

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการทำงานของบุคลากร สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน  
ในเขตกรุงเทพมหานคร

Factors Affecting Work Stress of Personnel in the State Audit Office  
of the Kingdom of Thailand in Bangkok

นวนันท์ คำมา

สาขาวิชาการบัญชี คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง  
ผู้รับผิดชอบบทความ

Nawanan Kumba

E-mail: nawanan.ka@gmail.com

Faculty of Business Administration Program in Accounting  
Ramkhamhaeng University

Corresponding author

**บทคัดย่อ**

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการทำงานของบุคลากร สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ในเขตกรุงเทพมหานคร ปัจจัยได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยด้านการทำงาน โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 322 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สำหรับการทดสอบสมมติฐาน ผู้วิจัยได้ใช้สถิติทดสอบ T-test, สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) หากพบความแตกต่างจะนำไปเปรียบเทียบเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี LSD และสถิติการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ในเขตกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุไม่เกิน 30 ปี สถานภาพโสด มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี มีตำแหน่งในการปฏิบัติงานระดับชำนาญการ ประสบการณ์การทำงาน ต่ำกว่า 4 ปี เงินเดือนและค่าตอบแทนต่อเดือน 30,001-40,000 บาท ปัจจัยด้านการทำงาน โดยภาพรวมในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.95$ ) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านสภาพในการทำงาน ( $\bar{X} = 3.54$ ) ความเครียดในการทำงานของบุคลากร สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ในเขตกรุงเทพมหานคร มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความเครียดในการทำงานของบุคลากรโดยภาพรวมในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.62$ ) เมื่อพิจารณาลักษณะความรู้สึกพบว่าความรู้สึกที่มากที่สุดคือ รู้สึกว่าตนเองไม่มีสมาธิ ( $\bar{X} = 2.97$ )

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า (1) บุคลากรสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งในการปฏิบัติงาน ประสบการณ์ในการทำงาน เงินเดือนและค่าตอบแทนต่างกัน ทำให้ความเครียดในการทำงานโดยภาพรวมต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

(2) ปัจจัยด้านการทำงาน ด้านค่าตอบแทนสวัสดิการและความมั่นคงในการทำงาน ด้านลักษณะงาน ด้านสภาพในการทำงาน ด้านนโยบายการบริหารงาน ด้านโครงสร้างและบรรยากาศในองค์กร ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ และด้านสัมพันธภาพในการทำงาน ส่งผลต่อความเครียดในการทำงานของบุคลากร สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**คำสำคัญ:** ความเครียดในการทำงาน

### **Abstract**

The purpose of this study is to examine the factors affecting the work stress of personnel in the State Audit Office of the Kingdom of Thailand in Bangkok factors include Demographic factors and Work factors. The 322 samples were drawn from the personnel in the State Audit Office of the Kingdom of Thailand in Bangkok. Data were analyzed by using the frequency, percentage, mean, and standard deviation and collected data from questionnaires with T-Test, F-Test (One way ANOVA), and Multiple Regression Analysis.

The study indicated that the most personnel in the State Audit Office of the Kingdom of Thailand in Bangkok were female under 30 years old, single, received Bachelor's Degree, received professional positions, work experience under 4 years, and received salary and compensation 30,001-40,000 baht. Work factors of Personnel were at medium level ( $\bar{X} = 2.95$ ). When each aspect, it was found that the aspect has highest mean were the working conditions ( $\bar{X} = 3.54$ ). The overall personnel stress of work in the State Audit Office of the Kingdom of Thailand In Bangkok was rated at a medium level ( $\bar{X} = 2.62$ ). When each characteristics, it was found that the characteristics had the highest mean was characteristics of feelings, that he was not concentrating ( $\bar{X} = 2.97$ )

The results of hypothesis test show that (1) The personnel in the State Audit Office of the Kingdom of Thailand in Bangkok with different gender, age, marital, education, operational position, work experience, salary and compensation had different overall work stress at statistical significance of 0.05 levels. (2) Work factors, compensation welfare and job security, Job description, working conditions, administrative policy, structure and corporate atmosphere, career advancement and working relationship had effect the work stress of the personnel in the State Audit Office of the Kingdom of Thailand in Bangkok at statistical significance of 0.05 levels.

**Keyword:** Work Stress

### **บทนำ**

ภายใต้สภาวะการณ์การแข่งขันทางธุรกิจที่มีความรุนแรงมากยิ่งขึ้นทั้งต่างประเทศและในประเทศ ความต้องการของลูกค้ามีมากขึ้น แต่ละองค์กรต่างให้ความสำคัญต่อการพัฒนาด้านทรัพยากรมนุษย์มากขึ้นไม่เว้นแม้ภาครัฐ รวมถึงการเข้าสู่ยุคดิจิทัลอย่างสมบูรณ์แบบการสื่อสารที่รวดเร็วในหลายช่องทาง ส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในสังคมมนุษย์ทั้งในด้านบรรยากาศในการทำงานและการใช้ชีวิต ความเร่งรีบความตึงเครียดต่อการ

ปรับตัวของบุคลากรในองค์กรรวมถึงกฎระเบียบ ที่ออกมาเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลง มีความเข้มงวดมากขึ้นส่งผลให้เกิดภาวะความเครียด

ในสังคมการทำงานภาวะความเครียดที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวันที่มีปริมาณน้อยหรือมากสามารถเกิดขึ้นได้ทุกเพศ ทุกวัย เกิดจากปัจจัยแวดล้อมที่มีความหลากหลาย ได้แก่ สภาพทางเศรษฐกิจ การเมือง สังคม ที่อยู่รอบตัว เนื่องจากสภาพสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วนี้ ทำให้มนุษย์ต้องปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการใช้ชีวิตไปตามสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนไป เมื่อบุคคลเกิดความเครียดขึ้นจะส่งผลกระทบต่อทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ อีกทั้งยังมีผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ความเครียดจึงเป็นสภาวะของอารมณ์ของคนที่ต้องเจอกับปัญหาต่าง ๆ เกิดความไม่สบายใจ วิตกกังวล รู้สึกกดดัน หลายครั้งที่หลายคนมักจะเครียดโดยที่ไม่รู้ตัว เพราะคนเรามักจะแสดงปฏิกิริยาตอบสนองต่อความเครียดไม่เหมือนกัน และเมื่อเกิดความเครียดเราจะแสดงออกมาทางด้านร่างกาย ใจ อารมณ์และพฤติกรรม บางคนหงุดหงิดง่าย บางคน ป่วยง่าย บางคนนอนไม่หลับ หากเรารู้วิธีจัดการและบรรเทาความเครียดต่าง ๆ เหล่านี้ได้ จะทำให้เรามีความเครียดลดลง และมีความสุขในการดำเนินชีวิตมากขึ้น ซึ่งสาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียดสามารถสรุปได้ 3 ประการ ดังนี้ 1) ทางด้านร่างกาย เกี่ยวกับสุขภาพ และการเจ็บป่วย ทั้งรุนแรงและไม่รุนแรงทำให้เกิดความเครียดได้ การพักผ่อนไม่เพียงพอ ฯลฯ 2) ทางด้านจิตใจ เช่น ผู้ที่มีความรับผิดชอบสูง เวลาที่มีเรื่องต่าง ๆ เข้ามากระตุ้นก็จะทำให้เกิดความเครียดได้ง่าย หรือเป็นผู้ที่วิตกกังวลง่าย ขาดทักษะในการปรับตัว 3) ทางด้านสังคม มีสิ่งทีกระตุ้นให้เกิดความบกพร่องในเรื่องของการปรับตัว ขาดผู้ที่คอยให้ความช่วยเหลือ ถ้ามีผู้ที่ให้ความช่วยเหลือก็จะทำให้ความเครียดลดน้อยลงไปมีสิ่งมากระตุ้นมากเกินไปเกินความสามารถของตนเอง ความขัดแย้งในครอบครัว ฯลฯ

สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน เป็นองค์กรอิสระตามรัฐธรรมนูญ พ.ศ. 2561 ได้รับการยอมรับนับถือทั้งจากภาครัฐและเอกชนว่าเป็นองค์กรที่มีความอิสระและเป็นกลาง ชำรุดการและเจ้าหน้าที่สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินต้องปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุจริต เที่ยงธรรม กล้าหาญ ปราศจากอคติทั้งปวงในการใช้ดุลยพินิจ และปฏิบัติตนถูกต้องตามมาตรฐานทางจริยธรรม โดยยึดหลักธรรมาภิบาลและประโยชน์ส่วนรวมของประเทศชาติเป็นสำคัญ เพื่อให้ทุกภาคส่วนเกิดความเชื่อมั่นว่าการตรวจเงินแผ่นดินเกิดผลสัมฤทธิ์และมีประสิทธิภาพ รวมถึงเสริมสร้างและรักษาวินัยการเงินการคลัง ลดความเสียหาย ป้องกันการรั่วไหลและการทุจริตจากการใช้จ่ายเงินของแผ่นดินได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ เกิดประโยชน์สูงสุดต่อประเทศชาติและประชาชน ชำรงไว้ซึ่งเกียรติยศและศักดิ์ศรีของสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินในฐานะสถาบันการตรวจสอบสูงสุดของประเทศที่แท้จริง

ความเครียดในการทำงานภายในสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน เกิดจากการเปลี่ยนแปลงภายในองค์กรหลายปัจจัยทั้งทางด้านบุคคล องค์กร และสังคม ปัจจัยต่าง ๆ ได้แก่ ปัจจัยด้านลักษณะงาน ปัจจัยด้านนโยบายการบริหารงาน ปัจจัยด้านบทบาทหน้าที่ในสำนักงานฯ ปัจจัยด้านสัมพันธภาพในการทำงาน ปัจจัยด้านสภาพในการทำงาน ปัจจัยด้านค่าตอบแทนสวัสดิการและความมั่นคงในการทำงาน ปัจจัยด้านความก้าวหน้าในอาชีพ ปัจจัยด้านโครงสร้างและบรรยากาศในองค์กร เป็นต้น ซึ่งปัจจัยดังกล่าวมีผลต่อการดำเนินชีวิตของบุคลากร

ดังนั้นผู้วิจัยในฐานะเป็นบุคลากรในองค์กรจึงมีความสนใจที่จะทำการศึกษาเกี่ยวกับ ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียด ในการทำงานของบุคลากร สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ในเขตกรุงเทพมหานครว่าในปัจจุบันบุคลากรมีแนวโน้มเป็นอย่างไร มีปัจจัยใดบ้างที่ส่งผลต่อความเครียดในการทำงาน มีความเครียดด้านใดเป็นส่วนใหญ่ และนำผลการศึกษาที่ได้เสนอต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาบุคลากรของสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน

ในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อให้เกิดความสุขความพึงพอใจ และมีความภาคภูมิใจในการทำงานร่วมกับองค์กร ทำให้  
งานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของบุคลากร ต่อไป

### **วัตถุประสงค์การวิจัย**

1. เพื่อศึกษาความเครียดในการทำงานของบุคลากร สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ในเขตกรุงเทพมหานคร  
จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
2. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านการทำงานที่ส่งผลต่อความเครียดในการทำงานของบุคลากร สำนักงานการตรวจเงิน  
แผ่นดิน ในเขตกรุงเทพมหานคร

### **ขอบเขตงานวิจัย**

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการทำงานของ  
บุคลากร สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ในเขตกรุงเทพมหานคร มีขอบเขตการวิจัย โดยผู้วิจัยได้ทำการกำหนด  
ขอบเขตการศึกษาดังต่อไปนี้

1. ประชากรในการวิจัยคือบุคลากรสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 1,648  
คนซึ่งเป็นข้อมูล ณ วันที่ 30 มกราคม 2563 โดยผู้วิจัยได้ใช้วิธีการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรของ  
Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 5% ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 322 คน
2. การศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยมุ่งศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการทำงานของบุคลากร  
สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยผู้วิจัยได้ทำการศึกษาถึงตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยส่วน  
บุคคลของบุคลากรและปัจจัยด้านการทำงาน และตัวแปรตาม คือความเครียดในการทำงานของบุคลากร สำนักงาน  
การตรวจเงินแผ่นดิน ในเขตกรุงเทพมหานคร

### **สมมติฐานของการวิจัย**

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันทำให้บุคลากรของสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ในเขต  
กรุงเทพมหานคร มีระดับความเครียดต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านการทำงานส่งผลต่อระดับความเครียดในการทำงานของบุคลากร สำนักงานการ  
ตรวจเงินแผ่นดิน ในเขตกรุงเทพมหานคร

### **ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ**

1. ทำให้ทราบถึงความเครียดในการทำงานของบุคลากร สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ในเขต  
กรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล เพื่อนำไปปรับใช้ในการบริหารงานของสำนักงานฯ
2. ทำให้ทราบถึงปัจจัยด้านการทำงานที่ส่งผลต่อความเครียดในการทำงานของบุคลากรสำนักงานการตรวจ  
เงินแผ่นดิน ในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อสามารถนำผลการวิจัยที่ได้มาใช้เป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายและ  
วิธีการต่าง ๆ ในการปรับปรุงและเสริมสร้างเพื่อลดความเครียดของบุคลากร สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ในเขต  
กรุงเทพมหานคร ทำให้เกิดความพึงพอใจ เหมาะสมกับความต้องการ ทำงานได้อย่างมีความสุขและเพิ่มประสิทธิภาพ  
การทำงานให้ดียิ่งขึ้น

### **แนวคิดและทฤษฎี**

#### **1.แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยด้านการทำงาน**

ปัจจัยด้านการทำงาน หมายถึง ปัจจัยด้านการงานหรือสภาพแวดล้อมที่ส่งผลต่อการดำรงชีวิตบุคคล  
เป็นกิจกรรมที่บุคคลใดบุคคลหนึ่งกระทำขึ้นด้วยกำลังกายและกำลังใจ เพื่อจุดมุ่งหมายหนึ่งที่เขาต้องการ เช่น เพื่อ

การดำรงชีวิต เพื่อความสบายใจ หรือเพื่อช่วยส่งเสริมสังคม ปัจจัยด้านการทำงาน จึงประกอบด้วย ปัจจัยด้านลักษณะงาน ปัจจัยด้านนโยบายและการบริหาร ปัจจัยด้านบทบาทหน้าที่ในสำนักงานฯ ปัจจัยด้านสัมพันธภาพในการทำงาน ปัจจัยด้านสภาพในการทำงาน ปัจจัยด้านค่าตอบแทนสวัสดิการและความมั่นคงในการทำงาน ปัจจัยด้านความก้าวหน้าในอาชีพ ปัจจัยด้านโครงสร้างและบรรยากาศในองค์กร เป็นต้น

Herzberg (1959) ได้กล่าวไว้ว่า แนวคิดทฤษฎีแรงจูงใจควรจะแยกองค์ประกอบที่เป็นแรงจูงใจในการทำงาน ออกเป็น 2 องค์ประกอบ คือ ปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุน 1) ปัจจัยจูงใจ เป็นปัจจัยที่สร้างความพึงพอใจให้แก่บุคคล ให้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ เมื่อได้รับการตอบสนองอย่างเพียงพอ เป็นองค์ประกอบที่เกี่ยวกับงานโดยตรง มีอยู่ 5 ด้าน คือ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ที่จะจูงใจให้บุคคลปฏิบัติงานให้เต็มความสามารถนั้น ผู้บังคับบัญชาควรทำให้งานมีลักษณะที่ท้าทายความสามารถ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ การยอมรับในส่วนต่าง ๆ เช่น จากเพื่อนร่วมงาน จากผู้บังคับบัญชา ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกภูมิใจในสถานะของตนเอง มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมาย ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ บุคลากรจะต้องปฏิบัติงานที่ตรงกับความรู้ความสามารถ เป็นงานที่ท้าทายให้อยากปฏิบัติงาน ด้านความรับผิดชอบ การให้อำนาจและการมอบความรับผิดชอบอย่างเหมาะสม เพื่อเป็นเครื่องมือในการจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ และด้านความก้าวหน้า บุคคลทุกคนมีความปรารถนาที่จะมีความเจริญเติบโต องค์กรต่าง ๆ ที่มีการให้การฝึกอบรมการสร้างประสบการณ์จากการทำงาน และความต้องการที่จะได้รับการเลื่อนตำแหน่งให้ไปสู่ระดับที่สูงกว่า 2) ปัจจัยค้ำจุน เป็นองค์ประกอบที่เกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมในการทำงาน เป็นปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความไม่พอใจในงานที่ทำ ปัจจัยค้ำจุนเป็นสาเหตุ ทำให้คนเกิดความไม่พอใจ ในงานที่ทำ มีอยู่ 9 ด้าน คือ ด้านเงินเดือน ค่าจ้างหรือค่าตอบแทนที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน รวมทั้งผลประโยชน์เกื้อกูลอื่น ๆ ด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต โอกาสที่จะมีความก้าวหน้า ในการทำงาน มีความสำคัญสำหรับหลายสายอาชีพงาน จะแตกต่างกัน เช่น คนสูงวัยให้ความสนใจกับโอกาสก้าวหน้าในงานน้อยกว่าคนที่อ่อนวัยอาจเป็นเพราะว่าคนสูงวัยได้ผ่านโอกาสความก้าวหน้ามาแล้ว ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน การติดต่อสื่อสาร การแสดงความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันสามารถทำงานร่วมกันได้ มีความเข้าใจซึ่งกันและกัน เป็นอย่างดีกับผู้ใต้บังคับบัญชา ด้านสถานภาพของอาชีพ ควรจัดให้มีตำแหน่งหน้าที่การงานหรือการยกระดับสถานะของพนักงานตามตำแหน่ง ด้านนโยบายและการบริหาร เป็นปัจจัยที่องค์กรไม่มีไม่ได้ และเป็นปัจจัยที่ไม่มีประสิทธิผลต่อการทำงานของพนักงาน เช่น นโยบายของบริษัทที่ไม่ส่งเสริมความเจริญเติบโตของตัวพนักงาน ด้านสภาพการทำงาน ในทางทฤษฎีนี้เชื่อว่า องค์กรจะต้องจัดหาสภาพแวดล้อมต่าง ๆ เกี่ยวกับการทำงาน แต่ไม่จำเป็นต้องมีมากเกินไป หรือสะดวกสบายเกินไปเพราะไม่ได้ทำให้พนักงานมีความกระตือรือร้นในการทำงาน หรือรักองค์กรมากขึ้น ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัวความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดีอันเป็นผลที่ได้รับจากการงานในหน้าที่ของเขา เช่น การที่บุคลากรต้องย้ายไปทำงานในที่แห่งใหม่ ซึ่งห่างไกลจากครอบครัวทำให้เขาไม่มีความสุขและไม่พอใจกับงานในที่ใหม่ ด้านความมั่นคงในงาน ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงานความยั่งยืนของอาชีพหรือความมั่นคงขององค์กร ละด้านวิธีการปกครองบังคับบัญชา ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงานหรือความยุติธรรมในการบริหาร

## **2.แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียด**

ความเครียด หมายถึง ภาวะที่จิตใจและร่างกายเกิดการเปลี่ยนแปลงจากความกดดันต่าง ๆ ซึ่งมีสิ่งกระตุ้นที่ทำให้เกิดการปรับตัว และถ้าไม่สามารถปรับตัวได้จะทำให้เกิดความเครียด ส่งผลให้เกิดความสับสนวุ่นวาย กระวนกระวายใจ นอนไม่หลับ รู้สึกท้อแท้ เหนื่อยหน่ายในชีวิต ไม่มีความสุขหรือเศร้าหมอง รู้สึกว่าชีวิตตนเองไม่มีคุณค่าหมดหวังในชีวิต ส่งผลให้เกิดความเจ็บป่วยทางด้านร่างกายและจิตใจ

กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข (2541) ให้ความหมายว่าความเครียด เป็นสภาวะที่บุคคลรู้สึกถูกกดดัน ไม่สบายใจ วุ่นวายใจ กลัว วิดกกังวล ตลอดจนถูกบีบคั้น เกิดจากการที่บุคคลรับรู้หรือเป็นสิ่งที่เข้ามาในประสบการณ์ของตนว่าเป็นสิ่งที่คุกคามจิตใจ หรือก่อให้เกิดอันตรายแก่ร่างกาย อันเป็นผลให้สภาวะสมดุลของร่างกายและจิตใจเสียไป ซึ่งมีปฏิกิริยาตอบสนองหลายอย่างเป็นต้นว่า การใช้กลไกป้องกันตัวเอง การเปลี่ยนแปลงด้านสรีระ ด้านพฤติกรรม ด้านความนึกคิด และด้านอารมณ์ ความรู้สึกถูกกดดันหรือความเครียดเหล่านั้น คลายลงและกลับเข้าสู่ภาวะสมดุลอีกครั้งหนึ่ง

Lazarus and Folkman (1988) ได้พัฒนาแนวคิดเกี่ยวกับความเครียดและอธิบายว่าภาวะความเครียดเป็นภาวะชั่วคราวของความไม่สมดุลซึ่งไม่ได้ขึ้นอยู่กับบุคคลหรือสิ่งแวดล้อมเพียงแต่สิ่งแวดล้อมจะมีอิทธิพลต่อคนมีผลซึ่งกันและกัน ดังนั้นความเครียดจึงหมายถึงกระบวนการการรับรู้จากเหตุการณ์ที่บุคคลประเมินจากประสบการณ์ว่าส่งผลกระทบต่อสวัสดิภาพของตนเองและตนจะต้องใช้ประสบการณ์ที่มีอยู่อย่างเต็มที่หรือเกินกำลังในการปรับตัวให้เกิดประโยชน์สูงสุด นั่นหมายความว่าเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นเหล่านั้นจะเครียดหรือไม่เครียดขึ้นอยู่กับว่าได้ประเมินความสมบูรณ์ระหว่างความต้องการ และประสบการณ์ที่มีอยู่ของบุคคลนั้น ซึ่งการประเมินการตัดสินใจภาวะเครียดของแต่ละบุคคลจำเป็นต้องผ่านกระบวนการจากความรู้สึกนึกคิด

### 3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียดในการทำงาน

ความเครียดในการทำงาน หมายถึง ความเครียดที่ส่งผลเสียต่อสุขภาพทางร่างกายและจิตใจเนื่องจากการทำงาน มีทั้งปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมและปัจจัยส่วนบุคคล งานที่ไม่เหมาะสมกับความสามารถของบุคลากร ทรัพยากร และความต้องการของคนงาน หากปัจจัยนั้นได้รับการตอบสนองก็จะเกิดการผ่อนคลายและพอใจทำให้เกิดความสุขในการทำงาน ส่งผลที่ดีทำให้สุขภาพจิตและสุขภาพกายดีเกิดการสร้างงานที่ดี แต่ถ้าหากไม่ได้รับการตอบสนองจะกลายเป็นความเครียดจากที่ทำงาน เช่น ไม่มีความสุขกับการทำงาน รู้สึกหงุดหงิด ภาระงานระวายเป็นอยู่ตลอดเวลา นอนไม่หลับบ่อย ๆ รู้สึกท้อแท้ เหนื่อยหน่ายในชีวิต รู้สึกว่าตนเองไม่มีสมาธิ รู้สึกเศร้าหมอง รู้สึกว่าชีวิตตนเองไม่มีคุณค่า หมดหวังในชีวิต เป็นต้น ซึ่งถือเป็นความเครียดที่เกิดจากการทำงาน

Cooper and Cartwright (1997) ได้สรุปถึงปัจจัย 6 ประการ ที่เป็นต้นเหตุของความเครียดในการทำงาน ดังนี้ 1) ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวงาน ประกอบด้วย สภาพการทำงาน ปริมาณงานที่มากเกินไปหรือน้อยเกินไป งานที่เป็นกะงานที่ต้องใช้ชั่วโมงการทำงานที่ยาวนาน การเดินทางไปทำงาน และเทคโนโลยีใหม่ที่ต้องนำมาใช้ในการทำงาน 2) ปัจจัยด้านบทบาทในองค์กร ประกอบด้วย ความไม่ชัดเจนสับสนในบทบาท ความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ 3) ปัจจัยด้านสัมพันธภาพในที่ทำงาน ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน ความสัมพันธ์กับลูกน้อง ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และความสัมพันธ์กับลูกค้า 4) ความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ การที่บุคคลตั้งความหวังไว้กับงานที่ทำในเรื่องของความก้าวหน้าในอนาคต ความต้องการโอกาสในการเรียนรู้ทักษะใหม่ ๆ เพิ่มเติม 5) โครงสร้างและบรรยากาศในองค์กร โครงสร้างการบริหารงานที่แน่นอนตายตัว ขาดการยืดหยุ่น บรรยากาศภายในองค์กรที่ไม่เปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ พนักงานไม่เกิดความรู้สึกการเป็นเจ้าของในองค์กร การถูกจำกัดในการสื่อสาร การเมืองในองค์กร สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ ทำให้พนักงานเกิดความเครียดในการทำงานได้ 6) ปัจจัยที่นอกเหนือจากงาน การจัดสรรเวลาระหว่างงานกับครอบครัวไม่สอดคล้องกัน ผลกระทบของครอบครัวที่มีผลต่อการทำงานและในทางกลับกันการทำหน้าที่สองอย่าง (Dual-Career Stress) โดยเฉพาะในเพศหญิงที่ถูกคาดหวังให้ทำงานบ้านด้วย ส่วนผู้ชายก็อาจจะต้องพร้อมสำหรับการถูกตามตัว (Stand By) ให้มาทำงานได้ตลอดเวลา

## วิธีดำเนินการวิจัย

### 1. การออกแบบการวิจัย

การศึกษานี้เป็นการวิจัยแบบไม่ทดลอง (Non-Experimental Design) เป็นการวิจัยที่มีการศึกษาตามสภาพที่เป็นไปตามธรรมชาติ โดยไม่มีการจัดกระทำ หรือควบคุมตัวแปรใด ๆ เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามแบบวิจัยตัดขวาง (Cross Sectional Studies) คือเป็นการเก็บข้อมูลในช่วงระยะเวลาใดเวลาหนึ่งเพียงครั้งเดียว โดยใช้เครื่องมือการวิจัยเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ทำการเก็บรวบรวมข้อมูล และนำไปวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการวิเคราะห์ทางสถิติ

### 2. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากร สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 1,648 คน ผู้วิจัยได้ใช้สูตรการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane ในการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 5% ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 322 คน หลังจากกำหนดกลุ่มตัวอย่างแล้ว เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างกระจายครอบคลุมทั่วประเทศ ผู้ศึกษาจึงเลือกใช้วิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified sampling) โดยการแบ่งกลุ่มตัวอย่างตามตำแหน่งในการปฏิบัติงาน หลังจากได้ตัวอย่างในแต่ละชั้นภูมิแล้ว ผู้ศึกษาจึงทำการสุ่มตัวอย่างจากแต่ละชั้นภูมิด้วยวิธีการสุ่มแบบบังเอิญ

### 3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อนำเอาข้อมูลที่ได้หลังจากการเก็บรวบรวมข้อมูลมาวิเคราะห์ เพื่อการตอบปัญหาในเรื่องที่ศึกษาวิจัย โดยผู้วิจัยได้ศึกษาหาความรู้ ค้นคว้า ทบทวนวรรณกรรม แนวคิด ทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดกรอบแนวคิดของงานวิจัย ที่แสดงให้เห็นตัวแปรที่เกี่ยวข้องในการวิจัยในครั้งนี้ และนำไปสู่ขั้นตอนของการให้ความหมายของนิยามศัพท์ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการสร้างแบบสอบถามในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ผู้วิจัยได้กำหนด โดยการตั้งข้อคำถามในแบบสอบถามจะต้องเป็นคำถามที่มีความครอบคลุมนิยามศัพท์เฉพาะโดยแบบสอบถามจะแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังต่อไปนี้

**ส่วนที่ 1** ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นคำถามลักษณะสถานภาพส่วนตัว ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งในการปฏิบัติงาน ประสบการณ์ในการทำงาน และเงินเดือนและค่าตอบแทน มีจำนวนแบบสอบถามทั้งหมด 7 ข้อ

**ส่วนที่ 2** ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการทำงานของบุคลากรการตรวจเงินแผ่นดิน ในเขตกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย 8 ด้าน คือ ปัจจัยด้านลักษณะงาน ปัจจัยด้านนโยบายการบริหารงาน ปัจจัยด้านบทบาทหน้าที่ในสำนักงานฯ ปัจจัยด้านสัมพันธภาพในการทำงาน ปัจจัยด้านสภาพในการทำงาน ปัจจัยด้านค่าตอบแทนสวัสดิการและความมั่นคงในการทำงาน ปัจจัยด้านความก้าวหน้าในอาชีพ และ ปัจจัยด้านโครงสร้างและบรรยากาศในองค์กรจำนวน 45 ข้อ

**ส่วนที่ 3** ข้อมูลเกี่ยวกับการวัดระดับความเครียดในการทำงานของบุคลากร สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ในเขตกรุงเทพมหานคร กรุงเทพมหานคร ซึ่งประกอบไปด้วยคำถามเกี่ยวกับระดับความเครียด มีจำนวนแบบสอบถามทั้งหมด 6 ข้อ

#### 4. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ได้มีการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย โดยผู้วิจัยได้มีการนำแบบสอบถามมาใช้เป็นเครื่องมือในการวิจัย ซึ่งการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย สามารถสรุปเป็นขั้นตอนได้ดังนี้

1. การศึกษาค้นคว้าข้อมูล แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการทำงาน
2. นิยามศัพท์เฉพาะของตัวแปร ทำขึ้นเพื่อทำให้ความหมายของตัวแปรต่าง ๆ สามารถวัดผลได้อย่างชัดเจนยิ่งขึ้น
3. นำนิยามศัพท์เฉพาะที่ได้มาสร้างเป็นข้อคำถามที่มีความครอบคลุม และสัมพันธ์กับนิยามศัพท์ของตัวแปรทั้งหมด
4. จัดทำร่างแบบสอบถาม
5. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้นให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาว่าแบบสอบถามมีการใช้ภาษาและลักษณะของข้อความเหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่างที่จะดำเนินการวิจัยหรือไม่

#### 5. การตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม

1. ผู้วิจัยดำเนินการทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาและความน่าเชื่อถือ ก่อนนำแบบสอบถามไปดำเนินการวิจัยใช้งานจริง โดยนำร่างแบบสอบถามให้อาจารย์ที่ปรึกษาทำการตรวจสอบคำถาม การใช้ภาษาในแบบสอบถาม เพื่อให้ครอบคลุมเนื้อหาที่ต้องการศึกษา
2. ผู้วิจัยได้มีการจัดทำแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างที่ทางผู้วิจัยใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัย จำนวน 30 คน เพื่อทำการตรวจสอบหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาค (Cronbach's Alpha) ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการทำงานภาพรวม 0.953 โดยแสดงเป็นรายด้านดังนี้ ปัจจัยด้านลักษณะงาน 0.867 ด้านนโยบายการบริหารงาน 0.968 ด้านบทบาทหน้าที่ในสำนักงานฯ 0.952 ด้านสัมพันธภาพในการทำงาน 0.952 ด้านสภาพในการทำงาน 0.960 ด้านค่าตอบแทนสวัสดิการและความมั่นคงในการทำงาน 0.942 ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ 0.935 และ ด้านโครงสร้างและบรรยากาศในองค์กร 0.914 ส่วน ด้านความเครียดในการทำงาน 0.945
3. เมื่อผู้วิจัยนำข้อบกพร่องมาปรับปรุงแก้ไข โดยขอคำปรึกษาและผ่านความคิดเห็นและความเห็นชอบของอาจารย์ที่ปรึกษาอีกครั้ง จนได้เครื่องมือที่มีประสิทธิภาพ จึงนำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ ไปสอบถามกลุ่มตัวอย่างตามที่ได้กำหนดไว้ในงานวิจัย

#### 6. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ที่ผ่านการแก้ไขและผ่านความเห็นชอบจากอาจารย์ที่ปรึกษามาดำเนินการจัดทำแบบสอบถามออนไลน์ โดยแจกแบบสอบถามให้แก่บุคลากร สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยวิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified sampling) จำนวน 322 ตัวอย่าง และตอบข้อซักถามบางประการที่ผู้ตอบแบบสอบถามอาจจะต้องการคำอธิบายเพิ่มเติม หลังจากเก็บรวบรวมแบบสอบถามที่ได้ข้อมูลครบถ้วนแล้ว จะนำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์หาค่าคุณผล โดยการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS

#### 7. เทคนิคการวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่นำมาทำการประมวลผลด้วยการวิเคราะห์ข้อมูล ดังต่อไปนี้



## 1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1.1 ใช้ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าความถี่ (Frequency) ในการวิเคราะห์ตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งในการปฏิบัติงาน ประสบการณ์ในการทำงาน และเงินเดือนและค่าตอบแทน

1.2 ใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ในการวิเคราะห์ตัวแปรคุณภาพด้านปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการทำงานและความเครียดในการทำงานของบุคลากร สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ในเขตกรุงเทพมหานคร

## 2. สถิติอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

2.1 เพื่อศึกษาระดับความเครียดในการทำงานของบุคลากร สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ จะใช้การสถิติ T-test ในการวิเคราะห์ข้อมูล

2.2 เพื่อศึกษาระดับความเครียดในการทำงานของบุคลากร สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งในการปฏิบัติงาน ประสบการณ์ในการทำงาน และเงินเดือนและค่าตอบแทน จะใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) หากพบความแตกต่างจะนำไปเปรียบเทียบเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี LSD

2.3 เพื่อศึกษาปัจจัยด้านการทำงาน ที่ส่งผลต่อความเครียดในการทำงานของบุคลากร สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ในเขตกรุงเทพมหานคร จะใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ Multiple Regression

### ผลการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามการวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการทำงานของบุคลากร สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ในเขตกรุงเทพมหานคร สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังต่อไปนี้

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากร สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ในเขตกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุไม่เกิน 30 ปี สถานภาพโสด มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี มีตำแหน่งในการปฏิบัติงานระดับชำนาญการ ประสบการณ์การทำงาน ต่ำกว่า 4 ปี เงินเดือนและค่าตอบแทนต่อเดือน 30,001-40,000 บาท

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านการทำงานที่ส่งผลต่อความเครียดในการทำงานของบุคลากร สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ในเขตกรุงเทพมหานคร มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการทำงาน ที่ส่งผลต่อความเครียดในการทำงานของบุคลากร โดยภาพรวมในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านสภาพในการทำงาน รองลงมาคือ ด้านลักษณะงาน ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ ด้านค่าตอบแทนสวัสดิการและความมั่นคงในการทำงาน ด้านบทบาทหน้าที่ ด้านโครงสร้างและบรรยากาศ ในองค์กร ด้านสัมพันธภาพในการทำงาน และด้านนโยบายการบริหารงาน ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ความเครียดในการทำงานของบุคลากร สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ในเขตกรุงเทพมหานคร มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความเครียดในการทำงานของบุคลากร โดยภาพรวมในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาความรู้สึก พบว่าความรู้สึกที่มากที่สุดคือ รู้สึกว่าตนเองไม่มีสมาธิ รองลงมาคือ รู้สึกท้อแท้ เหนื่อยหน่ายในชีวิต รู้สึกนอนไม่หลับบ่อย ๆ รู้สึกหงุดหงิด กระวนกระวายใจอยู่ตลอดเวลา รู้สึกไม่มีความสุขหรือเศร้าหมอง และรู้สึกว่าชีวิตตนเองไม่มีคุณค่าหมตหวังในชีวิต ตามลำดับ

ผลการเปรียบเทียบความเครียดในการทำงานของบุคลากร สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งในการปฏิบัติงาน ประสบการณ์ในการทำงาน และเงินเดือนและค่าตอบแทน พบว่า บุคลากรสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งในการปฏิบัติงาน ประสบการณ์ในการทำงาน และเงินเดือนและค่าตอบแทนต่างกัน ทำให้ความเครียดในการทำงานต่างกัน

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการทำงานของบุคลากร สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ในเขตกรุงเทพมหานคร สามารถสรุปการวิจัย ได้ดังนี้ ปัจจัยด้านการทำงาน ด้านค่าตอบแทนสวัสดิการและความมั่นคงในการทำงาน ด้านลักษณะงาน ด้านสภาพในการทำงาน ด้านนโยบายการบริหารงาน ด้านโครงสร้างและบรรยากาศในองค์กร ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ และด้านสัมพันธภาพในการทำงาน ส่งผลต่อความเครียดในการทำงานของบุคลากร สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ในเขตกรุงเทพมหานคร ส่วนปัจจัยด้านการทำงาน ด้านบทบาทหน้าที่ ไม่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของบุคลากรสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ในเขตกรุงเทพมหานคร

### **บทสรุปและอภิปรายผล**

1. ผลการศึกษาความเครียดในการทำงานของบุคลากร สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งในการปฏิบัติงาน ประสบการณ์ในการทำงาน และเงินเดือนและค่าตอบแทน สามารถสรุปได้ดังนี้

1.1 บุคลากร สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีเพศ สถานภาพสมรส ตำแหน่งในการปฏิบัติงาน ต่างกัน ทำให้ความเครียดในการทำงานของบุคลากร ต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พิชญา แก้วสระแสน (2559) ซึ่งได้ทำการศึกษา เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในการทำงานความเครียด และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท อสังหาริมทรัพย์ในกรุงเทพมหานครผลการศึกษาพบว่า พนักงานที่มี เพศ สถานภาพสมรส ตำแหน่งในการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน มีความเครียดในการทำงานโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ พรพิสุทธิ์ พรหมเทศน์ (2562) ซึ่งได้ทำการศึกษา ปัจจัยความเครียดในการปฏิบัติงานของผู้บริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิผล การบริหารงานโรงเรียนมัธยมศึกษา ในสำนักงานศึกษาธิการภาค 11 ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยความเครียดในการปฏิบัติงานของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษา ในสำนักงานศึกษาธิการภาค 11 จำแนกตามเพศโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ จุฑารัตน์ ทางธรรม (2558) ได้ศึกษา ปัจจัยด้านการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความเครียดและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ ผลการศึกษาพบว่า ตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อความเครียดโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

1.2 บุคลากร สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ในเขตกรุงเทพมหานคร มีอายุ ระดับการศึกษา ต่างกัน ทำให้ความเครียดในการทำงานของบุคลากรต่างกัน แสดงว่าอายุและระดับการศึกษา มีผลต่อความเครียดในการทำงานของบุคลากร ทำให้ความเครียดในการทำงานของบุคลากรต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อนรรตน์ อนันทนาวรร (2559) ทำการศึกษา เรื่อง ภาวะความเครียดและพฤติกรรมการจัดการความเครียดของข้าราชการตำรวจสังกัดตำรวจภูธร ภาค 2 พบว่า ข้าราชการตำรวจ ที่มีอายุ ระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับภาวะความเครียดในการทำงานในภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธรรงวิช นุชฉายา (2561) เรื่อง การศึกษาภาวะความเครียดในการทำงานของข้าราชการตำรวจสถานี ตำรวจภูธร เมืองพัทยา

จังหวัดชลบุรี ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ข้าราชการตำรวจ ที่มีอายุต่างกัน มีระดับภาวะความเครียดในการทำงานในภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

1.3 บุคลากร สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน เงินเดือนและค่าตอบแทนต่างกัน ทำให้ความเครียดในการทำงานของบุคลากรต่างกัน แสดงว่าประสบการณ์ในการทำงาน เงินเดือนและค่าตอบแทน มีผลต่อความเครียดในการทำงานของบุคลากร ซึ่งสอดคล้องกับวิจัยของ จุฬารัตน์ ทางธรรม (2558) ได้ศึกษาปัจจัยด้านการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความเครียดและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ ผลการศึกษาพบว่า ประสบการณ์การปฏิบัติงาน เงินเดือนและค่าตอบแทนที่แตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อความเครียดโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ พิษญา แก้วสระแสน (2559) ได้ทำการศึกษา เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในการทำงาน ความเครียด และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท อสังหาริมทรัพย์ในกรุงเทพมหานคร ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า พนักงานที่มีรายได้ที่แตกต่างกัน มีความเครียดในการทำงานโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

2. ผลการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการทำงานของบุคลากร สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ในเขตกรุงเทพมหานคร สามารถสรุปได้ดังนี้

2.1 ปัจจัยด้านลักษณะงาน ส่งผลต่อความเครียดในการทำงานของ บุคลากร สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า บุคลากร สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ในเขตกรุงเทพมหานครให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการทำงาน ด้านลักษณะงาน ระดับปานกลาง มีความเห็นว่า งานที่ทำมีความเร่งด่วน มีความเสี่ยงและความรับผิดชอบสูงและงานที่ทำในแต่ละวันยังมีปริมาณมากเกินไป งานที่ได้รับมอบหมายไม่ชัดเจน และงานที่ได้รับมอบหมายไม่เหมาะสมกับตำแหน่ง ส่งผลให้เกิดความเครียดในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วีระชัย ชูประจักษ์ (2560) ทำการศึกษา เรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติงาน ในตำแหน่งพนักงานสอบสวนพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ คือ จังหวัดปัตตานี จังหวัดยะลา และจังหวัดนราธิวาส ผลการศึกษา ปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ มีอิทธิพลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งพนักงานสอบสวนพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

2.2 ปัจจัยด้านนโยบายการบริหารงาน ส่งผลต่อความเครียดในการทำงานของบุคลากร สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า บุคลากร สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ในเขตกรุงเทพมหานครให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการทำงาน ด้านนโยบายการบริหารงาน ในระดับน้อย ซึ่งมีความเห็นว่า สำนักงานฯ ไม่มีการแจ้งนโยบาย คำสั่ง ระเบียบข้อบังคับ ให้บุคลากรทราบอย่างสม่ำเสมอ นโยบายในการทำงานไม่เหมาะสมกับบุคลากร ส่งผลให้เกิดความเครียดในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย ต่อลาก อยู่พงษ์พิทักษ์ และ อริสรา เสยานนท์ (2559) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่ ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านนโยบายการบริหารงาน มีความสัมพันธ์ต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05

2.3 ปัจจัยด้านบทบาทหน้าที่ในสำนักงานฯ ไม่ส่งผลกระทบต่อความเครียดในการทำงานของบุคลากร สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ในเขตกรุงเทพมหานครซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า บุคลากร สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ในเขตกรุงเทพมหานคร ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการทำงาน ปัจจัยด้านบทบาทหน้าที่ในสำนักงานการ

ตรวจเงินแผ่นดิน ในระดับปานกลาง มีความเห็นว่า สำนักงานมีการกำหนดหน้าที่และการมอบหมายงานได้ชัดเจน บุคลากรมีอิสระในการตัดสินใจ จึงไม่ส่งผลต่อความเครียดของบุคลากร ซึ่งเป็นไปตามทฤษฎีความเครียดในการทำงาน ของ Cooper and Cartwright (1997) เรื่องปัจจัย 6 ประการ ที่เป็นต้นเหตุของความเครียดในการทำงาน

2.4 ปัจจัยด้านสัมพันธภาพในการทำงาน ส่งผลต่อความเครียดในการทำงานของบุคลากร สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า บุคลากร สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ในเขตกรุงเทพมหานคร ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการทำงาน ด้านสัมพันธภาพในการทำงาน ในระดับปานกลาง มีความเห็นว่า การที่เพื่อนร่วมงานขอใช้อารมณ์ส่วนตัวในการปฏิบัติงาน เพื่อนร่วมงานขอบินินทาว์ร้ายกันในที่ทำงาน ส่งผลให้เกิดความเครียด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นฤตวัน ชัชราภรณ์ (2559) เรื่องภาวะความเครียดจากการทำงานของพนักงานบริษัทนำเข้าเหล็กในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยทำนายการเกิดภาวะความเครียดจากการทำงานด้านปัจจัยเสี่ยงในการทำงาน ได้แก่ สัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.5 ปัจจัยด้านความก้าวหน้าในอาชีพ ด้านโครงสร้างและบรรยากาศในองค์กร ส่งผลต่อความเครียดในการทำงานของบุคลากร สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อนุรัตน์ อนันทนาธร (2559) ทำการศึกษา เรื่อง ภาวะความเครียดและพฤติกรรมการจัดการความเครียดของข้าราชการตำรวจตำรวจภูธร สังกัดตำรวจภูธร ภาค 2 ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านความก้าวหน้าในอาชีพ ด้านโครงสร้างและบรรยากาศในองค์กร มีอิทธิพลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานและพฤติกรรมในการจัดการความเครียดของข้าราชการตำรวจ สังกัดตำรวจภูธรภาค 2 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และยังคงสอดคล้องกับงานวิจัยของ จันทร์จิรา ปัญญา (2560) ทำการศึกษา เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อเครียดในการทำงานของพนักงานช่างเหล็ก ในโรงงานแห่งหนึ่ง จังหวัดพิษณุโลก ผลการศึกษาพบว่าโครงสร้างและบรรยากาศในองค์กร ส่งผลต่อระดับความเครียดในการทำงานของพนักงานช่างเหล็ก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

2.6 ด้านสภาพในการทำงาน ด้านค่าตอบแทนสวัสดิการและความมั่นคงในการทำงาน ส่งผลต่อความเครียดในการทำงานของบุคลากร สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า บุคลากร สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ในเขตกรุงเทพมหานคร ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการทำงานด้านสภาพในการทำงาน ในระดับมาก มีความเห็นว่า สำนักงานฯ มี โต๊ะ เก้าอี้ เครื่องคอมพิวเตอร์ ในการทำงานไม่เพียงพอต่อบุคลากร สถานที่ทำงานมีความแออัด คับแคบ อากาศถ่ายเทไม่สะดวก อุณหภูมิในที่ทำงานไม่เหมาะสม เช่น เย็นหรือร้อนเกินไป ส่งผลต่อความเครียดในการทำงานของบุคลากรเป็นอย่างมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สอดคล้องกับงานวิจัยของ อลิษา กุลจันทะ (2558) เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนในคณะวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ ของมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง ผลการศึกษาพบว่า สภาพแวดล้อมในการทำงาน ค่าตอบแทนสวัสดิการและความมั่นคงในการทำงาน เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความเครียด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

### **ข้อเสนอแนะการนำไปใช้**

จากผลการวิจัยครั้งนี้ มีข้อเสนอแนะในการวิจัย เพื่อใช้ให้เป็นประโยชน์เป็นข้อมูลพื้นฐานเพื่อการปรับปรุงและวางแผนการบริหารงานให้บุคลากร สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ในเขตกรุงเทพมหานคร ให้มีความเครียดที่ลดลง และเพื่อให้เกิดความร่วมมือในการปฏิบัติงานส่งผลให้องค์กรประสบความสำเร็จ ดังต่อไปนี้

### **ปัจจัยส่วนบุคคล**

ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งในการปฏิบัติงาน ประสบการณ์ในการทำงาน และเงินเดือนและค่าตอบแทน จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า บุคลากร สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน ทำให้ความเครียดในการทำงานของบุคลากร สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ในเขตกรุงเทพมหานคร ต่างกัน เพราะเนื่องจากปัจจุบันบทบาทของเพศชายและเพศหญิงในสังคมไทยเปลี่ยนไป ค่านิยมเกี่ยวกับเพศและความเครียดในการทำงานก็เปลี่ยนไป เพศชายและเพศหญิงอาจจะมีผลต่อความเครียดในการทำงานที่แตกต่าง ความเครียดในการทำงานของบุคลากรมีความสำคัญต่อการทำงานของบุคคลทุกสถานภาพ สำหรับบุคลากรที่มีอายุมากกว่าความสามารถในการรับรู้งาน เรียนรู้งาน ซ้ำกว่า บุคลากรพนักงานที่มีอายุน้อยกว่าทำให้งานที่ได้รับมอบหมายเกิดความล่าช้า ส่วนเรื่องการศึกษาที่แตกต่างกัน ทำให้บุคลากรมีวิถีคิด ทักษะ การดำรงชีวิตประจำวัน และมีความเครียดในการทำงานที่แตกต่างกันออกไปด้วยเช่นกัน บุคลากรที่มีตำแหน่งงานและประสบการณ์ในการทำงานมานาน อาจได้รับมอบหมายงานที่มีความสำคัญ งานที่ยากและมีความซับซ้อนมาก จึงทำให้ความเครียดในการทำงานอาจจะมีมากกว่าบุคลากรที่มีตำแหน่งงานที่ต่ำกว่า หรือประสบการณ์น้อยกว่าได้ตลอดจนรายได้ที่แตกต่างกันสำหรับบุคลากรที่มีรายได้ต่อเดือนน้อย ความเครียดในการทำงานอาจจะมีมากกว่าบุคลากรที่มีรายได้มาก จะเห็นได้ว่าปัจจัยส่วนบุคคลในทุกด้านที่แตกต่างกัน ทำให้ความเครียดในการทำงานแตกต่างกันด้วย ดังนั้นองค์กรควรให้ความสำคัญอย่างยิ่งเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลในทุกด้าน ควรมีการมอบหมายงานให้เหมาะสมกับบุคลากร และแบ่งงานที่บุคคลอื่นสามารถทำแทนได้ให้ผู้อื่นช่วยทำเพื่อลดความเครียดของบุคลากร เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาบุคลากรให้ดียิ่งขึ้น ตลอดจนตอบสนองต่อสิ่งที่บุคลากรต้องการอย่างเพียงพอและเหมาะสม เพื่อให้เกิดความร่วมมือในการปฏิบัติงาน และงานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จลุล่วงไปด้วยดีส่งผลให้องค์กรประสบความสำเร็จ

### **ปัจจัยด้านการทำงาน**

ปัจจัยด้านการทำงาน ได้แก่ ด้านลักษณะงาน ด้านนโยบายการบริหารงาน ด้านสัมพันธภาพ ในการทำงาน ด้านสภาพในการทำงาน ด้านค่าตอบแทนสวัสดิการและความมั่นคงในการทำงาน ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ ด้านโครงสร้างและบรรยากาศในองค์กร มีผลต่อความเครียดในการทำงานของบุคลากรสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ในเขตกรุงเทพมหานคร เนื่องจากการทำงานในสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินต้องใช้ทักษะและความชำนาญเป็นอย่างมาก บุคลากรต้องเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถและปฏิภาณไหวพริบ จึงจำเป็นที่สำนักงานจะส่งเสริมการพัฒนาทักษะของบุคลากรอยู่อย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้บุคลากรมีคุณภาพมากยิ่งขึ้น อีกทั้งการจัดหาอุปกรณ์เครื่องคอมพิวเตอร์ สถานที่ทำงานให้เหมาะสมเพียงพอกับบุคลากร เพื่อให้เกิดความสะดวกสบายในการทำงานก็เป็นสิ่งสำคัญที่สำนักงานต้องคำนึงถึง เนื่องจากสภาพแวดล้อมมีอิทธิพลต่อความเครียดในการทำงานอย่างมาก สำหรับนโยบายที่องค์กรออกมาเพื่อให้บุคลากรปฏิบัติต้องมีความชัดเจน มีความเหมาะสมกับบุคลากร เนื่องจากนโยบายที่ปฏิบัติจะส่งผลต่อความสำเร็จและเป็นประโยชน์ต่อองค์กร มีผลต่อภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร ตลอดจนการส่งเสริมให้บุคลากรความก้าวหน้าในอาชีพการงาน การปรับปรุงโครงสร้างให้เหมาะสม ไม่เกิดการเสื่อมถอย เพื่อให้บุคลากรรู้สึกสบายใจ ผู้บังคับบัญชาควรมีความเป็นผู้นำ แก้ไขปัญหางานให้กับผู้ใต้บังคับบัญชาได้ จากที่กล่าวข้างต้นจะเห็นว่าปัจจัยดังกล่าวส่งผลต่อความเครียดในการทำงานของบุคลากร สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ในเขตกรุงเทพมหานครเป็นอย่างมาก ดังนั้น ผู้บริหารควรให้ความสำคัญอย่างยิ่งในปัจจัยเหล่านี้และนำข้อมูลที่ได้รับไปปรับปรุงแก้ไขให้ตรงกับ

การแก้ไขปัญหาความเครียดที่เกิดขึ้นของบุคลากร เมื่อปัจจัยในการทำงานได้รับการแก้ไข จะทำให้งานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จลุล่วงไปด้วยดีส่งผลให้องค์กรประสบความสำเร็จตามที่ตั้งเป้าหมายไว้

ด้านบทบาทหน้าที่ในสำนักงานฯ จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า ปัจจัยด้านการทำงาน ด้านบทบาทหน้าที่ในสำนักงานฯ ไม่ส่งผลต่อความเครียดในการทำงานบุคลากร สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ในเขตกรุงเทพมหานคร ดังนั้นองค์กรควรให้ความสำคัญด้านบทบาทหน้าที่ในสำนักงานฯ อย่างสม่ำเสมอตามปกติ เนื่องจากบทบาทและหน้าที่ มีความชัดเจนมีความโปร่งใส เทียบตรง ตลอดจนการประเมินผลงานและบุคลากรสามารถทราบผลการประเมินการปฏิบัติงานจากเพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชาได้อย่างเหมาะสมแล้ว จึงไม่ส่งผลต่อความเครียดในการทำงาน

### **ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป**

เนื่องจากความเครียดในการทำงาน เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกส่วนบุคคล มิใช่เป็นสิ่งที่ถาวรและสามารถมองเห็นได้อย่างชัดเจน ซึ่งมีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอตามสภาพแวดล้อมและกาลเวลา ดังนั้นการวิจัยซ้ำในเรื่องนี้จึงเป็นสิ่งที่น่ากระทำ โดยมีระยะเวลาห่างกันพอสมควร ควรมีการขยายขอบเขตการศึกษาให้กว้างและครอบคลุมมากขึ้น ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ต่อการจัดการบริหารงานบุคคล ทำให้เกิดประสิทธิภาพในการบริหารงานขององค์กรให้บรรลุเป้าหมาย

### **เอกสารอ้างอิง**

- กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข. (2541). ความเครียด.สืบค้นเมื่อ 20 มีนาคม 2563 จาก <https://dmh.go.th>
- จันทร์จิรา ปัญญา. (2560). ปัจจัยที่ส่งผลต่อเครียดในการทำงานของพนักงานช่างทะเลาะไก่ ในโรงงานแห่งหนึ่ง จังหวัดพิษณุโลก. วิทยานิพนธ์สาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- จุฑารัตน์ ทางธรรม. (2558). ปัจจัยด้านการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความเครียดและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ต่อลาภ อยู่พงษ์พิทักษ์ และ อริสรา เสยานนท์. (2559). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่. บทความ, มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.
- ตรงวิท นุชฉายา. (2561). การศึกษาภาวะความเครียดในการทำงานของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธร เมืองพัทธยา จังหวัดชลบุรี. งานนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- นฤตวัน ชัยธารภรณ์. (2559). ภาวะความเครียดจากการทำงานของพนักงานบริษัทนำเข้าเหล็กในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พรพิสุทธิ์ พรหมเทศน์. (2562). ปัจจัยความเครียดในการปฏิบัติงานของผู้บริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการบริหารงานโรงเรียนมัธยมศึกษา ในสำนักงานศึกษาธิการภาค 11. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.
- พิชญา แก้วสระแสน. (2559). ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในการทำงาน ความเครียด และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงานบริษัท อสังหาริมทรัพย์ในกรุงเทพมหานคร. ปริญญาโทบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- อลิษา กุลจันทะ. (2558). ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนในคณะวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ ของมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา. สืบค้นเมื่อ 25 มีนาคม 2563, จาก <https://tdc.thailis.or.th>

- อนุรัตน์ อนันทนาธร. (2559). *ภาวะความเครียดและพฤติกรรมการจัดการความเครียดของข้าราชการตำรวจ ตำรวจภูธร สังกัดตำรวจภูธร ภาค 2*. งานวิจัยรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วีระชัย ชูประจักษ์. (2560). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวน ในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้*. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยหาดใหญ่.
- Cooper, C. L. & Cartwright, S. (1997). *Managing workplace stress*. California: sage Publication Inc
- Herzberg, F. (1959). Maslow, Bernard and Snyderman block. *The Motivation to Work*. New York: John Willey.
- Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1988). *Stress, appraisal, and coping*. New York: Springer Publishing Company.