

การจัดการความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่
กรุงเทพมหานคร 22

THE STRESS MANAGEMENT IN PERSONNEL PERFORMANCE UNDER THE
REVENUE DEPARTMENT, BANGKOK AREA 22

ชญพิชชา กัยวิกัยโกศล
สาขาการบัญชี คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ผู้รับผิดชอบบทความ

Tunpichcha Kaiwikaisol
E-mail : kaikookkook19@gmail.com

Faculty of Business Administration Program in Finance and Banking
Ramkhamhaeng University
Corresponding author

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ 1.) เพื่อศึกษาการจัดการความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากร สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 2.) เพื่อศึกษาการจัดการความเครียดในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 3.) เพื่อศึกษา ความเครียดในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อการจัดการความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงาน สรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 จำนวน 149 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าความถี่ (Frequency) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ในการทำการทดสอบสมมติฐาน ผู้วิจัยใช้สถิติแบบทดสอบ t-test สถิติความแปรปรวน ทางเดียว (One – Way ANOVA) หากพบความแตกต่างจะนำไปเปรียบเทียบเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีของ LSD และสถิติถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis (MRA)

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า บุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรที่มีเพศ อายุ สถานภาพ ระดับ การศึกษา รายได้ และโรคประจำตัวที่แตกต่างกัน มีการจัดการความเครียดของบุคลากรในการปฏิบัติงานไม่ ต่างกัน และบุคลากรที่มีระยะเวลาในการทำงานที่ต่างกัน มีการจัดการความเครียดในการปฏิบัติงานต่างกัน ความเครียดในการปฏิบัติงานด้านลักษณะของงาน ด้านโครงสร้างและการบริหารจัดการ มีผลต่อการจัดการ ความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 ความเครียดใน การปฏิบัติงานด้านบรรยากาศและสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ไม่มีผลต่อการ จัดการความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22

คำสำคัญ : การจัดการความเครียดในการปฏิบัติงาน , ความเครียดในการปฏิบัติงาน

ABSTRACT

This research study Has the objectives 1.) to study the stress management in the operation of the personnel under the Bangkok Revenue Office 22 2.) to study the stress management in the work of the personnel under the Revenue Department of the Bangkok Area 22 classified by personal factors 3.) To study the work stress which has an effect on the stress management of the personnel under the office of Revenue Department, Bangkok Area 22

The sample group used in this research is 149 personnel under the Revenue Department of Bangkok Area 22, by using questionnaires as a tool to collect statistical data used in the analysis, including Percentage, Frequency, Mean. (Mean) and standard deviation (Standard Deviation) in testing the hypothesis. The researcher used the t-test statistics, One-Way ANOVA. If the differences were found, they were compared in pairs. By means of LSD and Multiple Regression Analysis (MRA)

The hypothesis testing found that the personnel under the Revenue Department had different gender, age, status, education level, income, and congenital disease. There is no difference in the management of personnel stress on operations. And personnel with different working periods There is a different management of work stress. Job stress regarding job characteristics Structure and Management Affect the stress management in the work of personnel under the Revenue Department of Bangkok Area 22 and the stress of working in the atmosphere and facilities. Interpersonal relations No effect on job stress management of personnel under the Revenue Department, Bangkok Area 22

Keywords : stress management in work, job stress

บทนำ

สภาพสังคมประเทศไทยในปัจจุบันนี้มีความเจริญก้าวหน้าไปสู่ความทันสมัยอย่างรวดเร็ว ทั้งในด้านวิชาการ ด้านเศรษฐกิจและสังคม ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เหล่านี้มีผลทำให้การดำรงชีวิตในสังคมปัจจุบันเปลี่ยนแปลงไปจากอดีตมาก และจากการเปลี่ยนแปลงนี้เองที่ทำให้บุคคลต้องเผชิญกับสภาพการณ์ต่างๆ ที่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง และพบกับปัญหาอยู่ตลอดเวลา บุคคลแต่ละคนจึงต้องมีการปรับตัวเพื่อให้สามารถดำรงชีวิตในสังคมปัจจุบันได้อย่างมีความสุข แต่ถ้าไม่สามารถปรับตัวได้ก็จะทำให้เกิดปัญหา และภาวะความเครียดตามมา โดยหากมีความเครียดมากอาจส่งผลกระทบต่อทั้งสุขภาพร่างกายและจิตใจได้เป็นอย่างมาก สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 เป็นองค์กรของภาครัฐ มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับการบริหารการจัดเก็บภาษีอากร การสำรวจการไต่สวนและดำเนินการเกี่ยวกับ การเร่งรัดภาษีอากรค้าง การให้คำปรึกษาแก่ผู้เสียภาษี การตรวจสอบและประเมินเรียกเก็บภาษีเพิ่มเติม การตรวจปฏิบัติการ การตัดสินการคืนภาษี การดำเนินคดีภาษีอากร ใ้ผ่านภาษีอากร และภาษีคนต่างด้าว และรับเรื่องการอุทธรณ์ภาษีอากร บันทึกข้อมูลภาษีอากรตัวระบบคอมพิวเตอร์รวมทั้งการให้บริการจดทะเบียน เปลี่ยนแปลง เกี่ยวกับ ทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม และภาษีธุรกิจเฉพาะ กำกับดูแลการปฏิบัติงานของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาในท้องที่ ซึ่งการปฏิบัติงานในแต่ละด้านและแต่ละหน้าที่ ของแต่ละบุคคลในองค์กร มีความยากง่ายต่างกัน ซึ่งงานในกลุ่มอาชีพบางอาชีพ

ต้องใช้ความรู้ความสามารถในการทำงานที่ค่อนข้างสูง และสรรพยากรเป็นหนึ่งในหน่วยงานที่มีการปฏิบัติงานในบางด้านต้องอาศัยความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายภาษีอากร ตลอดจนบทลงโทษที่ผู้เสียภาษีมีความจงใจเจตนาในการทำความผิดก็จะได้รับโทษตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ และกฎหมายด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้องในกระบวนการดำเนินงานของบุคลากร ผู้วิจัยได้มีความตระหนักถึงความสำคัญของปัญหาความเครียดของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในองค์กร จึงได้สนใจศึกษาวิจัยเรื่อง การจัดการความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากร สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 เพื่อความมุ่งหวังว่าผลการศึกษา เพื่อช่วยลดปัญหาและความเครียดที่เกิดจากการปฏิบัติงานได้

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาการจัดการความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22
2. เพื่อศึกษาการจัดการความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อศึกษาความเครียดในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อการจัดการความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22

ขอบเขตของการวิจัย

1. การทำวิจัยในครั้งนี้เพื่อเป็นการศึกษาการจัดการความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการวิจัย ได้แก่ บุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 จำนวน 149 คน
2. การวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับการจัดการความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร โดยจะศึกษาถึงการจัดการความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากร 3 ด้าน ซึ่งได้แก่ ด้านการเผชิญปัญหาแบบมุ่งแก้ไขปัญหา ด้านการเผชิญปัญหาโดยมุ่งแก้ไขอารมณ์ ด้านการเผชิญปัญหาแบบหลีกเลี่ยงปัญหา ศึกษาลักษณะประชากร ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ ระยะเวลาในการทำงาน โรคประจำตัว ศึกษาความเครียดในการปฏิบัติงาน ของบุคลากร ได้แก่ ด้านลักษณะของงาน ด้านโครงสร้างและการบริหารจัดการ ด้านบรรยากาศและสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล มีความแตกต่างกันที่มีผลต่อการจัดการความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อศึกษาการจัดการความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22
2. เพื่อศึกษาการจัดการความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ และโรคประจำตัว
3. เพื่อศึกษาความเครียดในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อการจัดการความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22

ทบทวนวรรณกรรม

1. แนวคิด ทฤษฎี เกี่ยวกับความเครียด

ศรีจันทร์ พรจิราศิลป์ อ้างถึงใน ธัญธรณ์ ทองแก้ว, 2559 : 9-10) กล่าวว่าความเครียดเป็นภาวะของอารมณ์หรือความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อบุคคลต้องเผชิญกับปัญหาต่าง ๆ และทำให้รู้สึกถูกกดดัน ไม่สบายใจ วุ่นวายใจ กลัว วิตกกังวล ตลอดจนถูกบีบคั้น เมื่อบุคคลรับรู้หรือประเมินว่าปัญหาเหล่านั้นเป็นสิ่งที่คุกคามจิตใจ หรืออาจจะก่อให้เกิดอันตรายต่อร่างกายจะส่งผลให้สภาวะสมดุลของร่างกายและจิตใจเสียไป โดยร่างกายด้านจิตใจและอารมณ์ รวมทั้งด้านพฤติกรรม แต่เมื่อเวลาผ่านไป ความเครียดเหล่านั้นคลายลง ร่างกายจะกลับเข้าสู่สภาวะสมดุลอีกครั้งหนึ่งความเครียดส่งผลต่อชีวิต แบ่งได้ 2 ด้าน คือ ด้านที่หนึ่ง ผลต่อสุขภาพทางกาย ได้แก่ อาการป่วยที่เกิดทางกาย เช่น ปวดศีรษะ ปวดเมื่อยตามร่างกาย ปวดท้อง ท้องเสียหรือท้องผูกบ่อย ๆ นอนไม่หลับ หอบหืด ส่วนด้านที่สอง คือผลต่อสุขภาพจิต ที่นำไปสู่ความวิตกกังวล ซึมเศร้า กลัวอย่างไร้เหตุผล อารมณ์ไม่มั่นคงเปลี่ยนแปลงง่าย นอกจากนี้ความเครียดยังส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ความสัมพันธ์ต่อครอบครัว และบุคคลแวดล้อม

2. แนวคิด ทฤษฎี เกี่ยวกับความเครียดในการปฏิบัติงาน

Frederick.F.W.Taylor (1986 , อ้างถึงใน อนุรัตน์ อนันทนาธร, 2559) ได้แบ่งสาเหตุ หรือปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน ออกเป็น 2 ปัจจัย มีดังนี้ คือ (1) ปัจจัยจากสิ่งแวดล้อม ประกอบด้วยลักษณะของงาน บทบาทและความรับผิดชอบในการทำงาน โครงสร้างและบรรยากาศขององค์กร ความก้าวหน้าในวิชาชีพ สัมพันธภาพระหว่างบุคคล (2) ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยที่แต่ละบุคคล มีการแสดงออกถึงความเครียดในหลายรูปแบบ โดยแต่ละบุคคลมีวิธีการจัดการความเครียดที่แตกต่างกันไปตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส โรคประจำตัว และระยะเวลาในการทำงาน (ปรารธนา เล็กสมบูรณ์ , 2554 อ้างถึงใน พิมพ์ ศรีทองคำ, 2557 : 15-16)

1. ภาระงานมากในช่วงเวลาที่จำกัด Workload against Time Pressure ผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือด้านสาธารณสุขจำนวนมากต้องมีความรับผิดชอบในภาระงาน การดูแลพยาบาล ผู้รับบริการ ซึ่งผู้รับบริการที่อยู่ในความดูแลมีจำนวนมาก และมีภาระงานด้านเอกสารมากเกินไป ซึ่งต้องทำในเวลาเดียวกัน และช่วงเวลาที่จำกัด ทำให้ไม่สามารถทำงานให้ได้ตามมาตรฐาน หรือทำงานไม่สำเร็จในเวลาที่กำหนด เป็นต้น เหล่านี้เป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียดในงานได้

2. โครงสร้างและการบริหารจัดการ Structure Organization and Management ขนาดขององค์กรไม่เหมาะสมกับลักษณะงาน การไม่มีส่วนร่วมในการวางแผนการทำงาน การระบุหรือกำหนดหน้าที่ ขอบเขตความรับผิดชอบไม่ชัดเจน มีความคลุมเครือในบทบาท หน้าที่ ขาดความก้าวหน้าทางวิชาชีพ การขาดการสนับสนุนเงินทุนจากผู้บริหาร แผนผังสายบังคับบัญชาที่ซับซ้อน บรรยากาศการทำงานไม่เอื้อต่อลักษณะการทำงาน นโยบายการกำหนดอัตราเงินเดือนหรือค่าตอบแทนไม่เหมาะสม การขาดแคลนวัสดุ อุปกรณ์และครุภัณฑ์ เป็นต้น สิ่งเหล่านี้เป็นปัญหาด้านโครงสร้างและการบริหารจัดการองค์กรที่เป็นสาเหตุทำให้เกิดความเครียดในการทำงาน และยังพบว่า ภาวะวิกฤตทางเศรษฐกิจมีผลกระทบต่อการทำงานอย่างมากต่อการบริหารจัดการองค์กร

3. บรรยากาศและสิ่งอำนวยความสะดวกไม่ดี Poor-Working Conditions/ Facilities สภาพการทำงาน บรรยากาศในการทำงาน และสิ่งอำนวยความสะดวกที่ไม่ดีก็เป็นสิ่งที่ไม่เอื้อต่อการทำงานให้มีประสิทธิภาพ อีกทั้งมีอิทธิพลต่อความเครียดในงานอย่างมากเช่นกัน ลักษณะดังกล่าวนี้ ได้แก่ สถานที่

ทำงานเก่าและชำรุดทรุดโทรม การขาดงบประมาณในการบำรุงรักษาสถานที่ทำงาน การขาดอุปกรณ์และทรัพยากรที่เหมาะสมและจำเป็นในการทำงาน การที่มีนโยบายด้านสวัสดิการเกี่ยวกับการตัดหรือลดค่าใช้จ่ายที่จำเป็น การมีวันลาหรือวันหยุดพักผ่อนต่อบีน้อย การขาดสวนหย่อมหรือมุมพักผ่อนในที่ทำงาน เป็นต้น

4. สัมพันธภาพระหว่างบุคคลไม่ดี Poor – Interpersonal Relationships ลักษณะสัมพันธภาพระหว่างบุคคลในที่ทำงาน มีอิทธิพลต่อการเกิดความเครียดในงานได้ กล่าวคือ ความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นระหว่างผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือกับผู้ร่วมงาน และหัวหน้างาน ผู้ได้บังคับบัญชารวมทั้งสัมพันธภาพกับผู้รับบริการในสถานสงเคราะห์ ซึ่งการทำงานประกอบด้วยหลายฝ่ายที่ต้องอาศัยความร่วมมือกัน หากลักษณะสัมพันธภาพระหว่างบุคคลหรือหน่วยงานได้

3. แนวคิด ทฤษฎี เกี่ยวกับการจัดการความเครียดในการปฏิบัติงาน

ลาซารัส และโฟล์คแมน (Lazarus ; & Folkman . 1984, อ้างถึงใน สุภาภัทร ทนเถื่อน 2553 : 29-30) ได้แบ่งวิธีเผชิญความเครียดเป็น 2 ลักษณะดังนี้

1. การเผชิญความเครียดโดยมุ่งแก้ไขปัญหา Problem Focused Coping เป็นความพยายามของบุคคลในการตัดสินใจเลือกใช้วิธีการที่ช่วยแก้ไขสถานการณ์ ที่จะก่อให้เกิดความเครียดโดยตรง ให้เป็นไปในทางที่ดีขึ้น นั่นคือเรียนรู้ที่จะเข้าใจปัญหาตามขั้นตอนทางวิทยาศาสตร์ มีการวางแผนหาวิธีต่าง ๆ ในการแก้ไขปัญหานั้นที่เหมาะสม มีการตั้งเป้าหมายในการแก้ปัญหา จะเป็นการมุ่งเผชิญกับสิ่งที่เป็นปัญหาตามความเป็นจริง และการกระทำโดยการเลือกวิธีที่ดีที่สุด การเผชิญความเครียดแบบนี้จะช่วยลดความตึงเครียดของตัวเอง และสิ่งที่มากระทบ เพราะมีการปรับเปลี่ยนกระบวนการคิดให้อยู่บนพื้นฐานของความเป็นจริง แต่จะใช้กับสถานการณ์ที่ประเมินแล้วว่าพอจะปรับเปลี่ยนแก้ไขได้ วิธีเผชิญความเครียดโดยมุ่งแก้ไขปัญหานั้นได้แก่ การวางแผนในการแก้ไขปัญหานั้น และกระทำไปตามขั้นตอน มีการวิเคราะห์ปัญหาเพื่อให้อาจสามารถแก้ไขปัญหานั้นให้ได้ผลดี การพยายามที่จะเปลี่ยนแปลงสถานการณ์ให้ดีขึ้น การพยายามคิดหาวิธีแก้ไขปัญหานั้นหลาย ๆ ทางหรือแก้ปัญหาตามประสบการณ์ในอดีต การขอความช่วยเหลือ หรือข้อมูลจากแหล่งอื่น ๆ ในการแก้ไขปัญหานั้น เป็นต้น

2. การเผชิญความเครียดโดยมุ่งปรับอารมณ์ Emotion Focused Coping เป็นความพยายามของบุคคลในการตัดสินใจเลือกใช้วิธีเผชิญความเครียด ที่จะช่วยควบคุมปรับอารมณ์ความรู้สึกของตัวเอง โดยการมุ่งลดความไม่สบายใจ เมื่อไม่สามารถแก้สถานการณ์นั้นได้ เป็นการรักษาสมาดุลทางจิตใจไว้ วิธีเผชิญความเครียดแบบนี้เป็นเพียงวิธีบรรเทาหรือลดความเครียดเท่านั้น ไม่ได้จัดการโดยตรงให้ปัญหาหมดไป ดังนั้นถ้านำมาใช้บ่อย ๆ โดยที่บุคคลขาดความตระหนักรู้ในตนเองหรือคิดและกระทำที่บิดเบือนความจริง ปัญหาไม่ได้รับการแก้ไขจะทำให้เกิดความเครียดมากขึ้น โน้มนำให้เกิดอาการทางจิต เช่น วิตกกังวล ซึมเศร้า มีความคิดฆ่าตัวตาย ในทางตรงกันข้ามถ้าบุคคลเลือกใช้วิธีเผชิญความเครียดเหล่านี้อย่างรู้สำนึกตามสภาพเป็นจริงที่เกิดขึ้นก็จะเอื้อให้ปรับตัวได้ วิธีเผชิญความเครียดโดยมุ่งปรับอารมณ์ ได้แก่ การหลีกเลี่ยงปัญหา การไม่ให้ความสนใจ การลดความเข้าใจเกี่ยวกับสภาพที่เป็นปัญหา การนอนหลับ การสูบบุหรี่ ดื่มสุรา ออกกำลังกาย การปล่อยตามยถากรรม การพูดระบายให้คนอื่นฟัง หรือขอความช่วยเหลือจากบุคคลที่ช่วยเหลือได้ การโยนความผิดให้ผู้อื่น หรือการแสดงอาการโกรธ เป็นต้น

คูกและเฮปเปอร์ Cook & Hepper, 1997 อ้างถึงใน กาญจณี บอลสิทธิ์, 2553 : 31-32) กล่าวว่า พฤติกรรมการเผชิญปัญหาความเครียด หมายถึง ความพยายามของบุคคลทั้งทางด้านความคิดและการกระทำเพื่อจัดการบรรเทา ลดความต้องการหรือความขัดแย้งที่เกิดขึ้นทั้งภายในและภายนอก โดยแบ่ง

ออกเป็น 3 รูปแบบ คือ 1. พฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหา 2. พฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแก้อารมณ์ 3. พฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบหลีกเลี่ยงปัญหา

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สุภาภัทร ทนเถื่อน (2553) การศึกษาความเครียดและวิธีเผชิญความเครียดของนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลาย จากผลการวิจัยพบว่า

1. นักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลายโดยรวมมีความเครียดอยู่ในระดับปานกลาง นอกจากนี้พบว่านักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลายเพศหญิง นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 นักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลายที่มีผลการเรียนต่ำ นักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลายที่มีรายได้ของครอบครัวต่ำ นักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลายที่ใช้วิธีเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ไขปัญหาสูง นักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลายที่ใช้วิธีเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ไขอารมณ์สูง และนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลายที่ใช้วิธีเผชิญความเครียดแบบได้ประโยชน์น้อยสูง มีความเครียดที่แสดงออกทางจิตใจในระดับสูง

2. นักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลายที่มีผลการเรียนต่ำ มีความเครียดสูงกว่านักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลายที่มีผลการเรียนปานกลางและสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. นักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลายที่ใช้วิธีเผชิญความเครียดต่างกัน มีความเครียดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

4. วิธีเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ไขปัญหา วิธีเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ไขอารมณ์ และวิธีเผชิญความเครียดแบบได้ประโยชน์น้อยของนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลายมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเครียดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

5. วิธีเผชิญความเครียดแบบได้ประโยชน์น้อยและวิธีเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ไขปัญหาสามารถทำนายความเครียดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยแบบไม่ทดลอง (Non – Experimental Design) เป็นการวิจัยที่มีการศึกษาตามสภาพที่เป็นไปตามธรรมชาติ โดยไม่มีการจัดกระทำหรือควบคุมตัวแปรใดๆ เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามแบบวิจัยตัดขวาง(Cross Sectional Studies) คือเป็นการเก็บข้อมูลในช่วงระยะเวลาใดเวลาหนึ่ง เพียงครั้งเดียวโดยใช้เครื่องมือการวิจัยเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) และทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีทางสถิติ

ประชากรของการศึกษางานวิจัย ได้แก่ บุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 จำนวนทั้งหมด 237 คน (ข้อมูลอ้างอิงจากงานธุรการ สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 ณ วันที่ 20 มีนาคม 2563) ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้มาจากการใช้วิธีคำนวณสูตรของ Yamane (1973) ซึ่งที่ระดับความคลาดเคลื่อน 0.05 และจากการคำนวณได้กลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสม ที่ใช้เป็นตัวแทนประชากร ในการวิจัย คือ บุคลากรจำนวน 149 คน จากทุกฝ่ายที่ปฏิบัติงานในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 ซึ่งใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างจำแนกตามสัดส่วนตามฝ่าย และได้ส่งแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่าง

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามซึ่งเป็นเครื่องมือหลักที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าทบทวนแนวคิดทฤษฎีและผลการวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อสร้างเป็นกรอบแนวคิดที่เป็น

แนวทางในการพัฒนาแบบสอบถามเพื่อเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีวิจัยเชิงสำรวจเป็นคำถามปลายปิด โดยผู้วิจัยมีคำตอบให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้เลือกตอบโดยแบ่งแบบสอบถามปลายปิดเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นคำถามข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ ประสบการณ์ สุขภาพ มีจำนวนแบบสอบถามทั้งหมด 7 ข้อ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่ กรุงเทพมหานคร 22 ซึ่งเป็นคำถามที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรมีข้อความ 4 ด้าน คือ ด้านลักษณะงาน ด้านโครงสร้างและบริหารจัดการ ด้านบรรยากาศและสิ่งอำนวยความสะดวก และ ด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล มีจำนวนแบบสอบถามทั้งหมด 15 ข้อ ประกอบด้วยคำถามในลักษณะ ประเมินระดับความเครียด 5 ระดับ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามการจัดการความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 เป็นการถามเกี่ยวกับข้อความ 3 ด้านที่มุ่งจัดการกับความเครียด คือ (1) การเผชิญปัญหาแบบมุ่งแก้ไขปัญหา (2) การเผชิญปัญหาแบบมุ่งแก้ไขอารมณ์ (3) การเผชิญปัญหาแบบหลีกเลี่ยงปัญหา มีจำนวนแบบสอบถามทั้งหมด 12 ข้อ เป็นแบบวัดที่รายงานตนเองถึงวิธีการจัดการความเครียดเมื่อบุคคลประสบกับปัญหาที่มีลักษณะเป็นมาตรประมาณค่าแบบ Likert scale 5 ระดับ

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติเชิงพรรณนา ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1.1 ใช้ค่าร้อยละ และค่าความถี่ กับตัวแปรที่มีระดับการวัดเชิงกลุ่ม ได้แก่ ลักษณะของบุคลากร สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 ด้านเพศ ด้านอายุ ด้านสถานภาพ ด้านระดับการศึกษา ด้านรายได้ ด้านระยะเวลาในการทำงานและด้านโรคประจำตัว

1.2 ใช้ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานกับตัวแปรที่มีการวัดระดับเชิงปริมาณ ได้แก่ การจัดการความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 และความเครียดในการปฏิบัติงาน

2. สถิติอนุมาน ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังต่อไปนี้

2.1 เพื่อศึกษาการจัดการความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้าน อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ และระยะเวลาในการทำงาน โดยใช้การวิเคราะห์ด้วยข้อมูลสถิติความแปรปรวนทางเดียว (One – way ANOVA) หากพบความแตกต่างจะนำไปสู่การเปรียบเทียบเป็นรายคู่โดยใช้วิธีของ LSD

2.2 เพื่อศึกษาการจัดการความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่ กรุงเทพมหานคร 22 จำแนกตามเพศ โดยใช้การวิเคราะห์ด้วยข้อมูลสถิติ t – test

2.3 เพื่อศึกษาความเครียดในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อการจัดการความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 โดยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression)

ผลการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามการวิจัยเรื่อง การจัดการความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากร สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง

38-45 ปี สถานภาพโสด มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี มีรายได้ 15,001-30,000 บาท มีระยะเวลาในการทำงาน ส่วนใหญ่ 15 ปีขึ้นไป และไม่มีโรคประจำตัว สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ การจัดการความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 โดยภาพรวม มีวิธีการจัดการความเครียดที่ทำแบบนั้นเป็นส่วนใหญ่ แต่เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า บุคลากรมีวิธีการจัดการความเครียดที่ทำแบบนั้นเป็นส่วนใหญ่ ด้านการเผชิญปัญหาโดยมุ่งแก้ไขปัญหา ด้านการเผชิญปัญหาโดยมุ่งแก้ไขอารมณ์ และด้านการเผชิญปัญหาแบบหลีกเลี่ยงปัญหา

2. ผลการเปรียบเทียบการจัดการความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า บุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 ที่มี เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ และโรคประจำตัวต่างกัน มีการจัดการความเครียดในการปฏิบัติของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 ไม่ต่างกัน แต่มีปัจจัยส่วนบุคคล คือ ระยะเวลาในการทำงาน ที่ต่างกัน มีการจัดการความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 ต่างกัน

3. ผลการวิเคราะห์ความเครียดในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อการจัดการความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 พบว่า ความเครียดในการปฏิบัติงานด้านลักษณะของงาน ด้านโครงสร้างและการบริหารจัดการมีผลต่อการจัดการความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 และความเครียดในการปฏิบัติงานด้านบรรยากาศและสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคลไม่มีผลต่อการจัดการความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22

อภิปรายผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การจัดการความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 ผู้วิจัยทำการสรุปตามวัตถุประสงค์มีดังนี้

1. ผลการศึกษาการจัดการความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 โดยรวม บุคลากรมีการจัดการความเครียดโดยใช้วิธีการจัดการความเครียดแบบนั้นเป็นส่วนหนึ่ง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงตามลำดับ ได้แก่ การเผชิญปัญหาแบบมุ่งแก้ไขปัญหา การเผชิญปัญหาแบบมุ่งแก้ไขอารมณ์ และการเผชิญปัญหาแบบหลีกเลี่ยงปัญหา

1.1 ด้านการเผชิญปัญหาแบบมุ่งแก้ไขปัญหของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 มีการจัดการความเครียดโดยใช้วิธีการจัดการความเครียดแบบนั้นเป็นส่วนใหญ่ ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า บุคลากรมีการใช้วิธีการแก้ไขปัญหามาจากประสบการณ์ หรือการเรียนรู้จากประสบการณ์การทำงานที่เคยมี ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ สุภาภัทร ทนเถื่อน (2553) การเผชิญความเครียดโดยมุ่งแก้ไขปัญหาคือเป็นความพยายามของบุคคลในการตัดสินใจเลือกใช้วิธีการที่ช่วยแก้ไขสถานการณ์ที่จะก่อให้เกิดความเครียดโดยตรงให้เป็นไปในทางที่ดีขึ้น

1.2 ด้านการเผชิญปัญหาแบบมุ่งแก้ไขอารมณ์ของบุคลากรสำนักงานสังกัดสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 มีการจัดการความเครียดโดยใช้วิธีการจัดการความเครียดแบบนั้นเป็นส่วนใหญ่ ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า บุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 ใช้วิธีการในการจัดการความเครียดโดยการปรับเปลี่ยนกระบวนการคิดใหม่ เพื่อให้เกิดแนวคิดในทางบวกและก่อให้เกิดผลดีต่อการแก้ไขปัญหในการจัดการความเครียดที่เกิดจากการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ อาทิตยา โชติสาราญ (2554)

ได้กล่าวถึงการเผชิญกับความเครียดว่า การจัดการกับอารมณ์ เป็นการปรับอารมณ์หรือการปรับความรู้สึก เพื่อไม่ให้ความเครียดนั้นทำลายขวัญและกำลังใจหรือลดประสิทธิภาพในการทำหน้าที่ของคุณ

1.3 ด้านการเผชิญปัญหาแบบวิธีหลีกเลี่ยงปัญหา ของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่ กรุงเทพมหานคร 22 มีการจัดการความเครียดโดยใช้วิธีการจัดการความเครียดแบบนั้นในระดับปานกลาง ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า บุคลากรส่วนใหญ่ไม่ค่อยมีพฤติกรรมหรือใช้วิธีการนี้มากสักเท่าไรนัก แต่ก็ใช่วิธีที่สามารถที่จะจัดการความเครียดได้วิธีหนึ่งเช่นกัน นั่นคือ การไม่คิดว่ามีปัญหานั้นเกิดขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Frydenberg and Lewis (1993) กล่าวว่า วิธีการเผชิญปัญหาที่ไม่มีประสิทธิภาพ ได้แก่ วิธีที่แสดงให้เห็นถึงลักษณะของการไม่สามารถจัดการกับปัญหา หรือหลีกเลี่ยงปัญหานั้นเอง

2. ผลการศึกษาการจัดการความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่ กรุงเทพมหานคร 22 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ ด้านอายุ ด้านสถานภาพ ด้านระดับการศึกษา ด้านรายได้ ด้านระยะเวลาในการทำงาน และด้านโรคประจำตัวสามารถสรุปได้ดังนี้

2.1 บุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 ที่มีเพศต่างกัน ทำให้การจัดการความเครียดในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมไม่ต่างกัน ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่าการที่บุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 ทั้งเพศชายและเพศหญิง มีการจัดการความเครียดในทุกด้านไม่ว่าจะเป็นด้านการเผชิญปัญหาแบบมุ่งแก้ไขปัญหา มุ่งแก้ไขอารมณ์ หรือหลีกเลี่ยงปัญหา ได้ไม่ต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับ พิมพ์ ศรีทองคำ (2557) กล่าวว่า ลักษณะทางเพศที่ต่างกัน อาจทำให้ความสามารถในการปรับตัวต่อความเครียดต่างกัน บางอาชีพเพศชายสามารถจัดการกับปัญหาได้ดีกว่าเพศหญิง ขณะเดียวกันมีบางอาชีพ พบว่าเพศหญิงสามารถจัดการได้ดีกว่า และมีความอดทนสูงกว่า

2.2 บุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 ที่มีอายุต่างกัน ทำให้การจัดการความเครียดในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมไม่ต่างกัน ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่าบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 ที่มีช่วงอายุต่างกัน มีวิธีในการจัดการความเครียดในทุกด้านไม่ว่าจะเป็นด้านการเผชิญปัญหาแบบมุ่งแก้ไขปัญหา มุ่งแก้ไขอารมณ์ หรือหลีกเลี่ยงปัญหา ได้ไม่ต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับแนวคิดของ ปวีตรา ลากละมุล (2557) กล่าวว่า อายุเป็นปัจจัยที่ทำให้คนมีความแตกต่างกันในเรื่องของความคิดและพฤติกรรม คนที่อายุน้อยมีการมองโลกแง่ดีมากกว่าคนที่อายุมาก ในขณะที่คนอายุมากมักจะมองโลกในแง่ร้ายเนื่องจากประสบการณ์ชีวิตที่แตกต่างกัน

2.3 บุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 ที่มีสถานภาพต่างกัน ทำให้มีการจัดการความเครียดในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมไม่ต่างกัน ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่าบุคลากรที่มีบุคคลมีสถานภาพต่างกัน มีวิธีในการจัดการความเครียดในทุกด้านไม่ว่าจะเป็นด้านการเผชิญปัญหาแบบมุ่งแก้ไขปัญหา มุ่งแก้ไขอารมณ์ หรือหลีกเลี่ยงปัญหา ได้ไม่ต่างกัน เพราะบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 มีปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในลักษณะที่ใกล้เคียงกันจึงทำให้ มีวิธีการแก้ไขปัญหาก็เกิดขึ้นได้ไม่แตกต่างกันมากนัก ซึ่งไม่สอดคล้องกับ งานวิจัยของ พิมพ์ ศรีทองคำ (2557) ที่กล่าวว่า สถานภาพสมรส เป็นสภาพความสัมพันธ์ต่างๆ ภายในครอบครัวของแต่ละบุคคล บุคคลที่สถานภาพสมรสต่างกัน จะมีพฤติกรรมปรับตัวต่อระดับความเครียดที่แตกต่างกัน

2.4 ลักษณะของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน ทำให้มีการจัดการความเครียดในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมไม่ต่างกัน แต่พิจารณารายด้านพบว่า การจัดการความเครียดแบบวิธีมุ่งแก้ไขปัญหา มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า การที่บุคลากรมีระดับการศึกษาที่ต่างกัน ทำให้มีการจัดการความเครียดในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่ต่างกัน แต่เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าบุคลากรที่มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรีมีการจัดการ

ความเครียดโดยมุ่งแก้ไขปัญหาที่แตกต่างกัน งานวิจัยของ ปวีตรา ลากละมุล (2557) กล่าวว่า การศึกษาเป็นปัจจัยที่ทำให้คนมีความคิด ค่านิยม ทศนคติ และพฤติกรรมแตกต่างกัน คนที่มีการศึกษาสูงจะได้เปรียบอย่างมากในการศึกษาและแสวงหาข้อมูลตลอดจนวิธีในการแก้ไขปัญหาย่อมแตกต่างจากคนที่มีการศึกษาต่ำซึ่งมีวิธีคิดและแนวทางการแก้ปัญหาที่แตกต่างกันออกไป

2.5 ลักษณะของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 ที่มีรายได้ต่างกัน ทำให้มีการจัดการความเครียดในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมไม่ต่างกัน ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่าบุคลากร ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า หรือน้อยกว่า มีการจัดการความเครียดในการปฏิบัติงานโดยการแก้ไขปัญหาย่อยรวมในด้านต่างๆ ที่คล้ายคลึงกัน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สายวรุณ ลิ้มมัทวาริธ (2553) กล่าวว่าปัจจัยส่วนบุคคล ที่มีรายได้/เดือน แตกต่างกันส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน และไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมเผชิญความเครียดในการปฏิบัติงาน

2.6 ลักษณะของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 ที่มีระยะเวลาในการทำงานที่ต่างกันมีการจัดการความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 โดยภาพรวมไม่ต่างกัน ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็น บุคลากรที่มีระยะเวลาในการทำงานยาวนานยิ่งทำให้มีความชำนาญและสามารถในการจัดการความเครียดได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม และดีกว่าบุคลากรที่มีระยะเวลาในการทำงานที่น้อย เช่น 5-10 ปี ซึ่งสอดคล้องกับ บงกภู หวังวิมาน (2554) ซึ่งศึกษาสภาพปัญหาและกลวิธีเผชิญความเครียดที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของบุคลากร พบว่าบุคลากรที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกันมีความเครียดในการทำงานต่างกัน

2.7 ลักษณะของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 ที่มีโรคประจำตัวที่ต่างกันทำให้การจัดการความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 โดยภาพรวมไม่ต่างกัน ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่าการที่บุคลากรจะมีโรคประจำตัวหรือไม่มีโรคประจำตัวก็มีการจัดการความเครียดในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับ พิมพ์ ศรีทองคำ (2557) ได้กล่าวว่า ลักษณะพันธุกรรม ได้แก่ ภาวะเจ็บป่วยหรือโรคถ่ายทอดทางพันธุกรรม สามารถนำลักษณะพันธุกรรมต่างๆ มาเป็นข้อมูลการทำนายความสามารถในการเผชิญหรือการจัดการกับความเครียด ซึ่งลักษณะพันธุกรรมที่ผิดปกติมีความสัมพันธ์กับการเกิดความเครียดได้อย่างมีนัยสำคัญพบในลักษณะบุคคลที่ป่วยด้วยโรคที่ถ่ายทอดทางพันธุกรรม และมีความไวต่อการเกิดความเครียดได้ง่าย

3. ศึกษาความเครียดในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อการจัดการความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22

3.1. ความเครียดในการปฏิบัติงานด้านลักษณะของงานมีผลต่อการจัดการความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า บุคลากรได้ให้ความสำคัญกับ ด้านลักษณะของงาน เป็นอย่างมาก เพราะการที่บุคลากรมีปริมาณงานที่หนักเกินไปหรือเยอะเกินไปส่งผลต่อการจัดการความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรเป็นอย่างมากซึ่งสอดคล้องกับ แนวคิดของ Cook and Heppner (1997) กล่าวว่า ความเครียดในการทำงานเป็นความสัมพันธ์ระหว่างการทำงานและการรับรู้ว่าตนเองเหมาะสมหรือไม่ซึ่งเป็นปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงาน ประกอบด้วย ปัจจัยด้านลักษณะงาน เช่น การรับรู้ถึงภาระงานที่มากเกินไป

3.2. ความเครียดในการปฏิบัติงานด้านโครงสร้างและการบริหารจัดการมีผลต่อการจัดการความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า บุคลากรที่มีความเครียดด้านโครงสร้างและการบริหารจัดการ ไม่ว่าจะป็นในเรื่องค่าตอบแทนที่ไม่เหมาะสมกับงาน การขาดความก้าวหน้าในอาชีพการงานที่ทำ ตลอดจนการไม่มีส่วนร่วมในงาน บทบาทและ

ขอบเขตความรับผิดชอบที่มีไม่ชัดเจนมีผลต่อการจัดการความเครียดในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับ กับแนวคิดของ Hellriegel , Slocum and Woodman (1998) กล่าวว่า ในช่วงเริ่มต้นของอาชีพนั้นพนักงานมีโอกาสรับรางวัลจากการทำงานได้รับเงินเดือนเพิ่มขึ้น ได้รับโอกาสในการศึกษา ได้รับการฝึกอบรมพัฒนาทักษะต่างๆ ได้รับการเลื่อนตำแหน่ง แต่เมื่อเวลาผ่านไป โอกาสต่างๆ เหล่านี้มักลดน้อยถอยลง สภาพการณ์ดังกล่าวอาจมีส่วนบั่นทอนความพยายามและอาจกลายเป็นสาเหตุสำคัญของความเครียดจากการทำงานได้

3.3. ความเครียดในการปฏิบัติงานด้านบรรยากาศและสิ่งอำนวยความสะดวกไม่มีผลต่อการจัดการความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า การที่บุคลากรมีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ไม่เหมาะสม วัสดุอุปกรณ์ในการทำงานไม่ครบถ้วน ไม่ได้ส่งผลต่อความเครียดต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรมากนัก ซึ่งไม่สอดคล้องกับ พิมพ์ ศรีทองคา (2557) ได้กล่าวถึงสาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานเกิดจากบรรยากาศและสิ่งอำนวยความสะดวกที่ไม่ดี สภาพการทำงาน บรรยากาศและสิ่งอำนวยความสะดวกที่ไม่ดีไม่เอื้อต่อการทำงานทำให้การทำงานไม่เกิดประสิทธิภาพ อีกทั้งยังมีอิทธิพลต่อความเครียดในงานอย่างมากเช่นกัน

3.4. ความเครียดในการปฏิบัติงานด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคลไม่มีผลต่อการจัดการความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า การที่ความสัมพันธ์ของบุคลากรในองค์กรที่มีต่อ หัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน หรือผู้ที่มาติดต่องานไม่ได้มีผลหรือส่งผลต่อการจัดการความเครียดในการปฏิบัติงาน ซึ่งไม่สอดคล้องกับ แนวคิดของ Hellriegel, Slocum and Woodman (1998) กล่าวว่า ความเครียดในการทำงานที่เกิดจากความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล บุคคลที่มีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน ลูกน้อง และผู้บังคับบัญชาสามารถช่วยเหลือผู้อื่น และองค์กรให้บรรลุเป้าหมายได้ หากสัมพันธภาพระหว่างบุคคลไม่ดีทำให้ขาดความไว้วางใจระหว่างบุคคลและทำให้ไม่มีการมอบหมายงานเกิดขึ้นบุคคลก็จะเกิดความเครียดได้

ข้อเสนอแนะการนำไปใช้

จากผลการวิจัยครั้งนี้ มีข้อเสนอแนะในการวิจัยเพื่อให้เป็นประโยชน์และเป็นแนวทางสำหรับบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 ดังนี้
ปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22

จากผลการวิจัยครั้งนี้แสดงให้เห็นว่า บุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 ที่มี เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ และโรคประจำตัวที่แตกต่างกันมีการจัดการความเครียดในการปฏิบัติงานไม่ต่างกัน แต่พบว่า ระยะเวลาในการทำงาน ของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 มีการจัดการความเครียดในการปฏิบัติงานต่างกัน ดังนั้น ผู้บริหารจึงควรให้ความสนใจกับระยะเวลาในการปฏิบัติงานของบุคลากรซึ่งมีผลต่อการจัดการความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22

ความเครียดในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อการจัดการความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 โดยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ด้านลักษณะงาน

ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าความเครียดในการปฏิบัติงานที่เกิดจากด้านลักษณะของงานมีผลต่อการจัดการความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22

ผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับการมอบหมายงาน ปริมาณงานที่เหมาะสม พิจารณาระยะที่เหมาะสมและสามารถยืดหยุ่นได้ เพื่อส่งผลต่อผลงานที่ได้ตลอดจนประสิทธิภาพของงานที่ทำเสร็จ

2. ด้านโครงสร้างและการบริหารจัดการ

ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าความเครียดในการปฏิบัติงานที่เกิดจากด้านโครงสร้างและการบริหารจัดการ มีผลต่อการจัดการความเครียดของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 ผู้บริหารควรให้ความสำคัญในเรื่องของผลตอบแทนให้กับบุคลากรควรมีความเหมาะสมกับงาน มีการส่งเสริมความก้าวหน้าในด้านอาชีพการงาน อาจรวมถึงการเลื่อนขั้นหรือตำแหน่งที่เหมาะสมกับประสบการณ์ที่บุคลากรมี หรือสะสมมาเพื่อให้ประโยชน์ในการปฏิบัติงาน ตลอดจนให้บุคลากรเข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดแผนและนโยบายในการดำเนินงาน การขับเคลื่อนในด้านต่างๆ ขององค์กร

3. ด้านบรรยากาศและสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า ความเครียดในการปฏิบัติงานที่เกิดจากด้านบรรยากาศและสิ่งอำนวยความสะดวก ไม่มีผลต่อการจัดการความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22

4. ด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล

ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า ความเครียดในการปฏิบัติงานที่เกิดจากด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ไม่มีผลต่อการจัดการความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22

ดังนั้นผู้บริหารสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 ไม่ต้องให้ความสนใจความเครียดในการปฏิบัติงานด้านบรรยากาศและสิ่งอำนวยความสะดวก กับด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาตัวแปรอื่นๆที่อาจจะนำมาซึ่งวิธีการหรือกระบวนการที่เพิ่มมากขึ้นในหลายๆวิธีที่จะนำมาใช้ในการจัดการความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22

2. การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 เท่านั้น ดังนั้น ควรขยายขอบเขตด้านประชากรให้ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น อาทิเช่น สรรพากรพื้นที่อื่น ๆ สรรพากรภาค หรือทั้งกรมสรรพากร เพื่อให้ได้ความแตกต่างทางด้านความคิด ค่านิยม และได้ผลการวิจัยที่หลากหลายมากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

กาญจณี บอลลิทธิ (2553) ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการปฏิบัติงานกับพฤติกรรมการเผชิญความเครียดของหัวหน้าสถานศึกษาศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดอุดรธานี จังหวัดหนองคาย และจังหวัดหนองบัวลำภู, ครุศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี

ธัญจรณ์ ทองแก้ว (2559) ความเครียดจากการทำงานและปัจจัยที่สัมพันธ์กับความเครียดของพยาบาลวิชาชีพ แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร, วิทยาศาสตร์ มหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

- บงกฏ หวังพิมาน (2554) สภาพปัญหาและกลวิธีเผชิญความเครียดที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของบุคลากร กรณีศึกษาบุคลากรของกรมโรงงานอุตสาหกรรม, ศิลปะศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
- ปวีตรา ลากละมุล (2557) การศึกษาความเครียดภายในองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ไอ.เทค. คอมมูนิเคชั่น จำกัด บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต , มหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ
- พิมพ์ ศรีทองคำ (2557) ความเครียดในการปฏิบัติงาน ภาวะผู้นำ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ปฏิบัติงานในบริษัทเอกชนที่นำเข้า และจัดจำหน่ายสินค้าแฟชั่นแห่งหนึ่ง, บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
- สายวรรณ ลิ้มมัทวาภิรัตน์ (2553) การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเครียด และพฤติกรรมเผชิญความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สรรพากรสำนักงานสรรพากรภาค 6, การค้นคว้าอิสระ ศิลปะศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศิลปากร
- สุภาภัทร ทนเถื่อน (2553) การศึกษาความเครียดและวิธีเผชิญความเครียดของนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลาย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- อนุรัตน์ อนันทนาธร (2559) ภาวะความเครียดและพฤติกรรมการจัดการความเครียดของข้าราชการตำรวจตำรวจภูธร สังกัดตำรวจภูธร ภาค 2 , มหาวิทยาลัยบูรพา
- อาทิตยา โชติสารัญ (2554) การศึกษาภาวะความเครียด และกลยุทธ์การจัดการความเครียดของพนักงานธนาคารกรุงเทพในการให้บริการประกันชีวิต กรณีศึกษา จังหวัดราชบุรี, บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศิลปากร