เช่น ขว้างปาสิ่งของ	75 (74.26)	23 (22.77)	3 (2.97)	0 (0.00)	0.29	0.52	น้อย
26. ใช้ยานอนหลับ หรือยากล่อมประสาท	84 (83.17)	15 (14.85)	2 (1.98)	0 (0.00)	0.19	0.44	น้อย
รวม					1.03	0.31	ปานกลาง

จากตารางที่ 10 พบว่า พฤติกรรมเผชิญความเครียดแบบมุ่งลดอารมณ์ในการปฏิบัติงานที่เจ้าหน้าที่สรรพากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 2 เลือกใช้ อยู่ในระดับปานกลาง โดยพฤติกรรม ที่พบมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ การหากิจกรรมต่าง ๆ ทำมากขึ้น เช่น ฟังเพลง เล่นกีฬา ปลูกต้นไม้ หรือทำงานประจำมากกว่าเดิม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.69 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.73 รองลงมาคือ การพยายามรวบรวมสติ ไม่ตื่นตระหนก พร้อมเผชิญปัญหา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.61 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.79 และการเข้าสังคมหรือทำกิจกรรมบันเทิงร่วมกับผู้อื่น เช่น การไปพักผ่อนหย่อนใจกับครอบครัวหรือเพื่อนฝูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.57 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.74

สำหรับพฤติกรรมเผชิญความเครียด แบบมุ่งลดอารมณ์ในการปฏิบัติงาน ที่เจ้าหน้าที่สรรพากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 2 เลือกใช้ ที่พบน้อย 3 อันดับแรก ได้แก่ การใช้ยานอนหลับ หรือยากล่อมประสาท มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.19 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.44 รองลงมาได้แก่ การแสดงอารมณ์ขุ่นมัว ไม่สบายใจที่เกิดจากการทำงานกับผู้อื่น หรือสิ่งของ เช่น ขว้างปาสิ่งของ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.29 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.52 และการดื่มเครื่องดื่มผสมแอลกอฮอล์ เช่น เบียร์ สุรา เพิ่มมากขึ้น เพื่อให้ลืมปัญหาชั่วคราว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.31 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.50

ตารางที่ 11 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของพฤติกรรมเผชิญความเครียดในการปฏิบัติงาน จำแนกตามระดับความเครียดในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่สรรพากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 2

(n=101)

ระดับความเครียด	จำนวน	พฤติกรรมเผชิญความเครียด			
		แบบมุ่งแก้ปัญหา		แบบมุ่งลดอารมณ์	
		Mean	S.D.	Mean	S.D.
เครียดในระดับต่ำกว่าเกณฑ์ปกติ (0 – 5 คะแนน)	4 (3.96)	1.28	0.32	0.60	0.32
ไม่เครียด (6 – 17 คะแนน)	50 (49.50)	1.46	0.47	1.02	0.31
เครียดน้อย (18 – 25 คะแนน)	32 (31.68)	1.32	0.38	1.06	0.29
เครียดปานกลาง (26 – 29 คะแนน)	7 (6.93)	1.46	0.28	1.13	0.28
เครียดมาก (30 – 60 คะแนน)	8 (7.92)	1.67	0.54	1.09	0.29
รวม	101	1.42	0.44	1.03	0.31

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาโท

จากตารางที่ 11 พบว่า เมื่อมีความเครียดเกิดขึ้น เจ้าหน้าที่สรรพากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 2 จะเลือกใช้พฤติกรรมเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ปัญหา มากกว่าแบบมุ่งลดอารมณ์ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.42 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.44

เมื่อพิจารณา การเลือกใช้พฤติกรรมเผชิญความเครียด โดยจำแนกตามระดับความเครียด พบว่า เจ้าหน้าที่สรรพากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 2 ทุกกลุ่มระดับความเครียด เลือกใช้พฤติกรรมเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ปัญหา มากกว่า พฤติกรรมเผชิญความเครียดแบบมุ่งลดอารมณ์ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.46, 1.32, 1.46, 1.67 ตามลำดับ

5. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็น และข้อเสนอแนะอื่น ๆ

1. ปัจจัยด้านงานที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน ด้านโครงสร้างและการบริหารองค์กร เจ้าหน้าที่สรรพากร สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 2 มีความเห็นว่า ไม่ได้รับการสนับสนุนความก้าวหน้าในงานอาชีพเท่าที่ควร

2. ด้านพฤติกรรมเผชิญความเครียดในการปฏิบัติงาน เจ้าหน้าที่สรรพากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 2 มีความเห็นว่า พยายามคิดว่า ปัญหาทุกปัญหาย่อมมีทางแก้ไข หากกระทำด้วยความบริสุทธิ์ใจ และเพื่อประโยชน์ของทางราชการเป็นที่ตั้ง

6. การเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคล กับ ความเครียดในการปฏิบัติงาน

จากการศึกษาลักษณะปัจจัยส่วนบุคคล และความเครียดในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่สรรพากรภาค 6 โดยมีกลุ่มตัวอย่าง คือ เจ้าหน้าที่สรรพากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 2 จำนวน 101 คน ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อทดสอบสมมติฐาน ดังต่อไปนี้

สมมติฐาน ข้อที่ 1 เจ้าหน้าที่สรรพากรที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีความเครียดในการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมมติฐานย่อยได้ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1.1 เจ้าหน้าที่สรรพากร ที่มีเพศต่างกัน มีความเครียดในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบ ค่า t โดยประชากรทั้งสองกลุ่มเป็นอิสระต่อกัน (Independent t-test) โดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95%

H_0 : เพศที่แตกต่างกัน จะมีความเครียดในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : เพศที่แตกต่างกัน จะมีความเครียดในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

ตารางที่ 12 การเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคล ของเจ้าหน้าที่สรรพากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 2 ที่มีเพศต่างกัน กับความเครียดในการปฏิบัติงาน

(n=101)

เพศ	ความเครียดในการปฏิบัติงาน		t	Sig.
	Mean	S.D.		
ชาย	12.62	6.35	-3.556	0.001*
หญิง	19.29	8.80		

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.05

จากตารางที่ 12 แสดงการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศที่ต่างกัน ของเจ้าหน้าที่สรรพากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 2 กับ ความเครียดในการปฏิบัติงาน พบว่า เจ้าหน้าที่สรรพากรที่มีเพศแตกต่างกัน มีความเครียดต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (t = -3.556)

สมมติฐานข้อที่ 1.2 เจ้าหน้าที่สรรพากร ที่มีอายุแตกต่างกัน มีความเครียดในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยค่าสถิติ F- test โดยวิธี One Way ANOVA ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95%

H_0 : อายุที่แตกต่างกัน จะมีความเครียดในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : อายุที่แตกต่างกัน จะมีความเครียดในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 13 การเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคล ของเจ้าหน้าที่สรรพากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 2 ที่มีอายุต่างกัน กับความเครียดในการปฏิบัติงาน

ผลงานวิจัยนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

(n=101)

อายุปัจจุบัน	ความเครียดในการปฏิบัติงาน		F	Sig.
	Mean	S.D.		
อายุ 21–40 ปี	20.00	8.63	2.765	0.068
อายุ 41-50 ปี	15.92	5.94		
อายุ 51-60 ปี	15.90	12.00		

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.05

จากตารางที่ 13 แสดงการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุที่ต่างกัน ของเจ้าหน้าที่สรรพากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 2 กับความเครียดในการปฏิบัติงาน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุที่แตกต่างกัน มีความเครียดที่ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 1.3 เจ้าหน้าที่สรรพากร ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความเครียดในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยค่าสถิติ F- test โดยวิธี One Way ANOVA ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95%

H_0 : ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน จะมีความเครียดในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน จะมีความเครียดในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 14 การเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคล ของเจ้าหน้าที่สรรพากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 2 ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน กับความเครียดในการปฏิบัติงาน

(n=101)

ระดับการศึกษา	ความเครียดในการปฏิบัติงาน		F	Sig.
	Mean	S.D.		
มัธยมศึกษาตอนปลาย และอนุปริญญา หรือเทียบเท่า	14.55	2.06	1.093	0.339
ปริญญาตรี หรือเทียบเท่า	17.58	8.03		
สูงกว่าปริญญาตรี	19.53	12.06		

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.05

จากตารางที่ 14 แสดงการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคล ด้านระดับการศึกษาที่ต่างกัน ของเจ้าหน้าที่สรรพากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 2 กับความเครียดในการปฏิบัติงาน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความเครียดที่ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 1.4 เจ้าหน้าที่สรรพากร ที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีความเครียดในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยค่าสถิติ F- test โดยวิธี One Way ANOVA ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95%

H_0 : สถานภาพสมรสที่แตกต่างกัน จะมีความเครียดในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : สถานภาพสมรสที่แตกต่างกัน จะมีความเครียดในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 15 การเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคล ของเจ้าหน้าที่สรรพากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 2 ที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน กับความเครียดในการปฏิบัติงาน

(n=101)

สถานภาพสมรส	ความเครียดในการปฏิบัติงาน		F	Sig.
	Mean	S.D.		
โสด	19.92	8.94	2.041	0.044*
สมรส (รวมหย่าร้าง, หม้าย, สมรสแต่แยกกันอยู่กับคู่สมรส และ ไม่ได้สมรสแต่มีคู่ครองอยู่ด้วยกัน	16.28	8.38		

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.05

จากตารางที่ 15 แสดงการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคล ด้านสถานภาพสมรสที่ต่างกัน ของเจ้าหน้าที่สรรพากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 2 กับความเครียดในการปฏิบัติงาน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านสถานภาพสมรสที่แตกต่างกัน มีความเครียดที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (t = 2.041)

สมมติฐานข้อที่ 1.5 เจ้าหน้าที่สรรพากร ที่มีตำแหน่งแตกต่างกัน มีความเครียดในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยค่าสถิติ F- test โดยวิธี One Way ANOVA ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95%

H_0 : ตำแหน่งที่แตกต่างกัน จะมีความเครียดในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : ตำแหน่งที่แตกต่างกัน จะมีความเครียดในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 16 การเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคล ของเจ้าหน้าที่สรรพากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 2 ที่มีตำแหน่งต่างกัน กับความเครียดในการปฏิบัติงาน

(n=101)

ตำแหน่ง	ความเครียดในการปฏิบัติงาน		F	Sig.
	Mean	S.D.		
สรรพากรพื้นที่และนักตรวจสอบภาษี (ระดับปฏิบัติการ-ชำนาญการพิเศษ)	20.64	8.01	1.837	0.128
นักวิชาการสรรพากร และนักวิชาการภาษี (ระดับปฏิบัติการ-ชำนาญการพิเศษ)	15.00	11.00		
นิติกร (ระดับชำนาญการ)	17.14	6.74		
เจ้าพนักงานสรรพากร (ระดับปฏิบัติงาน-ชำนาญงาน)	17.23	8.22		
เจ้าพนักงานธุรการ และเจ้าพนักงานพัสดุ (ระดับชำนาญงาน)	15.10	3.93		

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.05

จากตารางที่ 16 แสดงการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคล ด้านตำแหน่งที่ต่างกันของเจ้าหน้าที่สรรพากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 2 กับความเครียดในการปฏิบัติงาน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านตำแหน่งที่แตกต่างกัน มีความเครียดที่ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 1.6 เจ้าหน้าที่สรรพากร ที่มีอายุราชการแตกต่างกัน มีความเครียดในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยค่าสถิติ F- test โดยวิธี One Way ANOVA ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95%

H_0 : อายุราชการที่แตกต่างกัน จะมีความเครียดในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : อายุราชการที่แตกต่างกัน จะมีความเครียดในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 17 การเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคล ของเจ้าหน้าที่สรรพากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 2 ที่มีอายุราชการต่างกัน กับความเครียดในการปฏิบัติงาน

(n=101)

อายุราชการ	ความเครียดในการปฏิบัติงาน		F	Sig.
	Mean	S.D.		
1-10 ปี	20.56	9.05	2.214	0.115
11-15 ปี	16.30	7.12		
16 ปีขึ้นไป	16.57	8.98		

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.05

จากตารางที่ 17 แสดงการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุราชการที่ต่างกันของเจ้าหน้าที่สรรพากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 2 กับความเครียดในการปฏิบัติงาน พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุราชการที่แตกต่างกัน มีความเครียดที่ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 1.7 เจ้าหน้าที่สรรพากร ที่มีรายได้ / เดือนแตกต่างกัน มีความเครียดในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยค่าสถิติ F- test โดยวิธี One Way ANOVA ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95%

H_0 : รายได้ / เดือนที่แตกต่างกัน จะมีความเครียดในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : รายได้ / เดือนที่แตกต่างกัน จะมีความเครียดในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 18 การเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคล ของเจ้าหน้าที่สรรพากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 2 ที่มีรายได้/เดือนต่างกัน กับความเครียดในการปฏิบัติงาน

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

(n=101)

รายได้ / เดือน	ความเครียดในการปฏิบัติงาน		F	Sig.
	Mean	S.D.		
ไม่เกิน 15,000 บาท	19.28	9.23	1.350	0.263
15,001 – 20,000 บาท	19.00	6.63		
20,001 – 25,000 บาท	15.35	6.31		
สูงกว่า 25,000 บาท	16.04	11.56		

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.05

จากตารางที่ 18 แสดงการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคล ด้านรายได้/เดือนที่ต่างกัน ของเจ้าหน้าที่สรรพากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 2 กับความเครียดในการปฏิบัติงาน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้/เดือน ที่แตกต่างกัน มีความเครียดที่ไม่แตกต่างกัน

7. การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านงานที่ส่งผลต่อความเครียด กับความเครียดในการปฏิบัติงาน

จากการศึกษา ความสัมพันธ์ ระหว่างปัจจัยด้านงานที่ส่งผลต่อความเครียด กับความเครียดในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่สรรพากร สำนักงานสรรพากรภาค 6 โดยมีกลุ่มตัวอย่าง คือ เจ้าหน้าที่สรรพากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 2 จำนวน 101 คน ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อทดสอบสมมติฐาน ดังต่อไปนี้

สมมติฐาน ข้อที่ 2 ปัจจัยด้านงานที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงาน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation)

H_0 : ปัจจัยด้านงานที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน ไม่มีความสัมพันธ์ กับความเครียดในการปฏิบัติงาน

H_1 : ปัจจัยด้านงานที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์ กับความเครียดในการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 19 การทดสอบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ระหว่างปัจจัยด้านงานที่ส่งผลต่อความเครียด กับความเครียดในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่สรรพากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 2

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

(n=101)

ปัจจัยด้านงาน	ความเครียดในการปฏิบัติงาน	
	Pearson Correlation (r)	Sig. (2-tailed) (p)
1. ด้านลักษณะงาน	0.247	0.013*
2. ด้านโครงสร้าง และการบริหารองค์กร	0.220	0.027*
3. ด้านบรรยากาศ และสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงาน	0.253	0.011*
รวม	0.280	0.005*

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.05

จากตารางที่ 19 พบว่า ปัจจัยด้านงานที่ส่งผลต่อความเครียดทุกด้าน มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน เท่ากับ 0.280 (r = 0.280 , p-value=0.005) โดยมีลักษณะเป็นความสัมพันธ์ทางบวก ซึ่งแสดงให้เห็นว่า เมื่อเจ้าหน้าที่สรรพากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 2 มีปัจจัยด้านงานที่ส่งผลต่อความเครียด เพิ่มขึ้น จะทำให้มีความเครียดในการปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้น

เมื่อพิจารณาปัจจัยด้านงานที่ส่งผลต่อความเครียด กับความเครียดในการปฏิบัติงาน เป็นรายด้าน คือ ด้านลักษณะงาน ด้านโครงสร้าง และการบริหารองค์กร และด้านบรรยากาศ และสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงาน พบว่า ปัจจัยด้านงานที่ส่งผลต่อความเครียดทั้ง 3 ด้าน มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

1. ปัจจัยด้านงานที่ส่งผลต่อความเครียด ด้านลักษณะงาน มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน เท่ากับ 0.247 (r = 0.247, p-value = 0.013) โดยพบว่าเป็นความสัมพันธ์ทางบวก ซึ่งแสดงให้เห็นว่า เมื่อเจ้าหน้าที่ สรรพากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 2 มีปัจจัยด้านงานที่ส่งผลต่อความเครียด ด้านลักษณะงาน เพิ่มขึ้น จะทำให้มีความเครียดในการปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้น

2. ปัจจัยด้านงานที่ส่งผลต่อความเครียด ด้านลักษณะโครงสร้าง และการบริหารองค์กร มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ของเพียร์สัน เท่ากับ 0.220 (r = 0.220, p-value = 0.027) โดยพบว่าเป็นความสัมพันธ์ทางบวก ซึ่งแสดงให้เห็นว่า เมื่อเจ้าหน้าที่สรรพากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 2 มีปัจจัยด้านงานที่ส่งผลต่อความเครียด ด้านโครงสร้างและการบริหารองค์กรเพิ่มขึ้นจะทำให้มีความเครียดในการปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้น

3. ปัจจัยด้านงานที่ส่งผลต่อความเครียด ด้านบรรยากาศ และสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ของเพียร์สัน เท่ากับ 0.253 (r = 0.253, p-value = 0.011) โดยพบว่าเป็นความสัมพันธ์ทางบวก ซึ่งแสดงให้เห็นว่า เมื่อเจ้าหน้าที่สรรพากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 2 มีปัจจัยด้านงานที่ส่งผลต่อความเครียด ด้านบรรยากาศ และสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น จะทำให้มีความเครียดในการปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้น

8. การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการปฏิบัติงาน กับพฤติกรรมเผชิญความเครียดในการปฏิบัติงาน

จากการศึกษาความสัมพันธ์ ระหว่างความเครียดในการปฏิบัติงาน กับพฤติกรรมเผชิญความเครียดในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่สรรพากร สำนักงานสรรพากรภาค 6 โดยมีกลุ่มตัวอย่าง คือ เจ้าหน้าที่สรรพากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 2 จำนวน 101 คน ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อทดสอบสมมติฐาน ดังต่อไปนี้

สมมติฐาน ข้อที่ 3 ความเครียดในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์ กับพฤติกรรมเผชิญความเครียดในการปฏิบัติงาน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation)

H_0 : ความเครียดในการปฏิบัติงาน ไม่มีความสัมพันธ์ กับ พฤติกรรมเผชิญความเครียดในการปฏิบัติงาน

H_1 : ความเครียดในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์ กับ พฤติกรรมเผชิญความเครียดในการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 20 การทดสอบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ระหว่างความเครียดในการปฏิบัติงาน กับพฤติกรรมเผชิญความเครียดในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่สรรพากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 2

(n=101)

พฤติกรรมเผชิญความเครียดในการปฏิบัติงาน	ความเครียดในการปฏิบัติงาน	
	Pearson Correlation (r)	Sig. (2-tailed) (p)
แบบมุ่งแก้ปัญหา	0.066	0.510
แบบมุ่งลดอารมณ์	0.161	0.108
รวม	0.127	0.204

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.05

จากตารางที่ 20 พบว่า ความเครียดในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่สรรพากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 2 ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมเผชิญความเครียดในการปฏิบัติงาน ทั้งแบบมุ่งแก้ปัญหา และแบบมุ่งลดอารมณ์ ($r = 0.127$, p-value = 0.204)

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียด และพฤติกรรมเผชิญความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สรรพากร สำนักงานสรรพากรภาค 6 เป็นการศึกษาในเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยมีวัตถุประสงค์ ดังต่อไปนี้

1. เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน

2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านงานที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน กับความเครียดในการปฏิบัติงาน

3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการปฏิบัติงาน กับพฤติกรรมเผชิญความเครียดในการปฏิบัติงาน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา เป็นเจ้าหน้าที่สรรพากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 2 จำนวน 101 คน ซึ่งผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 5 ส่วน ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านงานที่ส่งผลต่อความเครียด แบบสอบถามเพื่อประเมินความเครียด แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมเผชิญความเครียด และความคิดเห็น และข้อเสนอแนะอื่น ๆ ผลการศึกษาสามารถสรุปได้ดังนี้

1. สรุปผลการศึกษา

1.1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างความเครียด และพฤติกรรมเผชิญความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สำนักงานสรรพากรภาค 6 โดยมีกลุ่มตัวอย่าง เป็นเจ้าหน้าที่สรรพากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 2 จำนวน 101 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 74.26) มีอายุอยู่ในช่วง 41-50 ปี (ร้อยละ 38.61) มีระดับการศึกษาขั้นสูงสุดอยู่ในระดับปริญญาตรี (ร้อยละ72.28) สถานภาพสมรสของกลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่จะสมรสแล้ว (ร้อยละ 57.43) ตำแหน่งในการปฏิบัติงาน ส่วนใหญ่จะดำรงตำแหน่งนักตรวจสอบภาษีชำนาญการ (ร้อยละ 27.72) มีอายุราชการ 16 ปี ขึ้นไป (ร้อยละ 50.50) มีรายได้ต่อเดือน อยู่ในช่วง 10,001 – 15,000 บาท (ร้อยละ 27.72)

1.2 ปัจจัยด้านงานที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน

จากการศึกษาปัจจัยด้านงานที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน ได้แบ่งปัจจัยด้านงานที่ทำให้เกิดความเครียด ออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะงาน ด้านโครงสร้างและการบริหารองค์กร และด้านบรรยากาศและสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ซึ่งจากการศึกษา พบว่าปัจจัยด้านงานโดยรวมส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่าง อยู่ในระดับ ปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.12

เมื่อพิจารณาปัจจัยด้านงานที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน จำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ปัจจัยด้านโครงสร้างและการบริหารองค์กร เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่างมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.16 โดยพบว่าโครงสร้างและการบริหารองค์กร ที่ส่งผลทำให้กลุ่มตัวอย่างมีความเครียดในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ปัจจัยด้านสวัสดิการของบุคลากรมีไม่เพียงพอ หรือขาดความเหมาะสม, จำนวนบุคลากรที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานไม่สมดุลกับปริมาณงาน และหลักเกณฑ์การพิจารณาให้เงินประจำตำแหน่งในหน่วยงานไม่เหมาะสม (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.48, 3.44, 3.44 ตามลำดับ) รองลงมาคือปัจจัยด้านบรรยากาศและสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.13 โดยพบว่าบรรยากาศและสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงานที่ส่งผลทำให้กลุ่มตัวอย่างมีความเครียดในการปฏิบัติงาน ได้แก่ การที่ต้องอยู่ในห้องที่มีการระบายอากาศและอุณหภูมิภายในไม่เหมาะสม, สถานที่ทำงาน มีสภาพโครงสร้างอาคาร ไม่ปลอดภัยแก่ผู้ทำงานและสถานที่ทำงานอยู่ห่างไกลจากแหล่งชุมชน เช่น ตลาด ร้านอาหาร (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61, 3.51, 3.49 ตามลำดับ)

ปัจจัยด้านงาน ด้านลักษณะงานเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน ของกลุ่มตัวอย่างน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.03 โดยพบว่า ลักษณะงานที่ส่งผลทำให้กลุ่มตัวอย่างมีความเครียด ได้แก่ การที่ต้องทำงานแข่งกับเวลา, ปริมาณงานในความรับผิดชอบที่ต้องปฏิบัติเป็นประจำนั้นมีมากเกินไป และ พฤติกรรมของผู้รับบริการ มีความก้าวร้าวไม่ให้ความร่วมมือ (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.49, 3.27, 3.23 ตามลำดับ)

1.3 ระดับความเครียด

จากการศึกษาเกี่ยวกับระดับความเครียด พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ประเมินตนเองว่าไม่เครียด คิดเป็นร้อยละ 49.50 มีความเครียดในระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 31.68 และพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ประเมินตนเองว่ามีความเครียดอยู่ในระดับมาก มีเพียงร้อยละ 7.92 เท่านั้น

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

สำหรับอาการ พฤติกรรม หรือความรู้สึก ของกลุ่มตัวอย่าง ที่พบมาก ได้แก่ รู้สึกหงุดหงิดรำคาญใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.20 มีความวุ่นวายใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.16 และนอนไม่หลับเพราะคิดมาก หรือกังวลใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.15

สำหรับอาการ พฤติกรรม หรือความรู้สึกของกลุ่มตัวอย่าง ที่พบน้อย ได้แก่ รู้สึกหมดหวังในชีวิต มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.35 รู้สึกหมดหวังในชีวิต มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.53 และ ความสุขทางเพศลดลง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.60

1.4 พฤติกรรมเผชิญความเครียดในการปฏิบัติงาน

จากการศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมเผชิญความเครียดที่กลุ่มตัวอย่างแสดงออก เมื่อต้องการลดความเครียด ความรู้สึกไม่สบายใจ โกรธ หรือคับข้องใจในการปฏิบัติงาน โดยแบ่งพฤติกรรมเผชิญความเครียด ออกเป็น 2 ด้าน ได้แก่ พฤติกรรมแบบมุ่งแก้ปัญหา และพฤติกรรมแบบมุ่งลดอารมณ์ พบว่า เมื่อกลุ่มตัวอย่างมีภาวะความเครียดเกิดขึ้น จะเลือกใช้พฤติกรรมเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ปัญหา และแบบมุ่งลดอารมณ์ ในระดับปานกลาง โดยจะเลือกใช้พฤติกรรมเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ปัญหา มากกว่า แบบมุ่งลดอารมณ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.42 และ 1.03 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาพฤติกรรมเผชิญความเครียดในการปฏิบัติงาน จำแนกเป็นรายด้าน พบว่า พฤติกรรมเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ปัญหา ที่กลุ่มตัวอย่างเลือกใช้มาก ได้แก่ การเรียนรู้ที่จะพัฒนาตนเองจากประสบการณ์ที่ผ่านมา, การศึกษาหาข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัญหา และวิธีการแก้ไข โดยการสังเกต ซักถาม หรืออ่านหนังสือต่าง ๆ เพื่อช่วยแก้ปัญหาได้ดีขึ้น และการยอมรับปัญหาในการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นตามความเป็นจริง (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.00, 1.80, 1.78 ตามลำดับ) และพฤติกรรมเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ปัญหาที่กลุ่มตัวอย่างเลือกใช้น้อย ได้แก่ การหารือ หรือปรึกษาจิตแพทย์ การขอเปลี่ยนลักษณะงานที่รับผิดชอบ และการขอโอนย้ายไปยังหน่วยงานอื่น (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.15, 0.49, 0.60 ตามลำดับ)

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

สำหรับพฤติกรรมเผชิญความเครียดแบบมุ่งลดอารมณ์ ที่กลุ่มตัวอย่างเลือกใช้มาก ได้แก่ การหากิจกรรมต่าง ๆ ทำมากขึ้น เช่น ฟังเพลง เล่นกีฬา ปลูกต้นไม้ หรือทำงานประจำมากกว่าเดิม การพยายามรวบรวมสติ ไม่ตื่นตระหนกพร้อมเผชิญปัญหา และการเข้าสังคม หรือทำกิจกรรมบันเทิงร่วมกับผู้อื่น เช่น การไปพักผ่อนหย่อนใจกับครอบครัวหรือเพื่อนฝูง (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.69, 1.61, 1.57 ตามลำดับ) และพฤติกรรมเผชิญความเครียดแบบมุ่งลดอารมณ์ที่กลุ่มตัวอย่างเลือกใช้น้อย ได้แก่ การใช้ยานอนหลับ หรือยากล่อมประสาท การแสดงอารมณ์ขุ่นมัว ไม่สบายใจที่เกิดจากการทำงานกับผู้อื่น หรือสิ่งของ เช่นขว้างปาสิ่งของ และ การดื่มเครื่องดื่มผสม

แอลกอฮอล์ เช่น เบียร์ สุรา เพิ่มมากขึ้น เพื่อให้ลืมปัญหาชั่วคราว (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.19, 0.29, 0.31 ตามลำดับ)

เมื่อพิจารณา การเลือกใช้พฤติกรรมเผชิญความเครียดของกลุ่มตัวอย่างโดยจำแนกตามระดับความเครียด พบว่า กลุ่มตัวอย่างทุกระดับความเครียด (ไม่เครียด เครียดน้อย เครียดปานกลาง และเครียดมาก) เลือกใช้พฤติกรรมเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ปัญหา มากกว่า แบบมุ่งลดอารมณ์ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.46, 1.32, 1.46, 1.67 ตามลำดับ)

1.5 ความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยด้านงานที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน กับความเครียดในการปฏิบัติงาน

จากการศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านงานที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน กับความเครียดในการปฏิบัติงาน ของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ปัจจัยด้านงานที่ส่งผลต่อความเครียดทุกด้าน มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีลักษณะเป็นความสัมพันธ์ทางบวก มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สันเท่ากับ 0.280 ($r = 0.280$, $p = 0.005$)

เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ ระหว่างปัจจัยด้านงานที่ส่งผลต่อความเครียด เป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะงาน, ด้านโครงสร้างและการบริหารองค์กร และด้านบรรยากาศและสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงาน กับความเครียดในการปฏิบัติงาน พบว่า ปัจจัยด้านงานที่ส่งผลต่อความเครียดทุกด้านมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีลักษณะเป็นความสัมพันธ์ทางบวก มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน เท่ากับ 0.247, 0.220, 0.253 ตามลำดับ

1.6 ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการปฏิบัติงาน กับพฤติกรรมเผชิญความเครียดในการปฏิบัติงาน

พลังแห่งวิชานักศึกษา ระดับปริญญาตรี

จากการศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการปฏิบัติงาน กับพฤติกรรมเผชิญความเครียดในการปฏิบัติงาน ของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ความเครียดในการปฏิบัติงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมเผชิญความเครียด มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สันเท่ากับ 0.127 ($r = 0.127$, $p = 0.204$)

2. การอภิปรายผล

จากการศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียด และพฤติกรรมเผชิญความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สำนักงานสรรพากรภาค 6 โดยมีกลุ่มตัวอย่าง คือ เจ้าหน้าที่สรรพากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 2 จำนวน 101 คน ผู้วิจัยได้สรุปผลการศึกษาตามข้อมูลข้างต้นแล้ว จึงขออภิปรายผล ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่สรรพากร ที่แตกต่างกัน มีความเครียดในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ประกอบด้วย

1. เจ้าหน้าที่สรรพากรที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ และสถานภาพสมรสแตกต่างกัน จะมีความเครียดในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า เจ้าหน้าที่สรรพากร ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ และสถานภาพสมรสที่แตกต่างกัน มีความเครียดแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เกศรินทร์ ปัญญาดวง (2552) ได้ทำการศึกษา เรื่อง ปัจจัยที่สัมพันธ์กับความเครียดในการทำงานจากการรับรู้ของพนักงานให้บริการลูกค้าทางโทรศัพท์ ผลการศึกษาพบว่า พนักงานให้บริการลูกค้าทางโทรศัพท์ ที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อความเครียดในระดับที่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุรีย์พร กระต่ายทอง (2548) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความเครียดของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สังกัดกองบังคับการอำนวยการ สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สังกัดกองบังคับการอำนวยการสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง ที่มีเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ตำแหน่งต่างกัน มีความเครียดในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ วิชิต ปานอุทัย (2547) ได้ทำการศึกษา เรื่อง ความเครียดของพนักงานระดับปฏิบัติการ:กรณีศึกษา บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ผลการศึกษา พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา อายุงานในบริษัท สถานภาพสมรส และหน่วยงานที่สังกัด มีความเครียดไม่แตกต่างกัน ยกเว้น พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีเพศต่างกัน มีความเครียดแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 สอดคล้องกับงานวิจัยของ ภุชงค์ ศรีวิสิฐศักดิ์ (2547) ได้ทำการศึกษา เรื่อง ความเครียดและพฤติกรรมการดูแลตนเองด้านจิตใจ ของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน สังกัดตำรวจภูธรจังหวัดลพบุรี ผลการศึกษา พบว่า ข้าราชการตำรวจชั้นประทวน สังกัดตำรวจภูธรจังหวัดลพบุรี ที่มีเพศต่างกัน มีความเครียดแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับงานวิจัยของ ฉัลลกัณฐ์ ปิยะธนานนท์ (2547) ได้ทำการศึกษา เรื่อง ความเครียดและพฤติกรรมการเผชิญความเครียดของพนักงาน บริษัท เชียงใหม่ฟู้ดแอนด์เบฟเวอร์เรจ จำกัด ผลการศึกษา พบว่า ระดับความเครียดของพนักงานที่มีเพศต่างกัน จะ

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

มีความเครียดแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดย เพศหญิง จะมีระดับความเครียดสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 15 เพศชาย มีระดับความเครียดต่ำกว่า ที่ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 12.35 และสอดคล้องกับงานวิจัยของ อรอนงค์ วังมะนาว (2544) ได้ทำการศึกษา เรื่อง ความเครียดจากการทำงานกับพฤติกรรมเผชิญความเครียดของเจ้าพนักงานเรือนจำในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษา พบว่า เจ้าพนักงานเรือนจำที่มีเพศต่างกัน มีระดับความเครียดจากการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2. เจ้าหน้าที่สรรพากรที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง อายุราชการ และรายได้/เดือน แตกต่างกัน จะมีความเครียดในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า เจ้าหน้าที่สรรพากร ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง อายุราชการ และรายได้/เดือน ที่แตกต่างกันมีความเครียดที่ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เกศรินทร์ ปัญญาดวง (2552) ได้ทำการศึกษา เรื่อง ปัจจัยที่สัมพันธ์กับความเครียดในการทำงานจากการรับรู้ของพนักงานให้บริการลูกค้าทางโทรศัพท์ ผลการศึกษา พบว่า พนักงานให้บริการลูกค้าทางโทรศัพท์ ที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อความเครียดในระดับที่ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ มธุรา จุลเจิม (2551) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านงาน และความเครียดในการทำงาน ของพนักงานในกลุ่ม บริษัท เจ.ดี.พูลส์ จำกัด ผลการศึกษา พบว่า อายุ ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และรายได้ ไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงานของพนักงานในกลุ่มบริษัท เจ.ดี.พูลส์ จำกัด สอดคล้องกับงานวิจัยของ กาบจันทร์ จุมปา (2551) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความเครียดของครูอำเภอปง สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาพะเยา เขต 2 ผลการศึกษา พบว่า ครูอำเภอปง สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาพะเยา เขต 2 ที่มีเพศ อายุ อายุราชการ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และขนาดของโรงเรียนต่างกัน ประเมินผลของปัจจัยที่มีต่อความเครียดไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชินานันท์ ชูสกุล (2549) ได้ทำการศึกษา เรื่อง ความเครียดในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสินเขตชัยภูมิ ผลการศึกษา พบว่า พนักงานธนาคารออมสินที่มีอายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และตำแหน่งหน้าที่การงานต่างกัน มีความเครียดในการทำงานโดยรวมและเป็นรายด้านไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ วชิรา จีนานุพันธ์ (2549) ได้ทำการศึกษา เรื่อง การศึกษาลักษณะความเครียดในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ ผลการศึกษา พบว่า พยาบาลวิชาชีพแผนกผู้ป่วยวิกฤต และพยาบาลวิชาชีพแผนกผู้ป่วยในทั่วไป ของโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ ที่มีอายุ และรายได้ต่อเดือนต่างกัน จะมีระดับความเครียดในการทำงาน ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 และพบว่า พยาบาลวิชาชีพแผนกผู้ป่วยในทั่วไป ของโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ ที่มี

ประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน จะมีระดับความเครียดในการทำงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับงานวิจัยของ มลิวรรณ สุระป้อง (2549) ได้ทำการศึกษา เรื่อง ความเครียดและการปรับตัวในการทำงานของนักบัญชีส่วนราชการในจังหวัดมหาสารคาม ผลการศึกษา พบว่า นักบัญชีในจังหวัดมหาสารคาม ที่มีเพศ อายุ การศึกษา และรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีระดับความเครียดโดยรวมและเป็นรายด้านทุกด้าน ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัย ของ จุฑารัตน์ แม้นสงวน (2549) ได้ทำการศึกษา เรื่อง ความเครียดและพฤติกรรมการปฏิบัติการพยาบาลของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเจริญกรุงประชารักษ์ ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของพยาบาล ด้านอายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง รายได้ ระยะเวลาปฏิบัติงาน ความถี่ในการขึ้นเวรบ่าย-ดึก จำนวนวันขึ้นปฏิบัติงานล่วงเวลา/เดือน ที่พักอาศัย การเดินทางมาปฏิบัติงานของพยาบาลโรงพยาบาลเจริญกรุงประชารักษ์ที่แตกต่างกัน มีความเครียดไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ภุชงค์ ศรีวิสิฐศักดิ์ (2547) ได้ทำการศึกษา เรื่อง ความเครียดและพฤติกรรมการดูแลตนเองด้านจิตใจ ของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน สังกัดตำรวจภูธรจังหวัดลพบุรี ผลการศึกษา พบว่า ข้าราชการตำรวจชั้นประทวน สังกัดตำรวจภูธรจังหวัดลพบุรี ที่มีอายุ ระดับการศึกษา และอายุราชการต่างกัน มีความเครียดไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัย ของ วิชิต ปานอุทัย (2547) ได้ทำการศึกษา เรื่อง ความเครียดของพนักงานระดับปฏิบัติการ : กรณีศึกษา บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ผลการศึกษา พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา อายุงานในบริษัท สถานภาพสมรส และหน่วยงานที่สังกัด มีความเครียดไม่แตกต่างกัน ยกเว้น พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีเพศต่างกัน มีความเครียดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุรีย์พร กระต่ายทอง (2548) ได้ทำการศึกษา เรื่อง ความเครียดของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สังกัดกองบังคับการอำนวยการ สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยด้านระดับการศึกษา อัตราเงินเดือน ไม่มีผลทำให้ความเครียด ของข้าราชการตำรวจ สังกัดกองบังคับการอำนวยการ สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับงานวิจัยของ ฉัลลกัณฐ์ ปิยะธนานนท์ (2547) ได้ทำการศึกษา เรื่อง ความเครียดและพฤติกรรมการเผชิญความเครียดของพนักงาน บริษัท เชียงใหม่ฟู้ดแอนด์เบฟเวอร์เรจ จำกัด ผลการศึกษา พบว่า ระดับความเครียดของพนักงานที่มีตำแหน่งหน้าที่ต่างกัน และมีรายได้ต่างกัน จะมีระดับความเครียดไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ทศพล บุญธรรม (2547) ได้ทำการศึกษา เรื่อง ภาวะความเครียดจากการทำงานของครูระดับมัธยมศึกษา ในเขตพื้นที่การศึกษานครปฐม เขต 1 ผลการศึกษา พบว่า ครูระดับมัธยมศึกษาที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานแตกต่างกัน และมีรายได้ของครอบครัวแตกต่างกัน มีภาวะความเครียดจากการทำงานไม่แตกต่าง

กัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ วราภรณ์ วงค์พึ่ง (2547) ได้ทำการศึกษา เรื่อง ความเครียดของพยาบาลประจำการงานผู้ป่วยในของโรงพยาบาลระยอง จังหวัดระยอง ผลการศึกษา พบว่า พยาบาลประจำการ งานผู้ป่วยในของโรงพยาบาลระยอง ที่มีประสบการณ์ในการทำงานที่แตกต่างกัน มีระดับความเครียดไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านงานที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงาน

จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยด้านงานที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีลักษณะเป็นความสัมพันธ์ทางบวก ซึ่งแสดงให้เห็นว่า เมื่อเจ้าหน้าที่สรรพากรมีปัจจัยด้านงานที่ส่งผลต่อความเครียดในระดับที่เพิ่มสูงขึ้น จะทำให้ความเครียดในการปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้น และจากการพิจารณาปัจจัยด้านงานที่ส่งผลต่อความเครียดเป็นรายด้าน ประกอบด้วย ด้านลักษณะงาน ด้านโครงสร้างและการบริหารองค์กร และด้านบรรยากาศ และสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงาน พบว่า ปัจจัยทั้ง 3 ด้านมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีลักษณะเป็นความสัมพันธ์ทางบวก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ มธุรา จุลเจิม (2551) ได้ทำการศึกษา เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านงาน และความเครียดในการทำงานของพนักงานในกลุ่ม บริษัท เจ.ดี.พูลส์ จำกัด ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยด้านงานมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงาน ของพนักงานในกลุ่ม บริษัท เจ.ดี.พูลส์ จำกัด โดยด้านลักษณะงาน มีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการทำงานของพนักงาน ซึ่งหมายความว่า หากลักษณะงานที่ทำน่าสนใจ ได้รับการมอบหมายงานที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ กำหนดขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบไว้อย่างชัดเจน รวมถึงมีการกำหนดระยะเวลาในการทำงานอย่างเหมาะสมจะทำให้ความเครียดในการทำงานของพนักงานน้อยลง ในทางตรงกันข้าม พนักงานที่ได้รับมอบหมายให้ทำงานที่ยากเกินไป ถูกกดดันด้วยเวลาและปริมาณงาน ย่อมทำให้พนักงานเกิดความเครียดในการทำงานสูงขึ้น ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงาน หมายความว่า การที่พนักงานมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ให้ความช่วยเหลือร่วมมือกันในการทำงานก็จะทำให้ความเครียดในการทำงานลดลง ในทางตรงกันข้าม พนักงานที่มีสัมพันธภาพที่ไม่ดีต่อกัน มีความไว้วางใจกันต่ำ ไม่ให้ความช่วยเหลือกัน ย่อมทำให้พนักงานเกิดความเครียดในการทำงานสูงขึ้นได้ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการทำงานของพนักงาน หมายความว่า การที่พนักงานหรือผู้ใต้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บังคับบัญชา โดยได้รับความช่วยเหลือเมื่อมีปัญหา รวมถึงการได้รับกำลังใจและการชมเชยหรือสนับสนุนในการปฏิบัติงาน ก็จะมีความเครียดในการทำงาน

ผลงานวิจัยนี้ศึกษาระดับปริญญาตรี

ลดลง ในทางตรงข้าม ผู้บังคับบัญชาที่ไม่มีความยุติธรรม ไม่เอาใจใส่ และไม่ให้การส่งเสริม ย่อมทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเกิดความเครียดในการทำงาน ด้านโครงสร้างและบรรยากาศองค์กร มีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงาน หมายความว่า การที่องค์กรมีการจัดโครงสร้างและบรรยากาศที่ดี มีการกำหนดหน้าที่ บทบาทของพนักงานอย่างชัดเจน รวมทั้งข้อบังคับต่าง ๆ เกี่ยวกับการทำงาน รวมถึงการจัดสภาพแวดล้อมในการทำงาน เช่น อุณหภูมิ แสง และอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงานให้ครบถ้วน ก็จะทำให้ความเครียดในการทำงานของพนักงานลดลง ในทางตรงข้าม การที่องค์กร มีกฎระเบียบที่เข้มงวดเกินไป ไม่มีการยืดหยุ่น สถานที่ตั้งขององค์กรไม่เหมาะสม ขาดเครื่องอำนวยความสะดวกในการทำงาน ย่อมทำให้พนักงานเกิดความเครียดในการทำงานมากขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ พลภัทร เจริญเวียงเวชกิจ (2551) ได้ทำการศึกษา เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะงาน บรรยากาศองค์การ และความเชื่ออำนาจควบคุม กับความเครียดในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน ผลการวิจัย พบว่า คุณลักษณะงาน บรรยากาศองค์การ และความเชื่ออำนาจควบคุม มีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 สอดคล้องกับงานวิจัยของ ยุพา สงเคราะห์ (2548) ได้ทำการศึกษา เรื่อง ความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากร สังกัด สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาร้อยเอ็ด เขต 1 เขต 2 และเขต 3 ผลการศึกษา พบว่า ตัวแปรปัจจัยภายนอกที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเครียดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 คือ ลักษณะงานที่ปฏิบัติ สภาพที่ทำงาน ปริมาณงาน ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และการเปลี่ยนระบบงาน ซึ่งตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดมีค่าสูงที่สุด คือ ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ทศพล บุญธรรม (2547) ได้ทำการศึกษา เรื่อง ภาวะความเครียดจากการทำงานของครูระดับมัธยมศึกษา ในเขตพื้นที่การศึกษานครปฐม เขต 1 ผลการศึกษา พบว่า ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับภาวะความเครียดจากการทำงาน หมายความว่า ครูที่มีความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงานดี มีแนวโน้มที่จะเกิดภาวะความเครียดจากการทำงานน้อย และพบว่า ภาระความรับผิดชอบงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับภาวะความเครียดจากการทำงาน หมายความว่า หากครูมีภาระความรับผิดชอบงานมากขึ้น ก็จะเกิดภาวะความเครียดจากการทำงานมากขึ้นด้วย และสอดคล้องกับงานวิจัย ของ ณัฏฐรี พิเดช (2547) ได้ทำการศึกษา เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในการทำงานกับความเครียดของพนักงานในโรงงานทอผ้าไหมแห่งหนึ่งในอำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่ ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยในการทำงานด้านสัมพันธภาพในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความเครียด ($r = 0.29$) หมายความว่า หากประชากรมีคะแนนปัจจัยด้านสัมพันธภาพในการทำงานสูง คือ มีปัจจัยในการทำงานไม่ดี จะทำให้ระดับความเครียดสูง

สมมติฐานที่ 3 ความเครียดในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมเผชิญความเครียดในการปฏิบัติงาน

จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ความเครียดในการปฏิบัติงานไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมเผชิญความเครียดในการปฏิบัติงาน ($r = 0.127$) ซึ่งแสดงให้เห็นว่า ไม่ว่ากลุ่มตัวอย่างจะมีความเครียดในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับใด ก็มีพฤติกรรมเผชิญความเครียดที่ไม่แตกต่างกัน ซึ่งอาจอธิบายได้ว่า เจ้าหน้าที่สรรพากรส่วนใหญ่ เมื่อต้องเผชิญกับปัญหา อุปสรรค หรือสถานการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน ซึ่งอาจจะเกิดจากผู้ร่วมงาน เกิดจากตนเอง หรือเกิดจากผู้รับบริการ ไม่ว่าเหตุการณ์นั้นจะก่อให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากน้อยอย่างไร เจ้าหน้าที่สรรพากร ก็จะใช้วิธีการเผชิญความเครียด ทั้งแบบมุ่งแก้ปัญหา และแบบมุ่งลดอารมณ์ เพื่อลดความเครียดที่ไม่แตกต่างกัน ซึ่งอาจเนื่องมาจาก กลุ่มตัวอย่าง มีการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป มีอายุอยู่ในช่วง 41-50 ปี และมีอายุราชการค่อนข้างสูงส่วนใหญ่ 16 ปี ขึ้นไป จึงมีความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ในการทำงานมานาน ซึ่งมีส่วนช่วยให้บุคคลสามารถเข้าใจ และตระหนักถึงปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้ดี ดังนั้น จึงสามารถอาศัยประสบการณ์ในการทำงานที่สั่งสมมานาน มาใช้ในการแก้ปัญหาเมื่อภาวะความเครียดเกิดขึ้นได้ดี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย ของ เบญจมา ณ มหาไชย (2551) ได้ทำการศึกษาวิจัย เรื่อง การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร ปัจจัยความเครียดในการทำงาน ความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค และความเหนื่อยหน่ายจากการทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยในกำกับรัฐบาล ผลการวิจัย พบว่า ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคโดยรวมและแต่ละด้าน ไม่มีความสัมพันธ์กับปัจจัยความเครียดในการทำงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ อัฒยา อริยา (2550) ได้ทำการศึกษาวิจัย เรื่อง ความเครียดและพฤติกรรมเผชิญความเครียดของผู้ป่วยนอกเฉพาะโรค โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า ผลการวิจัย พบว่า ผู้ป่วยนอกเฉพาะโรคที่มีพฤติกรรมเผชิญความเครียดที่ต่างกัน มีระดับความเครียดไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ นิสาพร บุตรแก้ว (2549) ได้ทำการศึกษาวิจัย เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างระดับความเครียด และการเผชิญความเครียดของพยาบาลวิชาชีพ ผลการวิจัย พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างคะแนนของระดับความเครียดกับคะแนนการเผชิญความเครียดในแต่ละด้านของกลุ่มตัวอย่าง ไม่มีความสัมพันธ์กัน ทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีรายละเอียดแต่ละด้าน คือ คะแนนของวิธีการเผชิญความเครียดโดยการเผชิญปัญหากับคะแนนของความเครียดไม่มีความสัมพันธ์กัน ทางสถิติที่ระดับ 0.05 , คะแนนของวิธีการเผชิญความเครียดโดยการหลีกหนีปัญหากับคะแนนของความเครียดไม่มีความสัมพันธ์กัน ทางสถิติที่ระดับ 0.05, คะแนนของวิธีการเผชิญความเครียด โดยการอาศัยแหล่งความช่วยเหลือกับคะแนนของความเครียดไม่มีความสัมพันธ์กันทางสถิติที่ระดับ 0.05, คะแนนของวิธีการเผชิญความเครียดโดยการมองโลกใน

ผลงานวิจัยนี้ศึกษาระดับปริญญาตรี

แง่ร้ายกับคะแนนของความเครียดไม่มีความสัมพันธ์กัน ทางสถิติที่ระดับ 0.05, คะแนนของวิธีการเผชิญความเครียดโดยการมองโลกในแง่ดีกับคะแนนของความเครียดไม่มีความสัมพันธ์กันทางสถิติที่ระดับ 0.05, คะแนนของวิธีการเผชิญความเครียดโดยการบรรเทาความรู้สึกกับคะแนนของความเครียดไม่มีความสัมพันธ์กันทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับงานวิจัย ของ เพ็ญพรรณ สุวรรณดอน (2547) ได้ทำการศึกษาวิจัย เรื่อง ความเครียดและการเผชิญความเครียดของผู้บำบัดผู้ติดสารเสพติดแบบจิตสังคมบำบัด โรงพยาบาลชุมชน จังหวัดนครราชสีมา ผลการวิจัย พบว่า ผู้บำบัดผู้ติดสารเสพติดแบบจิตสังคมบำบัดที่มีความเครียดอยู่ในระดับต่ำ และระดับปานกลาง มีวิธีการเผชิญความเครียดแบบแก้ที่อารมณ์และหลีกหนีไม่แตกต่างกัน แต่ผู้บำบัดผู้ติดสารเสพติดแบบจิตสังคมบำบัดที่มีความเครียดระดับต่ำ ใช้วิธีการเผชิญความเครียดแบบแก้ที่ปัญหามากกว่าผู้บำบัดผู้ติดสารเสพติดแบบจิตสังคมบำบัดที่มีความเครียดระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 สอดคล้องกับงานวิจัย ของ ฉัฬลภัณฐ์ ปิยะธนานนท์ (2547) ได้ทำการศึกษาวิจัย เรื่อง ความเครียดและพฤติกรรมการเผชิญความเครียดของพนักงาน บริษัท เชียงใหม่ฟู้ดแอนด์เบฟเวอร์เรจ จำกัด ผลการวิจัย พบว่า พนักงานที่มีระดับความเครียดสูงกว่ามีพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหา ไม่ต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของวิชิต ปานอุทัย (2547) ได้ทำการศึกษาวิจัย เรื่อง ความเครียดของพนักงานระดับปฏิบัติการ กรณีศึกษา บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ผลการวิจัย พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีพฤติกรรมเผชิญปัญหาแบบมีประสิทธิภาพด้านมุ่งเน้นอารมณ์ที่สนับสนุนการแก้ไขปัญหาต่างกันมีความเครียดไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ วรงค์ศิริ พรหมรักษ์ (2547) ได้ทำการศึกษาวิจัย เรื่อง ความเครียดในการทำงาน การจัดการความเครียดและรูปแบบการทำงานของนักบัญชี ผลการวิจัย พบว่า นักบัญชีที่มีระดับความเครียดแตกต่างกัน มีการจัดการความเครียดแบบมุ่งแก้ไขปัญหา และแบบมุ่งแก้ไขอารมณ์ที่เป็นทุกข์ที่ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ประภาพรรณ ผาโคตร (2544) ได้ทำการศึกษาวิจัย เรื่อง ความเครียดและวิธีเผชิญความเครียดของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดขอนแก่น ผลการวิจัย พบว่า นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดขอนแก่น มีระดับความเครียดแตกต่างกัน ใช้วิธีการเผชิญความเครียดไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสอดคล้องกับงานวิจัยของ พนารัตน์ พรหมราษฎร์ (2544) ได้ทำการศึกษาวิจัย เรื่อง ความเครียดและวิธีเผชิญความเครียดของอาจารย์มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผลการวิจัย ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดและวิธีเผชิญความเครียดของอาจารย์มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดและวิธีเผชิญความเครียดแบบแก้ที่อารมณ์ มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์สูงกว่า (0.312) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความเครียดและวิธีเผชิญความเครียด

แบบบรรเทา (0.405) ส่วนค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความเครียดและวิธีเผชิญความเครียดแบบแก้ที่ปัญหา พบว่า มีความสัมพันธ์กันในระดับไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ

ผลการศึกษาครั้งนี้สามารถสรุปปัญหา และข้อเสนอแนะที่มีต่อความเครียดและพฤติกรรมเผชิญความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สรรพากร สำนักงานสรรพากรภาค 6 กลุ่มตัวอย่าง คือ เจ้าหน้าที่สรรพากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 2 ที่ได้จากการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามปลายเปิด ดังนี้

ปัญหาและอุปสรรคของความเครียด และพฤติกรรมเผชิญความเครียดในการปฏิบัติงาน

1. ปัจจัยด้านงานที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน ด้านลักษณะงาน เจ้าหน้าที่สรรพากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 2 มีความเห็นว่า ปริมาณงานในความรับผิดชอบมีมากเกินไป ทำให้ต้องเร่งรีบทำงานให้ทันภายในกำหนดเวลาที่บังคับไว้ตามระเบียบ โดยส่วนใหญ่ต้องปฏิบัติงานจนเลยเวลาราชการ หรือมาปฏิบัติงานในวันหยุดราชการ จึงทำให้เวลาความเป็นส่วนตัวลดน้อยลง และในการปฏิบัติงานล่วงเวลาดังกล่าว ก็ไม่ได้รับเงินค่าตอบแทนแต่อย่างใด เนื่องจากเป็นภาระความรับผิดชอบในงานที่ต้องปฏิบัติให้แล้วเสร็จภายในกำหนดเวลาตามระเบียบ ทำให้เกิดความเครียด ความเหนื่อยล้า และความกดดันในการปฏิบัติงานเป็นอันมาก นอกจากนี้ ยังมีความเห็นว่า เจ้าหน้าที่สรรพากร เป็นงานที่ไม่ได้รับการยอมรับจากสังคม ถูกต่อต้านจากผู้คนทั่วไป

2. ปัจจัยด้านงานที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน ด้านโครงสร้างและการบริหารองค์กร เจ้าหน้าที่สรรพากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 2 มีความเห็นว่า ไม่ได้รับการสนับสนุนความก้าวหน้าในงานอาชีพเท่าที่ควร เงินค่าตอบแทนการปฏิบัติงานล่วงเวลาไม่เหมาะสม หลักเกณฑ์การพิจารณาให้เงินประจำตำแหน่งในหน่วยงานไม่เหมาะสม นอกจากนี้ ยังมีความเห็นว่า หลักเกณฑ์หรือนโยบายในการปรับขึ้นเงินเดือนไม่มีความเหมาะสม

3. ปัจจัยด้านงานที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน ด้านบรรยากาศ และสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงาน เจ้าหน้าที่สรรพากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 2 มีความเห็นว่า สถานที่ตั้งของสำนักงานไม่เหมาะสม เพราะตั้งอยู่รวมกับสถานบันเทิงต่างๆ และบริเวณที่ตั้งสำนักงานมีร้านจำหน่ายอาหารเปิดให้บริการน้อยมาก นอกจากนี้ ยังต้องปฏิบัติงานอยู่ในห้องที่คับแคบ แออัด

4. ด้านพฤติกรรมเผชิญความเครียดในการปฏิบัติงาน เจ้าหน้าที่สรรพากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 2 ให้ความเห็นว่า เมื่อเกิดความเครียดขึ้น จะพยายามคิดว่า ปัญหาทุกปัญหาย่อมมีทางแก้ไข หากกระทำด้วยความบริสุทธิ์ใจ และเพื่อประโยชน์ของทางราชการเป็นที่ตั้ง

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความเครียด และพฤติกรรมเผชิญความเครียดในการปฏิบัติงาน

จากการศึกษา ปัญหาและอุปสรรคของความเครียด และพฤติกรรมเผชิญความเครียดในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่สรรพากร สำนักงานสรรพากรภาค 6 โดยมีกลุ่มตัวอย่าง คือ เจ้าหน้าที่สรรพากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 2 ส่วนใหญ่มีความเห็นว่า ปัจจัยด้านงานที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานมากที่สุด ได้แก่ ปัจจัยด้านโครงสร้างและการบริหารองค์กร ผู้วิจัยจึงขอเสนอแนวทางในการแก้ไข ดังนี้

1. ผู้บริหารควรจัดให้มีการสำรวจความคิดเห็น และสอบถามปัญหาในการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ เพื่อที่จะได้รับทราบปัญหาในการปฏิบัติงาน รวมทั้งความคิดเห็น ความต้องการของเจ้าหน้าที่ ซึ่งจะได้นำข้อมูลเหล่านี้มาปรับปรุงวิธีการปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดความผาสุกในการทำงานของเจ้าหน้าที่ ซึ่งเมื่อเจ้าหน้าที่มีความเครียดลดน้อยลง เกิดความผาสุกในการปฏิบัติงาน ก็จะทำให้ผลการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล บรรลุเป้าหมายขององค์กรต่อไป

2. ผู้บริหารควรให้ความสำคัญในการกำหนดหลักเกณฑ์การพิจารณาการให้เงินประจำตำแหน่ง โดยพิจารณาให้ความสำคัญกับตำแหน่งที่ต้องใช้ความรู้ความสามารถ และความรับผิดชอบ ซึ่งจะช่วยทำให้เจ้าหน้าที่ในตำแหน่งดังกล่าว เกิดขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานมากขึ้น นอกจากนี้ ควรจะปรับปรุงแก้ไขหลักเกณฑ์การปรับขึ้นเงินเดือน ให้มีความเหมาะสม และมีความยุติธรรมกับเจ้าหน้าที่ทุกคน

3. ผู้บริหาร ควรกำหนดหลักเกณฑ์การให้เงินค่าตอบแทนการปฏิบัติงานล่วงเวลาให้เหมาะสม โดยต้องคำนึงถึงปริมาณงาน และกำหนดระยะเวลาการปฏิบัติงานที่ต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จ ซึ่งจะทำให้เจ้าหน้าที่ มีกำลังใจในการปฏิบัติงานมากขึ้น

4. ผู้บริหารควรจัดสัมมนา แก่ผู้เสียภาษี เมื่อมีกฎหมาย หรือระเบียบออกใหม่ เพื่อให้ความรู้ ความเข้าใจ ซึ่งจะทำให้ผู้เสียภาษีสามารถปฏิบัติได้ถูกต้องตามกฎหมาย ลดข้อผิดพลาด และเป็นการสร้างความประทับใจ และความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้เสียภาษี ซึ่งอาจทำให้ลดความอคติของผู้เสียภาษีลงได้

5. ผู้บริหาร ควรจัดให้เจ้าหน้าที่ มีการทำกิจกรรมร่วมกันภายในสำนักงาน เช่น กีฬาสี เพื่อเสริมสร้างความสามัคคี และทำให้เจ้าหน้าที่ได้ผ่อนคลาย ลดความเครียดในการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ ควรจัดให้มีห้องออกกำลังกาย และห้องสมุด เพื่อให้เจ้าหน้าที่ได้ใช้ในช่วงเวลาพักเที่ยง และหลังเลิกงาน ซึ่งจะช่วยให้เจ้าหน้าที่ได้ผ่อนคลาย ลดความตึงเครียดจากการทำงานลงได้

6. ผู้บริหาร ควรจัดให้มีโครงการปฏิบัติธรรมสำหรับเจ้าหน้าที่เป็นประจำทุกปี เพื่อให้เจ้าหน้าที่จิตใจสงบ และมีสมาธิในการทำงาน ซึ่งจะช่วยทำให้ลดความเครียดลงได้

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียด และพฤติกรรมเผชิญความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สรรพากร สำนักงานสรรพากรภาค 6 ในเชิงคุณภาพ เพื่อนำมาเปรียบเทียบกับผลการศึกษาเชิงปริมาณ หรือใช้เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลหลาย ๆ ทาง เช่น การสัมภาษณ์เชิงลึก การสังเกตพฤติกรรม ซึ่งจะทำให้ได้ข้อมูลที่ตรงกับความรู้สึกที่แท้จริง และชัดเจนมากที่สุด

2. ควรทำการศึกษา เรื่องความเครียด และพฤติกรรมเผชิญความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานราชการอื่น ๆ เช่น อบต. ทหาร แล้วนำมาเปรียบเทียบกับความเครียดและพฤติกรรมเผชิญความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สรรพากร สำนักงานสรรพากรภาค 6 เพื่อศึกษาดูว่าแต่ละหน่วยงานราชการมีความเครียด และพฤติกรรมเผชิญความเครียดในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างไร

3. ควรทำการศึกษาปัจจัยอื่น ๆ ที่อาจจะมีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน เช่น คุณภาพชีวิตในการทำงาน ลักษณะบุคลิกภาพ ปัจจัยด้านครอบครัว

4. ควรทำการศึกษาเปรียบเทียบความเครียด และพฤติกรรมเผชิญความเครียดในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่สรรพากร ระหว่างสำนักงานสรรพากรภาค ทั้ง 12 ภาค เพื่อศึกษาดูว่าสภาพแวดล้อมมีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างไร

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

กรมสรรพากร. รายงานประจำปี 2552 กรมสรรพากร. กรุงเทพมหานคร : กรมสรรพากร, 2552.

กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข. คู่มือคลายเครียดด้วยตนเอง. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2540.

_____ . ความเครียดและสุขภาพจิตของคนไทย. กรุงเทพมหานคร: กระทรวงสาธารณสุข, 2541.

_____. คู่มืออยู่อย่างมีความสุขในเรือนจำ. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย จำกัด, 2547.

กาบจันทร์ จุมปา. “ ความเครียดของครูอำเภอปง สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาพะเยา เขต 2.” การค้นคว้าแบบอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย, 2551.

เกศรินทร์ ปัญญาดวง. “ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงานจากการรับรู้ของพนักงานให้บริการลูกค้าทางโทรศัพท์.” การค้นคว้าแบบอิสระ ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาการศึกษาและการแนะแนว บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2552.

คนึงนิตย์ นุเกตุ. “ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ความรู้สึกมีคุณค่าในตนเองกับพฤติกรรมการเผชิญความเครียดในการทำงานของพยาบาล โรงพยาบาลน่าน.” การค้นคว้าแบบอิสระ วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2551.

จิตรลดา เฮงทับทิม. “ ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในงาน กลยุทธ์การจัดการความเครียด และพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่.” การค้นคว้าแบบอิสระ วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2551.

จุฑารัตน์ แม้นสงวน. “ความเครียดและพฤติกรรมการปฏิบัติการพยาบาลของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลเจริญกรุงประชารักษ์.” วิทยานิพนธ์ วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (จิตวิทยาชุมชน) สาขาจิตวิทยาชุมชน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2549.

จุฑารัตน์ สุคันธรัตน์. “การรับรู้บรรยากาศองค์การ และความเครียดของบุคลากร ในโรงพยาบาล ตากสิน.” วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2541.

ชวัลญา ชีวะพฤกษ์. “ปัจจัยในการทำงาน และกลวิธีในการเผชิญปัญหา ที่มีผลต่อความเครียดของพนักงานสินเชื่อธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่.” วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต (จิตวิทยาอุตสาหกรรม) สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2547.

ชินานันท์ ชูสกุล. “ความเครียดในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสินเขตชัยภูมิ.” การศึกษาปัญหาพิเศษ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2549.

ฉัลลกัณฐ์ ปิยะธนานนท์. “ความเครียดและพฤติกรรมเผชิญความเครียดของพนักงาน บริษัทเชียงใหม่ฟู้ด แอนด์เบฟเวอร์เรจ จำกัด.” การค้นคว้าอิสระ วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2547.

ณัฏฐรี พิเดช. “ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในการทำงานกับความเครียดของพนักงานในโรงงานทอผ้าไหมแห่งหนึ่งในอำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่.” การค้นคว้าแบบอิสระ วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2547.

ทศพล บุญธรรม. “ภาวะความเครียดจากการทำงานของครูระดับมัธยมศึกษา ในเขตพื้นที่การศึกษานครปฐม เขต 1.” วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาชุมชน ภาควิชาจิตวิทยาและการแนะแนว บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร, 2547.

ทัยรัตน์ พันธุ์แพ. “การประเมินภาวะเครียด การจัดการกับความเครียดและความต้องการคำแนะนำเพื่อการส่งเสริมสุขภาพของพี่เลี้ยงเด็กสถานรับเลี้ยงเด็กก่อนวัยเรียนเอกชน ในจังหวัดเชียงใหม่.” วิทยานิพนธ์ ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2544.

นรัญชญา ศรีบูรพา. “ความสัมพันธ์ระหว่างการสนับสนุนทางสังคม พฤติกรรมการจัดการปัญหาและความเครียดของเจ้าหน้าที่ศูนย์บำบัดรักษายาเสพติด เชียงใหม่.” การค้นคว้าแบบอิสระ วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2548.

นิสาพร บุตรแก้ว. “ความสัมพันธ์ระหว่างระดับความเครียด และการเผชิญความเครียดของพยาบาลวิชาชีพ.” วิทยานิพนธ์ วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการสังคมและการจัดการระบบสุขภาพ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร, 2549.

เบญจมา ณ มหาไชย. “การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ ปัจจัยความเครียดในการทำงาน ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคและความเหนื่อยหน่ายจากการทำงาน ของ บุคลากรมหาวิทยาลัยในกำกับรัฐบาล.” วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ ภาควิชาจิตวิทยา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2551.

ประภาพรรณ ผาโคตร. “ความเครียดและวิธีเผชิญความเครียดของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายสังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดขอนแก่น.” วิทยานิพนธ์ ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการแนะแนวและให้คำปรึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2544.

ผ่องพรรณ วิโนจา. “ความเครียดและพฤติกรรมเผชิญความเครียดของเจ้าหน้าที่สถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดเชียงใหม่.” การค้นคว้าแบบอิสระ ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2544.

พนารัตน์ พรหมราษฎร์. “ความเครียดและวิธีเผชิญความเครียดของอาจารย์มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ.” วิทยานิพนธ์ ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2544.

พลภัทร เจริญเวียงเวชกิจ. “ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะงาน บรรยากาศองค์การ และความเชื่ออำนาจควบคุม กับความเครียดในการทำงาน ของพนักงานบริษัทเอกชน.” การค้นคว้าแบบอิสระ วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2551.

พันธุ์ทิพย์ รามสูตร. ระบาดวิทยาทางสังคม. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ บริษัทพี.เอ.ลีฟวิ่งจำกัด, 2540.

เพ็ญพรรณ สุวรรณเดอน. “ความเครียดและการเผชิญความเครียดของผู้บำบัดผู้ติดสารเสพติดแบบจิตสังคมบำบัด โรงพยาบาลชุมชน จังหวัดนครราชสีมา.” การค้นคว้าแบบอิสระ ศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาการให้คำปรึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2547.

ภุชงค์ ศรีวิสิฐศักดิ์. “ความเครียดและพฤติกรรมการดูแลตนเองด้านจิตใจของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน สังกัด ตำรวจภูธรจังหวัดลพบุรี.” วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2547.

มธุรา จุลเจิม. “ ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านงานและความเครียดในการทำงานของพนักงานในกลุ่ม บริษัท เจ.ดี.พูลส์ จำกัด.” การค้นคว้าแบบอิสระ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต (จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ) บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2551.

มนตรี นามมงคล และคณะ. การเปรียบเทียบความเครียดความคิดอยากฆ่าตัวตาย และความคิดอยากฆ่าผู้อื่นของข้าราชการในจังหวัดเชียงใหม่. เชียงใหม่ : ศูนย์สุขภาพจิต 2 กรมสุขภาพจิต, 2540.

มลิวรรณ สุระป้อง. “ความเครียดและการปรับตัวในการทำงานของนักบัญชีส่วนราชการในจังหวัดมหาสารคาม.” การค้นคว้าแบบอิสระ บัญชีมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2549.

ยุพา สงเคราะห์. “ความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากร สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาร้อยเอ็ด เขต 1 เขต 2 และเขต 3.” การค้นคว้าแบบอิสระ การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2548.

เยาวณา เชื้อเมืองพาน. “การจัดการความเครียดของผู้ต้องขังหญิงโทษสูงในทัณฑสถานหญิงเชียงใหม่.” วิทยานิพนธ์ ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต (การส่งเสริมสุขภาพ) บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2547.

รจเรข วีรยวรรธน. “ความเครียดในการทำงานของครูประถมศึกษาโรงเรียนเอกชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่.” การค้นคว้าแบบอิสระ ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2544.

รัตนาภรณ์ ดวงธรรม. “กระบวนการแก้ไขปัญหาความเครียดของพยาบาลที่ปฏิบัติงาน ณ ศูนย์บำบัดรักษายาเสพติดในภาคเหนือ.” วิทยานิพนธ์ ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2547.

ลดาวัลย์ สกุณา. “ความเครียดในงานและความพึงพอใจในงาน ของพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานกับผู้ป่วยจิตเวช.” วิทยานิพนธ์ พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2540.

_____. “ความเครียดของพยาบาลที่ปฏิบัติงานในแผนกผู้ป่วยในโรงพยาบาลสวนปรุงจังหวัดเชียงใหม่.” การค้นคว้าแบบอิสระ ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2543.

ผลงานวิจัยนักศึกษาระดับปริญญาตรี

วชิรา จีนานุพันธ์. “การศึกษาลักษณะความเครียดในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่.” วิทยานิพนธ์ วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (จิตวิทยาพัฒนาการ) บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2549.

วรงค์ศิริ พรหมรักษ์. “ความเครียดในการทำงาน การจัดการความเครียด และรูปแบบการทำงานของนักบัญชี.” วิทยานิพนธ์ วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2547.

วราภรณ์ วงค์พึ่ง. “ความเครียดของพยาบาลประจำการงานผู้ป่วยในของโรงพยาบาลระยอง จังหวัดระยอง.” วิทยานิพนธ์ พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา, 2547.

วิชิต ปานอุทัย. “ความเครียดของพนักงานระดับปฏิบัติการ กรณีศึกษา บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่.” วิทยานิพนธ์ วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (จิตวิทยาอุตสาหกรรม) บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2547.

ศศิวิมล คงเมือง. “ความเครียดและพฤติกรรมเผชิญความเครียดของเจ้าหน้าที่สถานสงเคราะห์คนชราบ้านธรรมปกรณ์ จังหวัดเชียงใหม่.” การค้นคว้าแบบอิสระ ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2545.

สรวุฒิ สังขรัศมี. <u>การสำรวจความเครียดของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร กรณีศึกษา สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครราชสีมา</u>. นครราชสีมา : โรงพยาบาลจิตเวช นครราชสีมา กรมสุขภาพจิต, 2541.

สินีนาฎ จิตต์ภักดี. “ความเครียดและปัจจัยจากลักษณะงานที่ทำให้เกิดความเครียดของพยาบาลสวนปรุง.” วิทยานิพนธ์ ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2538.

สิริพร เสียวกิตติกุล. “ปัจจัยในการทำงาน การเผชิญปัญหา และความเครียดของบุคลากรระดับปฏิบัติการ ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล.” วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2545.

สิริภรณ์ หันพงศ์กิตติกุล. “แหล่งความเครียดในการทำงานของพยาบาล ประจำการ โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่.” วิทยานิพนธ์ พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2542.

สุดรัก พิละกันทา. “ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความเครียดในการทำงานและพฤติกรรมเผชิญความเครียดของตำรวจจราจรจังหวัดเชียงใหม่.” วิทยานิพนธ์ ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2541.

สุรีย์พร กระต่ายทอง. “ความเครียดของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สังกัดกองบังคับการอำนวยการ สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง.” วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2548.

อรอนงค์ วังมะนาว. “ความเครียดจากการทำงานกับพฤติกรรมเผชิญความเครียด ของเจ้าพนักงานเรือนจำในเขตกรุงเทพมหานคร.” วิทยานิพนธ์ วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (จิตวิทยาการให้คำปรึกษา) บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2544.

อัฒยา อริยา. “ความเครียด และพฤติกรรมเผชิญความเครียดของผู้ป่วยนอกเฉพาะโรค โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า.” วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาเพื่อการพัฒนามนุษย์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต, 2550.

ภาษาต่างประเทศ

Arthur P. Brief, Schuler, Randall S., and Sell, Mary V. Managing Job Stress. Boston : Little, Brown and Company, 1981

Carry L. Cooper, and Marshall, Judi. Occupational sources of stress :A Review of the Literature Relating to Coronary Heart Disease and Mental Health. Journal of Occupational Psychology, 1976.

Don. Hellriegel, Slocum, John W., & Woodman, Richard W. Organizational Behavior. Ohio : South-Western College Publishing, 1998.

Farmer, Richard E.et al. Stress Management for Human Service. New bery Park, CA : Sage Publication, 1984.

Ignatgavicius, D.D. and Bayne. V.M. Medical-Surgical Nursing. Philadelphia : W.B. Saunders Company, 1991.

Kalimo, R.,El- Betawi, M.A., and Cooper, C.L. , Eds. Psychosocial factors at work and their relation to health. Geneva : World Health Organization, 1987.

Lyle H., Miller, Alma Dell and Larry. Stress Solution. New York. : Simon & Schuster Inc., 1993.

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตร

Monat, A., and Lazarus, R. Stress and Coping. New York : University Press, 1978.

Phillip L , Rice. Stress & Health. California : Brooks/Cole Publishing Company, 1992.

R.S., Lazarus, and Folkman, S. Stress, appraisal and coping. New York : Springer, 1984.

Randall R., Ross, and Altmaier, Elizabeth M. Intervention in occupational stress. London : Sage Publication Ltd, 1994.

Robert J, Trotter. Psychology:The human science. New York : Holt, Rinehart and Winston, 1977.

Selye, H. The stress of life. New York : McGraw-Hill Book, 1978.

Silverman, S. Psychological Aspects of Physical Symptoms : Psychological Stress and SomaticReactions. New York : Appleton – Century – Crofts, 1968.

Whreeler, H.H. and Riding, R.J. Occupational stress in general nurses and midwives. British Journal of Nursing, 1994.

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

ภาคผนวก

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

ภาคผนวก ก

หนังสือขอเชิญเป็นผู้ตรวจเครื่องมือ

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร โทร. 0-32594-043 ต่อ 41052

ที่ /2553 **วันที่** 26 กุมภาพันธ์ 2553

เรื่อง ขอเชิญผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือวิจัย

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิทักษ์ ศิริวงศ์

ด้วยนางสาวสายรุณ ลิ้มมัทวาภิรัติ์ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา คณะวิทยาการจัดการ หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน กำลังดำเนินการทำการค้นคว้าอิสระ เรื่อง "ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียด และพฤติกรรมเผชิญความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สรรพากร สำนักงานสรรพากรภาค 6" มีความประสงค์จะขอเรียนเชิญท่านในฐานะผู้เชี่ยวชาญเป็นผู้ตรวจเครื่องมือวิจัย เพื่อประกอบการทำการค้นคว้าอิสระ ในการนี้ จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดเป็นผู้ตรวจเครื่องมือวิจัยให้กับนักศึกษารายดังกล่าวด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ จักขอบพระคุณยิ่ง

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ประสพชัย พสุนนท์)
รองคณบดีฝ่ายวิจัยและบัณฑิตศึกษา

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร โทร. 0-32594-043 ต่อ 41052

ที่ /2553 **วันที่** 26 กุมภาพันธ์ 2553

เรื่อง ขอเชิญผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือวิจัย

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ประสพชัย พสุนนท์

ด้วยนางสาวสายวรุณ ลิ้มมัทวาภิรัติ์ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา คณะวิทยาการจัดการ หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน กำลังดำเนินการทำการค้นคว้าอิสระ เรื่อง "ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียด และพฤติกรรมเผชิญความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สรรพากร สำนักงานสรรพากรภาค 6" มีความประสงค์จะขอเรียนเชิญท่านในฐานะผู้เชี่ยวชาญเป็นผู้ตรวจเครื่องมือวิจัย เพื่อประกอบการทำการค้นคว้าอิสระ ในการนี้ จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดเป็นผู้ตรวจเครื่องมือวิจัยให้กับนักศึกษารายดังกล่าวด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ จักขอบพระคุณยิ่ง

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ประสพชัย พสุนนท์)
รองคณบดีฝ่ายวิจัยและบัณฑิตศึกษา

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร โทร. 0-32594-043 ต่อ 41052

ที่ /2553 **วันที่** 26 กุมภาพันธ์ 2553

เรื่อง ขอเชิญผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือวิจัย

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ดาวลอย กาญจนมณีเสถียร

ด้วยนางสาวสายรุณ ลิ้มมัทวาภิรัติ์ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา คณะวิทยาการจัดการ หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน กำลังดำเนินการทำการค้นคว้าอิสระ เรื่อง "ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียด และพฤติกรรมเผชิญความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สรรพากร สำนักงานสรรพากรภาค 6" มีความประสงค์จะขอเรียนเชิญท่านในฐานะผู้เชี่ยวชาญเป็นผู้ตรวจเครื่องมือวิจัย เพื่อประกอบการทำการค้นคว้าอิสระ ในการนี้ จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดเป็นผู้ตรวจเครื่องมือวิจัยให้กับนักศึกษารายดังกล่าวด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ประสพชัย พสุนนท์)
รองคณบดีฝ่ายวิจัยและบัณฑิตศึกษา

ภาคผนวก ข

หนังสือขอความอนุเคราะห์ทดลองเครื่องมือ

ที่ ศธ 0520.303/ 0485.1

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร
เลขที่ 1 หมู่ 3 ตำบลสามพระยา อำเภอชะอำ
จังหวัดเพชรบุรี 76120

8 มีนาคม 2553

เรื่อง ขอทดลองเครื่องมือวิจัย

เรียน สรรพากรพื้นที่นครปฐม 1

ด้วย นางสาวสายวรุณ ลิ้มมัทวาภิรัติ์ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา คณะวิทยาการจัดการ หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน อยู่ระหว่างการดำเนินการวิจัย เรื่อง "ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียด และพฤติกรรมเผชิญความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สรรพากร สำนักงานสรรพากรภาค 6" มีความประสงค์ขอทดลองเครื่องมือวิจัยกับเจ้าหน้าที่สรรพากร โดยใช้แบบสอบถาม ในการนี้ จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดให้ความอนุเคราะห์ในการทดลองเครื่องมือวิจัยกับนักศึกษาดังกล่าวด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ ทั้งนี้ คณะฯ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจักได้รับความอนุเคราะห์จากท่าน และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ประสพชัย พสุนนท์)
รองคณบดีฝ่ายวิจัยและบัณฑิตศึกษา
ปฏิบัติราชการแทนคณบดีคณะวิทยาการจัดการ

คณะวิทยาการจัดการ
โทร. 0 3259 4031
โทรสาร 0 3259 4027

ภาคผนวก ค

หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมเครื่องมือ

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

ที่ ศธ 0520.303/ 0514.1

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร
เลขที่ 1 หมู่ 3 ตำบลสามพระยา อำเภอชะอำ
จังหวัดเพชรบุรี 76120

22 มีนาคม 2553

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เรียน สรรพากรพื้นที่นครปฐม 2

ด้วย นางสาวสายวรุณ ลิ้มมัทวาภิรัติ์ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา คณะวิทยาการจัดการ หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน อยู่ระหว่างการดำเนินการวิจัย เรื่อง "ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียด และพฤติกรรมเผชิญความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สรรพากร สำนักงานสรรพากรภาค 6" มีความประสงค์จะขอเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อประกอบการทำการค้นคว้าอิสระ ในการนี้ คณะฯ จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดอนุญาต และแจ้งบุคลากรของท่านทราบ เพื่อขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามให้แก่นักศึกษาดังกล่าวด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ ทั้งนี้ คณะฯ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจักได้รับความอนุเคราะห์จากท่าน และขอบพระคุณล่วงหน้ามา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ประสพชัย พสุนนท์)
รองคณบดีฝ่ายวิจัยและบัณฑิตศึกษา
ปฏิบัติราชการแทนคณบดีคณะวิทยาการจัดการ

คณะวิทยาการจัดการ
โทร. 0 3259 4031
โทรสาร 0 3259 4027

ภาคผนวก ง

แบบสอบถาม

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

เลขที่.....

แบบสอบถาม

งานวิจัย เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียด และพฤติกรรมเผชิญความเครียด ในการปฏิบัติงาน ของ เจ้าหน้าที่สรรพากร สำนักงานสรรพากรภาค 6

คำชี้แจง แบบสอบถามฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการทำวิจัยในระดับปริญญาโท หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน และความสัมพันธ์ระหว่างความเครียด และพฤติกรรมเผชิญความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สรรพากร สำนักงานสรรพากรภาค 6 โดยแบบสอบถามชุดนี้ แบ่งเป็นเป็น 5 ส่วน รวม 9 หน้า ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านงานที่ส่งผลต่อความเครียด

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเพื่อประเมินความเครียด

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมเผชิญความเครียด

ส่วนที่ 5 ความคิดเห็น และข้อเสนอแนะอื่น ๆ

โปรดตอบคำถามในแบบสอบถามตามสภาพความเป็นจริงของท่าน หรือตามความคิดเห็นของท่านให้ครบทุกข้อ คำตอบของท่านมีคุณค่าต่องานวิจัยอย่างยิ่ง ผู้วิจัยจะเก็บข้อมูลที่ได้รับจากท่านเป็นความลับ โดยจะนำไปสรุปผลการวิจัยเป็นภาพรวมเท่านั้น ข้อมูลที่ตรงกับความเป็นจริง และสมบูรณ์จะช่วยให้การวิจัยดำเนินไปด้วยความถูกต้องแม่นยำ

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ที่ท่านให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

สายวรุณ ลิ้มมัทวาภิรัติ์
นักศึกษาหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง [ ] หน้าข้อความที่ตรงกับสภาพความเป็นจริง

1. เพศ

[ ] ชาย [ ] หญิง

2. อายุปัจจุบัน

[ ] อายุ 21 – 30 ปี [ ] อายุ 31 – 40 ปี

[ ] อายุ 41 – 50 ปี [ ] อายุ 51 – 60 ปี

3. ระดับการศึกษา

[ ] มัธยมศึกษาตอนปลาย [ ] อนุปริญญา หรือเทียบเท่า

[ ] ปริญญาตรี หรือเทียบเท่า [ ] สูงกว่าปริญญาตรี

4. สถานภาพสมรส

[ ] โสด [ ] สมรส [ ] สมรสแต่แยกกันอยู่ กับคู่สมรส

[ ] หย่าร้าง [ ] หม้าย [ ] ไม่ได้สมรส แต่มีคู่ครองอยู่ด้วยกัน

5. ตำแหน่ง

[ ] สรรพากรพื้นที่ [ ] นักตรวจสอบภาษีชำนาญการพิเศษ

[ ] นักวิชาการสรรพากรชำนาญการพิเศษ [ ] นักวิชาการสรรพากรชำนาญการ

[ ] นักวิชาการภาษีชำนาญการ [ ] นักตรวจสอบภาษีชำนาญการ

[ ] นิติกรชำนาญการ [ ] เจ้าพนักงานสรรพากรชำนาญงาน

[ ] เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน [ ] เจ้าพนักงานพัสดุชำนาญงาน

[ ] นักวิชาการภาษีปฏิบัติการ [ ] นักตรวจสอบภาษีปฏิบัติการ

[ ] เจ้าพนักงานสรรพากรปฏิบัติงาน

6. อายุราชการ

[ ] 1 – 5 ปี [ ] 6 – 10 ปี

[ ] 11 – 15 ปี [ ] 16 ปีขึ้นไป

7. รายได้ / เดือน

[ ] ไม่เกิน 10,000 บาท [ ] 10,001 – 15,000 บาท

[ ] 15,001 – 20,000 บาท [ ] 20,001 – 25,000 บาท

[ ] 25,001 – 30,000 บาท [ ] ตั้งแต่ 30,001 บาท ขึ้นไป

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาโท

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านงานที่ส่งผลต่อความเครียด

จุดมุ่งหมายของแบบสอบถาม เพื่อต้องการทราบถึงปัจจัยที่ทำให้ท่านเกิดความเครียดในการปฏิบัติงานตามเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นจริงในขณะทำงานของแต่ละบุคคล

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง <u>แสดงระดับความเครียดที่เกิดขึ้นกับตัวท่านตามความเป็นจริงมากที่สุด</u>

5 หมายถึง ท่านเห็นว่าเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดมากที่สุด
4 หมายถึง ท่านเห็นว่าเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดมาก
3 หมายถึง ท่านเห็นว่าเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดปานกลาง
2 หมายถึง ท่านเห็นว่าเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดน้อย
1 หมายถึง ท่านเห็นว่าเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดน้อยที่สุด

ปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียด	ระดับที่ส่งผลต่อความเครียด				
	1	2	3	4	5
1. ด้านลักษณะงาน					
1. ปริมาณงานในความรับผิดชอบที่ต้องปฏิบัติเป็นประจำวัน มีมากเกินไป					
2. ต้องทำงานแข่งกับเวลา					
3. งานที่ปฏิบัติไม่ตรงกับทักษะความรู้ความสามารถ					
4. งานมีการควบคุมมากเกินไป ขาดความยืดหยุ่น					
5. ลักษณะของงานไม่เอื้อต่อการนำความรู้ความสามารถมาใช้อย่างเต็มที่					
6. เวลาส่วนใหญ่สิ้นเปลืองไปกับการปฏิบัติกิจกรรมอื่นที่ไม่ใช่งานประจำ ทำให้ทำงานประจำไม่ทันภายในกำหนด					
7. ต้องปฏิบัติงานที่ซ้ำซาก จำเจ					
8. พฤติกรรมของผู้รับบริการ มีความก้าวร้าว ไม่ให้ความร่วมมือ					
9. ต้องควบคุมอารมณ์ในขณะปฏิบัติงาน					
10. ไม่มีอิสระในการตัดสินใจเพื่อแก้ปัญหา					
11. รู้สึกว่า งานที่ทำอยู่ไม่ได้รับการยอมรับจากสังคม					
12. ต้องรับผิดชอบงานที่ยากเกินความสามารถ					
13. ต้องทำงานที่ไม่เหมาะสมกับบุคลิกภาพ					
2. ด้านโครงสร้าง และการบริหารองค์กร					
14. ขาดนโยบายการปฏิบัติงานที่ชัดเจนหรือไม่เป็นลายลักษณ์อักษร					

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

ปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียด	ระดับที่ส่งผลต่อความเครียด				
	1	2	3	4	5
15. กฎระเบียบที่เข้มงวด ไม่ยืดหยุ่นในหน่วยงาน					
16. จำนวนบุคลากรที่ปฏิบัติงานในหน่วยงาน ไม่สมดุลกับปริมาณงาน					
17. การแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบในหน่วยงานไม่เหมาะสม					
18. ไม่มีอิสระในการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับงาน และการปฏิบัติงานในหน้าที่					
19. สายการบังคับบัญชาที่ซ้ำซ้อนกัน หรือมีผู้บังคับบัญชาหลายระดับ ทำให้เกิดความล่าช้าในการปฏิบัติงาน					
20. นโยบายในหน่วยงานไม่ชัดเจน มีการเปลี่ยนแปลงนโยบายบ่อย เมื่อมีการเปลี่ยนผู้บังคับบัญชา					
21. นโยบายหรือหลักเกณฑ์ในการประเมินผล และพิจารณาความดีความชอบของหน่วยงาน ไม่ชัดเจน					
22. เงินค่าตอบแทนการปฏิบัติงานล่วงเวลาไม่เหมาะสม					
23. ไม่ได้รับการสนับสนุนความก้าวหน้าในงานอาชีพเท่าที่ควร					
24. หลักเกณฑ์การพิจารณาให้เงินประจำตำแหน่งในหน่วยงานไม่เหมาะสม					
25. หลักเกณฑ์ การพิจารณาอนุมัติให้ปฏิบัติงานล่วงเวลาไม่เหมาะสม					
26. ไม่ได้รับการสนับสนุนเครื่องมือ เครื่องใช้ และอุปกรณ์ในการทำงาน					
27. สวัสดิการของบุคลากรมีไม่เพียงพอ หรือขาดความเหมาะสม					
28. ไม่ได้รับการสนับสนุนให้มีการอบรม และศึกษาดูงานนอกสถานที่ เพื่อเพิ่มเติมความรู้					
29. มีความกังวลในการทำงาน เช่น การโยกย้ายตำแหน่งหน้าที่					
3. ด้านบรรยากาศ และสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงาน					
30. ต้องอยู่ในห้องทำงานที่คับแคบ แออัด					

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

ปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียด	ระดับที่ส่งผลต่อความเครียด				
	1	2	3	4	5
31. ต้องอยู่ในห้องที่มีการระบายอากาศ และอุณหภูมิภายในไม่เหมาะสม					
32. ต้องอยู่ในห้องที่มีแสงสว่างไม่เหมาะสม					
33. สถานที่ทำงาน มีสภาพโครงสร้างอาคารไม่ปลอดภัยแก่ผู้ทำงาน					
34. สถานที่ทำงานอยู่ห่างไกลจากแหล่งชุมชน เช่น ตลาด, ร้านอาหาร					
35. สถานที่ทำงานคับแคบเกินไป					
36. เครื่องใช้สำนักงาน มีไม่เพียงพอ หรืออยู่ในสภาพเก่าชำรุด ไม่ทันสมัย					
37. ไม่มีความสะดวกในการเบิกใช้เครื่องใช้สำนักงาน					
38. ไม่มีห้องสันทนาการ หรือห้องสมุดเพื่อใช้เป็นแหล่งค้นคว้าเพิ่มเติม					
39. ระยะทางที่ใช้ในการเดินทางมาปฏิบัติงานไกลเกินไป					
40. ผู้บังคับบัญชาของท่านไม่มีความยุติธรรมต่อผู้ใต้บังคับบัญชา					
41. สัมพันธภาพระหว่างท่านกับผู้ร่วมงานไม่ดี					
42. ผู้บังคับบัญชาให้ความสนใจกับปัญหาที่เกิดขึ้นในหน่วยงานน้อยเกินไป					
43. สัมพันธภาพระหว่างท่านกับผู้เสียภาษีไม่ดี					
44. มีความยุ่งยากในการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง					
45. ขาดการช่วยเหลือซึ่งกันและกันในการปฏิบัติงาน					
46. ผู้ร่วมงานไม่เคารพสิทธิ์ซึ่งกันและกัน					
47. ผู้ร่วมงานไม่ให้ความร่วมมือ และขาดความสามัคคี					
48. ผู้ร่วมงานแก่งแย่ง ชิงดีชิงเด่นกัน					
49. ผู้ร่วมงานเห็นแก่ประโยชน์ส่วนตัวมากกว่าส่วนรวม					
50. ผู้ร่วมงานมักใช้อารมณ์ในขณะปฏิบัติงาน					
51. ผู้บังคับบัญชาไม่ใส่ใจความเป็นอยู่ และไม่เคยให้ความช่วยเหลือเมื่อมีปัญหา					
52. ผู้บังคับบัญชามักไม่รับฟังความคิดเห็นจากผู้ใต้บังคับบัญชา					

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเพื่อประเมินความเครียด

ในระยะเวลา 2 เดือนที่ผ่านมานี้ ท่านมีอาการ พฤติกรรม หรือความรู้สึกต่อไปนี้ มากน้อยเพียงใด โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง <u>แสดงระดับอาการที่เกิดขึ้นกับตัวท่านตามความเป็นจริงมากที่สุด</u>

ไม่เคยเลย	หมายถึง	ท่านไม่เคยมีอาการ พฤติกรรม หรือความรู้สึกเหล่านี้เลย
เป็นครั้งคราว	หมายถึง	ท่านมีอาการ พฤติกรรม หรือความรู้สึกเหล่านี้เป็นครั้งคราว
เป็นบ่อย ๆ	หมายถึง	ท่านมีอาการ พฤติกรรม หรือความรู้สึกเหล่านี้บ่อย ๆ
เป็นประจำ	หมายถึง	ท่านมีอาการ พฤติกรรม หรือความรู้สึกเหล่านี้เป็นประจำ

อาการ พฤติกรรม หรือความรู้สึก	ระดับอาการ			
	ไม่เคยเลย	เป็นครั้งคราว	เป็นบ่อย ๆ	เป็นประจำ
1. นอนไม่หลับ เพราะคิดมาก หรือกังวลใจ				
2. รู้สึกหงุดหงิด รำคาญใจ				
3. ทำอะไรไม่ได้เลย เพราะประสาทตึงเครียด				
4. มีความวุ่นวายใจ				
5. ไม่อยากพบปะผู้คน				
6. ปวดหัวข้างเดียว หรือปวดบริเวณขมับทั้งสองข้าง				
7. รู้สึกไม่มีความสุข และเศร้าหมอง				
8. รู้สึกหมดหวังในชีวิต				
9. รู้สึกว่าชีวิตตนเองไม่มีคุณค่า				
10. กระวนกระวายอยู่ตลอดเวลา				
11. รู้สึกว่าตนเองไม่มีสมาธิ				
12. รู้สึกเพลียจนไม่มีแรงจะทำอะไร				
13. รู้สึกเหนื่อยหน่าย ไม่อยากจะทำอะไร				
14. มีอาการหัวใจเต้นแรง				
15. เสียงสั่น ปากสั่น หรือมือสั่นเวลาไม่พอใจ				
16. รู้สึกกลัวผิดพลาดในการทำสิ่งต่าง ๆ				
17. ปวดหรือเกร็งกล้ามเนื้อบริเวณท้ายทอย หลังหรือไหล่				
18. ตื่นเต้นง่ายกับเหตุการณ์ที่ไม่คุ้นเคย				
19. มึนงง หรือเวียนศีรษะ				
20. ความสุขทางเพศลดลง				

มหาวิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
คณะวิทยาการจัดการ ระดับปริญญาตรี

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมเผชิญความเครียด

จุดมุ่งหมายของแบบสอบถาม เพื่อต้องการทราบการกระทำหรือพฤติกรรม ที่ท่านแสดงออก เมื่อต้องการลดความเครียด ความรู้สึกไม่สบายใจ โกรธ หรือคับข้องใจในการปฏิบัติงานในหน้าที่ของท่าน

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง **ที่ตรงกับพฤติกรรม หรือการกระทำที่ท่านแสดงออก** <u>เมื่อท่านเผชิญกับความเครียดที่เกิดจากการปฏิบัติงาน ตามความเป็นจริงมากที่สุด</u>

ไม่เคยเลย	หมายถึง	ท่านไม่เคยมีพฤติกรรมเผชิญความเครียดเหล่านี้เลย
เป็นครั้งคราว	หมายถึง	ท่านมีพฤติกรรมเผชิญความเครียดเหล่านี้ เป็นครั้งคราว
เป็นบ่อย ๆ	หมายถึง	ท่านมีพฤติกรรมเผชิญความเครียดเหล่านี้บ่อย ๆ
เป็นประจำ	หมายถึง	ท่านมีพฤติกรรมเผชิญความเครียดเหล่านี้เป็นประจำ

พฤติกรรมเผชิญความเครียด	ระดับพฤติกรรมเผชิญความเครียด			
	ไม่เคยเลย	เป็นครั้งคราว	เป็นบ่อยๆ	เป็นประจำ
1. พิจารณาปัญหา และพยายามแก้ไขปัญหาในการทำงานที่เป็นอยู่ให้ดีขึ้น				
2. ยอมรับปัญหาในการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นตามความเป็นจริง				
3. ยอมรับว่าเหตุการณ์นั้น ได้เกิดขึ้นและไม่สามารถเปลี่ยนแปลงได้				
4. แก้ไขสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ตามประสบการณ์ที่เคยทำมาในอดีต				
5. เรียนรู้ที่จะพัฒนาตนเองจากประสบการณ์ที่ผ่านมา				
6. ปรึกษากับผู้ที่เรารู้สึกไว้วางใจ หรือผู้ที่เกี่ยวข้องกับเหตุการณ์				
7. ปรึกษากับผู้ปังคับบัญชา หรือผู้ที่มีความรู้และประสบการณ์มากกว่า				
8. ศึกษาหาข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัญหา และวิธีการแก้ไข โดยการสังเกต ซักถาม หรืออ่านหนังสือต่าง ๆ เพื่อช่วยแก้ปัญหาได้ดีขึ้น				
9. จัดลำดับวิธีแก้ปัญหาอย่างเป็นขั้นตอน				
10. เมื่อพบปัญหาจะแก้ไขที่สาเหตุของปัญหานั้นโดยตรง				
11. ต้องแน่ใจว่า จะไม่เกิดความผิดพลาดจากการแก้ปัญหาที่รวดเร็วเกินไป				

สถาบันวิทยบริการ มหาวิทยาลัยศิลปากร
ศูนย์วิทยทรัพยากร ระดับปริญญาตรี

พฤติกรรมเผชิญความเครียด	ระดับพฤติกรรมเผชิญความเครียด			
	ไม่เคยเลย	เป็นครั้งคราว	เป็นบ่อย ๆ	เป็นประจำ
12. พาตัวเองให้ห่างไกลจากต้นเหตุแห่งความเครียด				
13. พยายามลืมปัญหาทั้งปวง หรือปล่อยวาง				
14. เสนอแนวทางยุติ หรือไกล่เกลี่ยปัญหาแก่ผู้บังคับบัญชา				
15. ค้นหาเหตุแห่งความเครียด				
16. พยายามมองเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในแง่มุมใหม่ในทางที่ดีขึ้น				
17. ขอโอนย้ายตำแหน่งไปยังหน่วยงานอื่น				
18. ขอเปลี่ยนลักษณะงานที่รับผิดชอบ				
19. หารือ หรือปรึกษาจิตแพทย์				
20. พูดระบายความไม่สบายใจ หรือปัญหาในการทำงานให้บุคคลสนิท และไว้วางใจ ฟัง				
21. พยายามไม่คิดถึงปัญหาที่เกิดขึ้น				
22. พูดคุยในเรื่องขบขัน หรือเรื่องอื่น ๆ ที่ไม่เกี่ยวข้องกับกับปัญหา แสดงอาการรื่นเริงเพื่อกลบเกลื่อนความไม่สบายใจ				
23. หากิจกรรมต่าง ๆ ทำมากขึ้น เช่น ฟังเพลง เล่นกีฬา ปลูกต้นไม้ หรือทำงานประจำมากกว่าเดิม				
24. เข้าสังคมหรือทำกิจกรรมบันเทิงร่วมกับผู้อื่น เช่น การไปพักผ่อนหย่อนใจกับครอบครัวหรือเพื่อนฝูง				
25. สวดมนต์ ทำบุญ หรือปฏิบัติกิจทางศาสนาต่าง ๆ				
26. นอนหลับมากขึ้น				
27. หลีกเลี่ยงปัญหา หรือสถานการณ์ที่เป็นปัญหาโดยการหยุดงาน ลาป่วย ลาพักผ่อน หรือหลีกเลี่ยงการทำหน้าที่นั้น				
28. แสดงอารมณ์ขุ่นมัว ไม่สบายใจที่เกิดจากการทำงานกับผู้อื่น หรือสิ่งของ เช่น ขว้างปาสิ่งของ				
29. จินตนาการว่าปัญหาได้รับการแก้ไขแล้ว				

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

พฤติกรรมเผชิญความเครียด	ระดับพฤติกรรมเผชิญความเครียด			
	ไม่เคยเลย	เป็นครั้งคราว	เป็นบ่อย ๆ	เป็นประจำ
30. ไม่ทำอะไรกับปัญหาที่เกิดขึ้น ปล่อยเป็นเรื่องของโชคชะตา				
31. ทำกิจกรรมที่ไม่มีจุดมุ่งหมาย เช่น กัดนิ้ว โยกตัว เดินไปเดินมา เป็นต้น				
32. รับประทานอาหาร ขนมต่าง ๆ เพิ่มมากขึ้น				
33. ใช้ยานอนหลับ หรือยากล่อมประสาท				
34. ดื่มเครื่องดื่มที่ผสมคาเฟอีน เช่น ชา กาแฟ เพิ่มมากขึ้น				
35. ดื่มเครื่องดื่มผสมแอลกอฮอล์ เช่น เบียร์ สุรา เพิ่มมากขึ้น เพื่อให้ลืมปัญหาชั่วคราว				
36. ไปฟังธรรม เข้าวัด หรือเดินปล่อยอารมณ์ในสถานที่ร่มรื่น หรือนั่งสมาธิ				
37. หากำลังใจ การปลอบโยน ความเข้าใจ จากบุคคลรอบข้าง				
38. ทำจิตใจให้แจ่มใส เสมือนไม่มีอะไรเกิดขึ้น				
39. ช็อปปิ้งตามศูนย์การค้า หรือตลาด				
40. พยายามรวบรวมสติ ไม่ตื่นตระหนก พร้อมเผชิญปัญหา				
41. เที่ยวกลางคืน				
42. ใช้เทคนิคต่างๆ ในการผ่อนคลาย เช่น เล่นโยคะ				
43. อุทิศตนเพื่อทำประโยชน์ให้แก่สังคมส่วนรวม				
44. คิดถึงสิ่งที่ทำให้สบายใจไปเรื่อย ๆ มากกว่าที่จะคิดถึงเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น				
45. ไปดูภาพยนตร์ หรือโทรทัศน์ เพื่อจะได้คิดถึงเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นน้อยลง				

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

ส่วนที่ 5 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ - สกุล	นางสาวสายรุณ ลิ้มมัทวาภิรัติ์
ที่อยู่	170/1 หมู่ 4 ถนนเพชรเกษม ตำบลธรรมศาลา อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม 73000
ที่ทำงาน	สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 2 25/125 หมู่ 4 ถนนเพชรเกษม ตำบลอ้อมใหญ่ อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม 73160
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ.2538	สำเร็จการศึกษาปริญญาบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาการบัญชี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
พ.ศ.2551	สำเร็จการศึกษาปริญญานิติศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
พ.ศ.2551	ศึกษาต่อระดับปริญญามหาบัณฑิต สาขาวิชา การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
ประวัติการทำงาน	
29 มิถุนายน 2541- 31 พฤษภาคม 2543	สำนักงานสรรพากรพื้นที่ศรีสะเกษ
1 มิถุนายน 2543 - 15 ตุลาคม 2544	สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 1
16 ตุลาคม 2544 - 28 กันยายน 2551	สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 1
29 กันยายน 2551 - ปัจจุบัน	สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 2

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี