

ความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสรรพสามิต
JOB STRESS OF PERSONNEL IN EXCISE DEPARTMENT

ชญจิรา พันสอน

สาขาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ผู้รับผิดชอบบทความ

Tanjira Pansorn

E-mail: tanjira.mean@gmail.com

Faculty of Business Administration Program in Management, Ramkhamhaeng University

Corresponding author

บทคัดย่อ

การวิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสรรพสามิต ได้แก่ ด้านปัญหาหัวหน้างาน ด้านปัญหาเพื่อนร่วมงาน ด้านมนุษยสัมพันธ์และการเข้าสังคม ด้านลักษณะงาน ด้านสภาพแวดล้อมภายในที่ทำงาน โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ประเภทบุคลากร อายุงาน รายได้ ประชากรในงานวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรกรมสรรพสามิต กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 380 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ หาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)

ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรกรมสรรพสามิตที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน 380 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 291 คน คิดเป็นร้อยละ 76.60 ส่วนใหญ่มีอายุ 31 – 40 ปี จำนวน 161 คน คิดเป็นร้อยละ 42.40 ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 183 คน คิดเป็นร้อยละ 48.20 ส่วนใหญ่ระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 239 คน คิดเป็นร้อยละ 62.90 ส่วนใหญ่เป็นข้าราชการ จำนวน 227 คน คิดเป็นร้อยละ 59.80 ส่วนใหญ่มีอายุงาน 1 – 10 ปี จำนวน 215 คน คิดเป็นร้อยละ 56.60 ส่วนใหญ่มีรายได้ 12,001 – 20,000 บาท/เดือน จำนวน 157 คน คิดเป็นร้อยละ 41.30

ผลการวิจัยพบว่า ความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสรรพสามิต โดยรวมอยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่อยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านสภาพแวดล้อมภายในที่ทำงาน และด้านที่อยู่ในระดับน้อย คือ ด้านปัญหาเพื่อนร่วมงาน ด้านลักษณะงาน และด้านปัญหาหัวหน้างาน ตามลำดับ และด้านที่อยู่ในระดับน้อยที่สุด คือ ด้านมนุษยสัมพันธ์และการเข้าสังคม

คำสำคัญ : ความเครียดในการปฏิบัติงาน, บุคลากร

ABSTRACT

The objective is to study Stress in the Performance of the Excise Department Personnel. The factors of research include Supervisor problem, Colleague problem, Human relations and socialization, Nature of work and Workplace environment. That are classified by Personal factors were including Sex, Age, Status, Education, Personnel type, Work experience and Income. The population used is Excise Department Personnel. The samples used in this research amount of 380 peoples. The questionnaire was instrument of this research. Data was analyzed by using SPSS for Social Science Research. The statistics were percentage, minimum, maximum, mean and standard deviation.

The results found that The users all respondents 350 peoples. Most are female 291 peoples representing 76.60%. Most aged 31 – 40 years old 161 peoples representing 42.40%. Most single status 183 peoples representing 48.20%. Most are Bachelor's degree 239 peoples representing 62.90%. Most are civil servant 227 peoples representing 59.80%. Most work experience 1 – 10 years 215 peoples representing 56.60%. Most are income 12,001 – 20,000 baht per month 157 peoples representing 41.30%.

The results found that Stress in the Performance of the Excise Department Personnel overall is at a low level. Considering each side, then that side is the moderate level of Workplace environment. The other side is low level of Colleague problem, Nature of work and Supervisor problem respectively. The other side is lowest level of Human relations and socialization.

Keyword : Job Stress, Personnel

บทนำ

สังคมการทำงานในปัจจุบันเกิดความเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วด้วยเทคโนโลยีที่ก้าวหน้า การแข่งขันด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง วัฒนธรรม หรือแม้แต่ความกดดันในการปฏิบัติงาน ล้วนแล้วแต่เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อสภาวะความเครียดที่ส่งผลต่อการดำเนินชีวิตในหลายด้าน ทั้งด้านร่างกายและจิตใจ และยังมีผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานอีกด้วย เนื่องจากมนุษย์เราในปัจจุบันให้ความสำคัญกับวัตถุนิยมมากขึ้น ต้องต่อสู้ดิ้นรนเพื่อให้ตนเองสามารถดำรงตนและดำเนินชีวิตให้อยู่ในสังคมปัจจุบัน ต้องอาศัยการปรับตัวให้เข้ากับสภาพสังคมที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ส่งผลให้คนไทยมีแนวโน้มปัญหา ด้านสุขภาพจิตสูงขึ้น ความเครียดเป็นปัญหาที่สำคัญโดยเฉพาะในวัยทำงานที่ต่างก็มีการแข่งขันกันเพื่อให้ตนเองสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ความเครียดที่เกิดขึ้นไม่ว่าจะเครียดมากหรือเครียดน้อย รู้ตัวหรือไม่รู้ตัวก็สามารถนำไปสู่ปัญหาด้านสุขภาพกาย มีผลทำให้ร่างกายเสื่อมโทรม อาจทำให้เกิดโรคต่าง ๆ เช่น โรคความดันโลหิตสูง โรคกระเพาะอาหาร โรคหัวใจ ฯลฯ ด้านสุขภาพจิตทำให้ไม่มีสมาธิในการทำงานอาจทำให้สุขภาพจิตเสื่อมโทรม เป็นโรคซึมเศร้าได้ เกิดปัญหาการฆ่าตัวตาย ส่วนด้านอารมณ์ ทำให้ขาดสัมพันธภาพกับบุคคลรอบข้างเนื่องจากมีอารมณ์ฉุนเฉียว จะเห็นได้ว่าความเครียด

เป็นสิ่งที่ใกล้ตัวเพราะเราต้องเผชิญอยู่ในโลกที่มีการเปลี่ยนแปลงและแข่งขันเพื่อความอยู่รอดตลอดเวลา ความเครียดจึงเป็นปัญหาที่ได้รับการสนใจศึกษาเพื่อหาทางป้องกัน แก้ไข หรือเกิดผลกระทบต่อบุคคล หรือส่วนรวมให้น้อยที่สุด ความเครียดสามารถเกิดขึ้นได้กับทุกคนและในทุกระดับของการทำงานไม่ว่าจะเป็นบุคลากรระดับปฏิบัติงานหรือแม้กระทั่งผู้บริหาร ความเครียดอาจจะเกิดขึ้นกับบุคคลเพียงคนเดียว เกิดขึ้นกับทีมงาน หรือเกิดขึ้นกับทั้งองค์กรก็ได้ และระดับของความเครียดจะส่งผลกระทบต่อบุคลิกภาพ ความขัดแย้ง สมรรถภาพในการทำงาน รวมถึงความเสี่ยงของการเกิดอุบัติเหตุในการทำงานอีกด้วย

จากความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะทำการศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสรรพสามิต ซึ่งงานวิจัยนี้จะเป็นข้อมูลพื้นฐานสำหรับผู้บริหารในการกำหนดแนวทางการลดระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสรรพสามิต

ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษา เรื่อง ความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสรรพสามิตมีขอบเขตการวิจัย ดังนี้

ขอบเขตด้านเนื้อหา

ตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรกรมสรรพสามิต ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ประเภทบุคลากร อายุงาน รายได้

ตัวแปรตาม คือ ความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสรรพสามิต ได้แก่ ปัญหาหัวหน้างาน ปัญหาเพื่อนร่วมงาน มนุษยสัมพันธ์และการเข้าสังคม ลักษณะงาน สภาพแวดล้อมภายในที่ทำงาน

ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ บุคลากรกรมสรรพสามิต จำนวน 6,276 คน

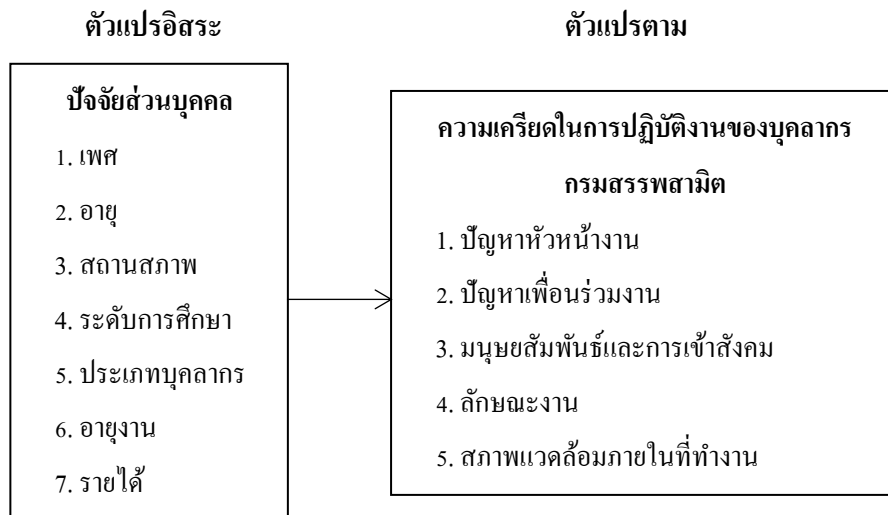
ขอบเขตด้านระยะเวลา

ระยะเวลาการเก็บรวบรวมข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูล ตั้งแต่เดือนมกราคม – กุมภาพันธ์ 2565

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. เพื่อให้ทราบถึงความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสรรพสามิต และใช้เป็นแนวทางในการศึกษาความเครียดในการปฏิบัติงานให้หน่วยงานอื่น ๆ ต่อไป
2. เพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐานสำหรับผู้บริหารในการกำหนดแนวทางการลดระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสรรพสามิต

กรอบแนวคิดในการวิจัย



แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียด

รศ.วิรัช สงวนวงษ์วาน (2559 น.102) ความเครียด หมายถึง ปฏิกริยาในทางลบที่เกิดขึ้นเมื่อบุคคล ถูกกดดันอย่างรุนแรงจากความต้องการที่มากกว่าปกติหรือเผชิญปัญหาอุปสรรคต่าง ๆ รวมทั้งเมื่อได้รับ โอกาสที่ดีแต่ไม่อาจคาดหมายผลลัพธ์ได้ ความเครียดอาจมีไช่ภาวะที่ไม่ดีเสมอไป ความเครียดอาจทำให้ บุคคลมีความมุ่งมั่นในการปฏิบัติซึ่งอาจนำไปสู่ความสำเร็จที่มุ่งหวังได้

สาเหตุของความเครียด

ความเครียดอาจเกิดจากปัจจัยเกี่ยวกับงานหรือจากปัจจัยส่วนบุคคล เมื่อใดก็ตาม ที่มีการเปลี่ยนแปลง เกี่ยวกับงานหรือเกี่ยวกับตัวบุคคลจะมีแนวโน้มให้เกิดความเครียดขึ้น เพราะความเปลี่ยนแปลงนั้นจะ เกี่ยวข้องกับความต้องการ ปัญหาอุปสรรค และโอกาสเสมอ

- ปัจจัยเกี่ยวกับงาน (Job – Related Factor) องค์การหรือหน่วยงานต่าง ๆ ทำให้เกิดความเครียด กับพนักงานได้ 5 ลักษณะ

ก) Task Demands คือ ความเครียดที่เกิดจากการได้รับมอบหมายงานที่ต้องปฏิบัติมากเกินไป ลักษณะงานและโครงการที่ต้องปฏิบัติและสภาพแวดล้อมการทำงานที่ไม่เหมาะสม ซึ่งล้วนไม่เป็นไปตาม ความต้องการของพนักงาน

ข) Role Demands คือ ความเครียดที่เกิดจากความกดดันของพนักงานอันเกิดจากบทบาท การทำงานประกอบด้วย

- Role Conflicts องค์การคาดหวังการทำงานเกินกว่าที่พนักงานจะยอมรับหรือพอใจได้
- Role Overload องค์การคาดหวังให้พนักงานทำงานให้สำเร็จมากกว่านี้ในเวลาที่กำหนด

- Role Ambiguity การมอบหมายบทบาทให้พนักงานไม่ชัดเจน พนักงานไม่เข้าใจบทบาทที่ต้องทำ

ก) Interpersonal Demands คือ ความเครียดที่เกิดจากเพื่อนร่วมงานที่ไม่มีสังคมและไม่มีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน พนักงานที่ชอบเข้าสังคมจะยังมีความรู้สึกเครียดมาก

ง) Organizational Leadership คือ ความเครียดที่เกิดจากการที่ผู้บริหารองค์กรใช้รูปแบบการบริหารแบบหัวหน้างาน คือ กดดัน ตोकย้ำ ช่มชู้ ตรวจสอบการทำงานทุกขั้นตอนตลอดเวลา

- ปัจจัยส่วนบุคคล (Personal Factor) ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานเองมีส่วนสำคัญให้เกิดความเครียด พนักงานแต่ละคนจะมีปัญหาส่วนบุคคลของตน เช่น ปัญหาครอบครัว ปัญหาเศรษฐกิจ ในครัวเรือน และปัญหาจากลักษณะบุคลิกภาพ พนักงานจะนำปัญหาส่วนบุคคลของตนมาที่ทำงานด้วยเสมอ และย่อมส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ผู้บริหารองค์กรจึงควรต้องทำความเข้าใจปัญหาส่วนบุคคลของพนักงานด้วย

ข้อมูลของกรมสรรพสามิต

รูปนกยูงยักษ์ ภายใต้อาณาจักรโลมเปล่งรัศมี อักษรตอนล่างว่า “สรรพสามิต” ริมขอบล่างมีลวดลายกนกล้อมรอบนกยูงยักษ์ ซึ่งมีปรากฏในประกาศสำนักนายกรัฐมนตรี เรื่อง กำหนดภาพเครื่องหมายราชการตามพระราชบัญญัติเครื่องหมายราชการ พุทธศักราช 2482 ต่อมาในปีพุทธศักราช 2493 ได้เปลี่ยนชื่อ “กรมสรรพสามิต” เป็น “กรมสรรพสามิต” แต่ไม่ได้มีการเปลี่ยนแปลง คำว่า “สรรพสามิต” ในดวงตราประจำกรมแต่อย่างใด

สำหรับภาษีสรรพสามิตของไทยอาจกล่าวได้ว่ามีต้นกำเนิดมาจากสินค้า 2 ประเภท คือ ฝิ่นและสุรา ซึ่งมีหน่วยงานที่รับผิดชอบการจัดเก็บภาษีดังกล่าวแยกจากกัน คือ กรมฝิ่นและกรมสุรา

ในปีพุทธศักราช 2474 นาม “กรมสุรา” ไม่เหมาะสมกับหน้าที่ราชการที่ปฏิบัติอยู่ จึงได้มีประกาศพระบรมราชโองการ ลงวันที่ 17 กุมภาพันธ์ พุทธศักราช 2474 เปลี่ยนนาม “กรมสุรา” เป็น “กรมสรรพสามิต” และในวันรุ่งขึ้นคือในวันที่ 18 กุมภาพันธ์ พุทธศักราช 2474 ได้ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ แต่งตั้งหม่อมเจ้าจิตร โภคทวี เกษมศรี ดำรงตำแหน่งอธิบดีกรมสรรพสามิตเป็นคนแรก

ในปีพุทธศักราช 2476 ได้มีพระราชกฤษฎีกาจัดวางระเบียบกรมในกระทรวงการคลังให้แยกงานสรรพสามิตและงานฝิ่นออกจากกรมสรรพากรแล้วตั้งเป็น “กรมสรรพสามิตและฝิ่น” และในปีเดียวกันนั้น ได้มีพระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม พุทธศักราช 2476 ให้แก่นาม “กรมสรรพสามิตและฝิ่น” เป็น “กรมสรรพสามิต”

ภารกิจ

กรมสรรพสามิต เป็นหน่วยงานในสังกัดกระทรวงการคลัง มีภารกิจในการจัดเก็บภาษีสรรพสามิตเพื่อเป็นรายได้ให้แก่ภาครัฐจากบริการและสินค้าที่มีเหตุผลความจำเป็นเฉพาะอย่าง รวมถึงดำเนินการตรวจสอบ ป้องกัน และปราบปรามการกระทำผิดกฎหมายสรรพสามิต

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ฐาปนี วงกานนท์ (2556) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยด้านการทำงานที่มีผลต่อความเครียดของ พนักงาน : กรณีศึกษา บริษัท แอมพาส อินดัสตรี จำกัด ผลการศึกษาพบว่าพนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการทำงาน ได้แก่ ด้านลักษณะงาน ด้านบทบาทและหน้าที่ในองค์กร ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ ด้านโครงสร้างและบรรยากาศองค์การอยู่ในระดับปานกลาง และด้านสัมพันธภาพในการทำงานอยู่ในระดับน้อย สำหรับความเครียดของพนักงานโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

แหวววรรณ ชนมาสุข (2556) ศึกษาเรื่อง การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการทำงานของเพื่อนร่วมงานกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในบริษัทแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พนักงานที่ทำงานในบริษัทแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร โดยเฉลี่ยเป็นเพศชาย มีอายุอยู่ระหว่าง 31 – 45 ปี โดยมีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีรายได้ต่อเดือนตั้งแต่ 25,001 ขึ้นไป และมีระยะเวลาในการทำงานตั้งแต่ 1 – 5 ปี

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า

1. พฤติกรรมการทำงานของเพื่อนร่วมงานด้านจริยธรรมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในบริษัทแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ

2. การรับรู้ความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่การทำงานในด้านการมอบหมายงานจากหัวหน้างานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในบริษัทแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ

ปวีตรา ลากละมูล (2557) ศึกษาเรื่อง ความเครียดภายในองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ไอ.เทค.คอมมูนิเคชั่น จำกัด ผลวิจัยพบว่า ปัจจัยความเครียดภายในองค์กรของพนักงาน พบว่า พนักงานบริษัท ไอ.เทค.คอมมูนิเคชั่น จำกัด มีความคิดเห็นต่อปัจจัยความเครียดภายในองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความคิดเห็นต่อปัจจัยความเครียดภายในองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน ได้แก่ ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา ได้แก่ ด้านผลตอบแทน ด้านนโยบายองค์กร ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านลักษณะของงานตามลำดับ

พิมพ์ ศรีทองคำ (2557) ศึกษาเรื่อง ความเครียดในการปฏิบัติงาน ภาวะผู้นำที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานปฏิบัติการในบริษัทเอกชนที่นำเข้าและจัดจำหน่ายสินค้าแฟชั่นแห่งหนึ่ง

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 30 – 45 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรีและมีระยะเวลาในการทำงานน้อยกว่า 5 ปี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความเครียดในการปฏิบัติงานมีค่าเฉลี่ยเป็น 3.64 ภาวะความเป็นผู้นำมีค่าเฉลี่ยเป็น 3.39 และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมีค่าเฉลี่ยเป็น 2.65 ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันอิทธิพลของปัจจัยความเครียดในการปฏิบัติงานและภาวะผู้นำส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

สุรัชย์ พุหมัด และวิโรจน์ เจษฎาลักษณ์ (2562) ศึกษาเรื่อง ความเครียดและผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานในหน่วยงาน ด้านศิลปวัฒนธรรมของมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ ผลการวิจัย พบว่า

1. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการทำงาน เรียงตามลำดับ ดังนี้ 1) ด้านระบบบริหารขององค์กรไม่เอื้อต่อความก้าวหน้า ส่งผลต่อความเครียดในระดับปานกลาง 2) ด้านภาระการประเมินตามเกณฑ์ประกันคุณภาพการศึกษา ส่งผลต่อความเครียดในระดับปานกลาง 3) ด้านความไม่ชัดเจนในบทบาทหน้าที่ภายในองค์กรส่งผลต่อความเครียดในระดับปานกลาง 4) ด้านการได้รับมอบหมายงานที่ไม่ตรงตามความสามารถ ส่งผลต่อความเครียดในระดับน้อย 5) ด้านสัมพันธภาพที่ไม่ดีในการทำงานส่งผลต่อความเครียดในระดับน้อย

2. ความเครียดในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง และไม่ส่งผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน งานวิจัยชิ้นนี้ได้ค้นพบข้อมูลเชิงประจักษ์ของแบบจำลองเส้นทางความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดและผลการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กรด้านศิลปวัฒนธรรม และสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการวางแผนการจัดการพฤติกรรมองค์กรให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นได้

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยโดยใช้ระเบียบการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research Approach) โดยใช้การวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) และใช้วิธีการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (Questionnaires)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ บุคลากรกรมสรรพสามิต จำนวน 6,276 คน (ที่มา : ข้อมูลจากสำนักบริหารทรัพยากรบุคคล กรมสรรพสามิต ณ วันที่ 31 มีนาคม 2564)

กลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยทำการคำนวณหากลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ซึ่งกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างเท่ากับ 5% ผลจากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้ต้องไม่ต่ำกว่า 376.03 คน จึงจะเก็บกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้อยู่ที่จำนวน 380 คน จากประชากรทั้งหมด 6,276 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาข้อมูลครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaires) ประกอบด้วย 2 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน อายุงาน เงินเดือน สถานภาพ มีจำนวน 7 ข้อ

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามวัดความเครียดในการปฏิบัติงาน 5 ด้าน ลักษณะแบบสอบถามเป็นระดับความคิดเห็น มี 5 ระดับ ดังนี้ มากที่สุด = 5, มาก = 4, ปานกลาง = 3, น้อย = 2, น้อยที่สุด = 1

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

สร้างแบบสอบถาม ความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสรรพสามิต และตรวจสอบเนื้อหาของแบบสอบถามว่าครอบคลุมวัตถุประสงค์หรือไม่ จากนั้นนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 2 ท่าน พิจารณาตรวจสอบความเที่ยงตรงและความถูกต้องของเนื้อหา ตลอดจนไปถึงความชัดเจนและการใช้ภาษาที่เหมาะสมของข้อคำถาม ซึ่งมีเกณฑ์ในการพิจารณาให้คะแนนในแต่ละข้อคำถาม ดังนี้

วัดผลโดยพิจารณาจากคะแนน IOC ดังนี้

1. ข้อคำถามที่มีคะแนน IOC ตั้งแต่ 0.50 – 1.00 มีค่าความเที่ยงตรงใช้ได้
2. ข้อคำถามที่มีคะแนน IOC ต่ำกว่า 0.50 ต้องปรับปรุง ยังใช้ไม่ได้

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการแจกแบบสอบถามให้แก่ประชากรที่กำหนดไว้ โดยใช้วิธีการแจกแบบสอบถามผ่านทางออนไลน์โดยใช้ Google Form เมื่อประชากรกรอกแบบสอบถามครบแล้วจะนำมาตรวจสอบความถูกต้องและสมบูรณ์ และให้คะแนนแบบสอบถามทั้งหมดตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้

การวิเคราะห์ข้อมูล

ทำการประมวลผลวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ค่าร้อยละ (Percentage) สำหรับวิเคราะห์เพื่อบรรยายปัจจัยส่วนบุคคล
2. ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)
3. ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) สำหรับวิเคราะห์ความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสรรพสามิต

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม 380 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 291 คน คิดเป็นร้อยละ 76.60 เพศชาย จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 22.90 และเพศทางเลือก จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ .50 ส่วนใหญ่มีอายุ 31 – 40 ปี จำนวน 161 คน คิดเป็นร้อยละ 42.40 รองลงมาคือ 41 – 50 ปี จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 30.80, ไม่เกิน 30 ปี จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 15.00 และมากกว่า 50 ปี จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 11.80 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 183 คน คิดเป็นร้อยละ 48.20 รองลงมาคือ สมรส จำนวน 175 คน คิดเป็นร้อยละ 46.00, หย่าร้าง จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 4.50 และหม้าย จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.30 ส่วนใหญ่ระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 239 คน คิดเป็นร้อยละ 62.90 ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 18.90 และระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 18.20 ส่วนใหญ่เป็นข้าราชการ จำนวน 227 คน คิดเป็นร้อยละ 59.80 รองลงมาคือลูกจ้างชั่วคราว จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 21.80, พนักงานราชการ จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 15.50 และลูกจ้างประจำ จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 2.90

ส่วนใหญ่มีอายุงาน 1 – 10 ปี จำนวน 215 คน คิดเป็นร้อยละ 56.60 รองลงมาคือ 11 – 20 ปี จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 25.30, 21 – 30 ปี จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 10.50 และมากกว่า 30 ปี จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 7.60 ส่วนใหญ่มีรายได้ 12,001 – 20,000 บาท/เดือน จำนวน 157 คน คิดเป็นร้อยละ 41.30 รองลงมาคือ 20,001 – 30,000 บาท/เดือน จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 30.50, 30,001 บาทขึ้นไป/เดือน จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 16.60 และไม่เกิน 12,000 บาท/เดือน จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 11.60

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตอนที่ 2 ความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสรรพสามิต โดยรวมอยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่อยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านสภาพแวดล้อมภายในที่ทำงาน และด้านที่อยู่ในระดับน้อย คือ ด้านปัญหาเพื่อนร่วมงาน ด้านลักษณะงาน และด้านปัญหาหัวหน้างาน ตามลำดับ และด้านที่อยู่ในระดับน้อยที่สุด คือ ด้านมนุษยสัมพันธ์และการเข้าสังคม

สรุปผลการวิจัย

ปัจจัยส่วนบุคคล

บุคลากรกรมสรรพสามิตที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน 380 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 291 คน คิดเป็นร้อยละ 76.60 ส่วนใหญ่มีอายุ 31 – 40 ปี จำนวน 161 คน คิดเป็นร้อยละ 42.40 ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 183 คน คิดเป็นร้อยละ 48.20 ส่วนใหญ่ระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 239 คน คิดเป็นร้อยละ 62.90 ส่วนใหญ่เป็นข้าราชการ จำนวน 227 คน คิดเป็นร้อยละ 59.80 ส่วนใหญ่มีอายุงาน 1 – 10 ปี จำนวน 215 คน คิดเป็นร้อยละ 56.60 ส่วนใหญ่มีรายได้ 12,001 – 20,000 บาท/เดือน จำนวน 157 คน คิดเป็นร้อยละ 41.30

ความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสรรพสามิต

ความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสรรพสามิต โดยรวมอยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่อยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านสภาพแวดล้อมภายในที่ทำงาน และด้านที่อยู่ในระดับน้อย คือ ด้านปัญหาเพื่อนร่วมงาน ด้านลักษณะงาน และด้านปัญหาหัวหน้างาน ตามลำดับ และด้านที่อยู่ในระดับน้อยที่สุด คือ ด้านมนุษยสัมพันธ์และการเข้าสังคม

อภิปรายผล

การศึกษาวิจัยเรื่อง ความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสรรพสามิต โดยรวมอยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่อยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านสภาพแวดล้อมภายในที่ทำงาน และด้านที่อยู่ในระดับน้อย คือ ด้านปัญหาเพื่อนร่วมงาน ด้านลักษณะงาน และด้านปัญหาหัวหน้างาน ตามลำดับ และด้านที่อยู่ในระดับน้อยที่สุด คือ ด้านมนุษยสัมพันธ์และการเข้าสังคม โดยมีประเด็นอภิปรายเพิ่มเติม ดังนี้

1. ด้านปัญหาหัวหน้างาน

โดยรวมอยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย คือ เมื่องานมีปัญหาหัวหน้างานไม่สามารถให้ความช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาลูกน้องได้, หัวหน้างานมีความลังเลไม่ตัดสินใจจนลูกน้องไม่สามารถปฏิบัติงานต่อไปได้, ไม่พูดคุยทักทายกันระหว่างหัวหน้างานกับลูกน้อง, หัวหน้างานไม่มีความยุติธรรม ลำเอียง ไม่สนใจจะให้คำปรึกษาแก่ลูกน้อง, หัวหน้างานไม่มีวุฒิภาวะ ทางอารมณ์ใช้อารมณ์มากกว่าเหตุผล, หัวหน้างานไม่มีความเป็นกันเองและมีความถือตัวตามลำดับ ส่วนข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อยที่สุด คือ หัวหน้างานใช้ตำแหน่งบังคับให้คนอื่นทำตามใจตัวเอง กดดัน ตอกย้ำ และข่มขู่ลูกน้อง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พิมพ์ ศรีทองคำ (2557) ศึกษาเรื่อง ความเครียดในการปฏิบัติงาน ภาวะผู้นำที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานปฏิบัติการในบริษัทเอกชน ที่นำเข้าและจัดจำหน่ายสินค้าแฟชั่นแห่งหนึ่ง ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 30 – 45 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรีและมีระยะเวลาในการทำงานน้อยกว่า 5 ปี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความเครียดในการปฏิบัติงานมีค่าเฉลี่ยเป็น 3.64 ภาวะความเป็นผู้นำมีค่าเฉลี่ยเป็น 3.39 และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมีค่าเฉลี่ยเป็น 2.65 ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันอิทธิพลของปัจจัยความเครียดในการปฏิบัติงานและภาวะผู้นำส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

2. ด้านปัญหาเพื่อนร่วมงาน

โดยรวมอยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อมีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย คือ เพื่อนร่วมงานที่มีเชื่อมั่นว่าวิธีการปฏิบัติงานของตนเองถูกต้องและดีที่สุดเพียงผู้เดียว, เพื่อนร่วมงานที่เอาเปรียบผู้อื่น คอยแฉและแสวงหาผลประโยชน์ของตนเองและไม่เคยช่วยเหลือผู้อื่น, เพื่อนร่วมงานที่แบ่งพรรคแบ่งพวกไม่แยกแยะระหว่างเรื่องงานกับเรื่องส่วนตัว, เพื่อนร่วมงานที่ไม่เข้าหาเพื่อนร่วมงานผู้อื่นก่อนแต่จะคอยให้ผู้อื่นเข้าตนเองเท่านั้น, เพื่อนร่วมงานที่คอยยุแยงให้ผู้อื่นทะเลาะกัน, เพื่อนร่วมงานที่ได้รับมอบหมายงานเป็นของตนเองแต่ใช้ให้ผู้อื่นทำให้, เพื่อนร่วมงานที่หวงความรู้ รู้วิธีการปฏิบัติงานแต่ไม่บอกเพื่อนร่วมงานให้ทราบ, เพื่อนร่วมงานที่ไม่มีความเคารพหัวหน้างานตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ แววรรณ ชนมาสุข (2556) ศึกษาเรื่อง การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการทำงานของเพื่อนร่วมงานกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในบริษัทแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พนักงานที่ทำงานในบริษัทแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร โดยเฉลี่ยเป็นเพศชาย มีอายุอยู่ระหว่าง 31 – 45 ปี โดยมีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีรายได้ต่อเดือนตั้งแต่ 25,001 ขึ้นไป และมีระยะเวลาในการทำงานตั้งแต่ 1 – 5 ปี ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า

1. พฤติกรรมการทำงานของเพื่อนร่วมงานด้านจริยธรรมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในบริษัทแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ

2. การรับรู้ความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่การทำงานในด้านการมอบหมายงานจากหัวหน้างานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในบริษัทแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ

3. ด้านมนุษยสัมพันธ์และการเข้าสังคม

โดยรวมอยู่ในระดับน้อยที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อมีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อยที่สุด คือ ไม่เต็มใจปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่นเมื่อต้องทำงานเป็นทีม, พุดไม่ไพเราะหรือไม่มีกาลเทศะเมื่อมีการสนทนากับกลุ่ม, ไม่มีการเรียนรู้และเข้าใจเพื่อนร่วมงาน, ไม่ยอมรับฟังความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงานเมื่อต้องมีการแบ่งปันความคิดเห็น, ไม่ยิ้มแย้มเมื่อมีการติดต่อสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน, ไม่ปรับตัวเพื่อให้เข้ากันได้กับเพื่อนร่วมงาน, ไม่เคยแสดงความมีน้ำใจต่อเพื่อนร่วมงานตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุรัชย์ ทูหมัด และวิโรจน์ เกษภูลักษ์ (2562) ศึกษาเรื่อง ความเครียดและผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานในหน่วยงาน ด้านศิลปวัฒนธรรมของมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ ผลการวิจัย พบว่า

1. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการทำงาน เรียงตามลำดับ ดังนี้ 1) ด้านระบบบริหารขององค์กรไม่เอื้อต่อความก้าวหน้า ส่งผลต่อความเครียดในระดับปานกลาง 2) ด้านภาระการประเมินตามเกณฑ์ประกันคุณภาพการศึกษา ส่งผลต่อความเครียดในระดับปานกลาง 3) ด้านความไม่ชัดเจนในบทบาทหน้าที่ภายในองค์กร ส่งผลต่อความเครียดในระดับปานกลาง 4) ด้านการได้รับมอบหมายงานที่ไม่ตรงตามความสามารถ ส่งผลต่อความเครียดในระดับน้อย 5) ด้านสัมพันธภาพที่ไม่ดีในการทำงานส่งผลต่อความเครียดในระดับน้อย

2. ความเครียดในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง และไม่ส่งผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน งานวิจัยชิ้นนี้ได้ค้นพบข้อมูลเชิงประจักษ์ของแบบจำลองเส้นทางความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดและผลการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กรด้านศิลปวัฒนธรรม และสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการวางแผนการจัดการพฤติกรรมองค์กรให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นได้

4. ด้านลักษณะงาน

โดยรวมอยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย คือ ปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายมีมากเกินไป, การกำหนดระยะเวลาในการปฏิบัติงานน้อยกว่าเนื้องานที่ได้รับ, ได้รับมอบหมายงานที่ไม่เหมาะสมกับความสามารถและตำแหน่ง, ได้รับมอบหมายจากหัวหน้างานที่ง่ายเกินไป, ได้รับมอบหมายงานจากหัวหน้างานที่ยากเกินไป, ปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายมีน้อยเกินไปตามลำดับ ส่วนข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อยที่สุด คือ หัวหน้างานไม่มอบหมายงานใด ๆ

ให้รับผิดชอบ ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ฐาปนี วังกานนท์ (2556) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยด้านการทำงานที่มีผลต่อความเครียดของ พนักงาน : กรณีศึกษา บริษัท แอมพาส อินดัสตรี จำกัด ผลการศึกษาพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการทำงาน ได้แก่ ด้านลักษณะงาน ด้านบทบาทและหน้าที่ในองค์กร ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้า ในอาชีพ ด้านโครงสร้างและบรรยากาศองค์การอยู่ในระดับปานกลาง และด้านสัมพันธภาพในการทำงานอยู่ในระดับน้อย สำหรับความเครียดของพนักงานโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

5. ด้านสภาพแวดล้อมภายในที่ทำงาน

โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ภายในห้องทำงานมีโต๊ะและเก้าอี้ทำงานเพียงพอต่อจำนวนบุคลากร มีเครื่องคอมพิวเตอร์และเครื่องพิมพ์คอมพิวเตอร์เพียงพอต่อการปฏิบัติงานตามลำดับ ส่วนข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง คือ มีที่จอดรถยนต์และรถจักรยานยนต์สำหรับบุคลากรเพียงพอต่อจำนวนบุคลากร, มีพื้นที่ไว้สำหรับให้บุคลากรผ่อนคลายความเครียดภายในห้องทำงาน, มีพื้นที่สีเขียวหรือสวนสาธารณะสำหรับพักผ่อนและออกกำลังกาย, มีสถานที่เสริมสร้างการเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ เช่น ห้องสมุด ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย คือ มีสถานพยาบาลภายในไว้สำหรับบริการบุคลากรโดยเฉพาะ, มีศูนย์อาหารและร้านอาหารที่หลากหลาย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยปวีตรา ลาภละมูล (2557) ศึกษาเรื่อง ความเครียดภายในองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ไอ.เทค.คอมมูนิเคชั่น จำกัด ผลวิจัยพบว่า ปัจจัยความเครียดภายในองค์กรของพนักงาน พบว่า พนักงานบริษัท ไอ.เทค.คอมมูนิเคชั่น จำกัด มีความคิดเห็นต่อปัจจัยความเครียดภายในองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความคิดเห็นต่อปัจจัยความเครียดภายในองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน ได้แก่ ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา ได้แก่ ด้านผลตอบแทน ด้านนโยบายองค์กร ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านลักษณะของงานตามลำดับ

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

จากผลการศึกษาเรื่อง ความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสรรพสามิต สามารถสรุปข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย ดังนี้

1. ด้านปัญหาหัวหน้างาน

สิ่งที่ควรพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น คือ องค์กรควรจัดฝึกอบรมหลักสูตรเกี่ยวกับการเป็นหัวหน้างานที่ดี เพราะจะช่วยให้หัวหน้างานสามารถพัฒนาจิตความสามารถและเพื่อเพิ่มศักยภาพในการแก้ปัญหาได้ดียิ่งขึ้น, องค์กรควรสร้างภาวะผู้นำและสนับสนุนให้หัวหน้างานกล้าตัดสินใจ โดยการมอบอำนาจในการตัดสินใจหน้าที่งานที่อยู่ในความรับผิดชอบ และให้อิสระในการคิดและลงมือปฏิบัติ เช่น ตำแหน่งผู้อำนวยการส่วนบริหารบัญชีและงบประมาณ มีหน้าที่บริหารจัดการเงินนอกงบประมาณสามารถพิจารณา

จัดสรรและดำเนินการโอนเงินให้หน่วยงานในส่วนภูมิภาค, ร่วมมือกันสร้างบรรยากาศการทำงานร่วมกัน โดยการพาลูกน้องไปเลี้ยงอาหารเนื่องในโอกาสพิเศษซึ่งอาจจะเป็นการเลี้ยงวันเกิด ได้รับการเลื่อนตำแหน่ง เริ่มต้นทักทายลูกน้องก่อน ชวนพูดคุยสนทนาเรื่องอื่นที่ไม่ใช่เรื่องงาน สร้างรอยยิ้มและเสียงหัวเราะกับลูกน้องในทุก ๆ เช้าของวันทำงาน, ผู้เป็นหัวหน้างานควรวางตัวเป็นกลาง และเมื่อลูกน้องมีปัญหาไม่สามารถพูดคุยกับผู้อื่นได้ ควรเป็นที่ปรึกษาพูดคุยเพื่อให้ลูกน้องเกิดความสบายใจและไม่นำปัญหาของแต่ละคนไปพูดต่อให้ผู้อื่นฟัง

2. ด้านปัญหาเพื่อนร่วมงาน

สิ่งที่ควรปรับ คือ เพื่อนร่วมงานที่มีความเชื่อมั่นว่าวิธีการปฏิบัติงานของตนเองถูกต้องและดีที่สุดเพียงผู้เดียว ควรจัดให้บุคลากรทุกคนมาพบปะกันเพื่อแลกเปลี่ยนความรู้สึกรู้สึกและความคิดเห็นต่อปัญหาการทำงานที่เกิดขึ้นกับแต่ละคน และร่วมกันหาวิธีแก้ไขปัญหาดังกล่าว, เมื่อต้องเจอเพื่อนร่วมงานที่เอาเปรียบ คอยแสวงหาผลประโยชน์ของตนเองและไม่เคยช่วยเหลือผู้อื่น ควรอย่ห่างจากเพื่อนร่วมงานที่เอาเปรียบเมื่อมีโอกาส และไม่แสดงความอ่อนแอเพื่อให้อีกฝ่ายเอาเปรียบ, เมื่อต้องปฏิบัติงานท่ามกลางเพื่อนร่วมงานที่แบ่งพรรคแบ่งพวกควรวางตัวให้เป็นกลาง ไม่ควรสนิทกับกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งหรือปฏิเสธกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง ต้องคำนึงถึงผลกระทบที่จะมีต่องานให้มากที่สุด, เมื่อภายในที่ทำงานมีเพื่อนร่วมงานที่ไม่เข้าหาเพื่อนร่วมงานผู้อื่นก่อนแต่จะคอยให้ผู้อื่นเข้าหาตนเองเท่านั้น ควรเพิ่มกิจกรรมระหว่างการทำงาน เช่น รวมกลุ่มรับประทานอาหารช่วงพักกลางวัน โดยเพื่อนร่วมงานกลุ่มใหญ่จะไม่เป็นฝ่ายเข้าไปหาเพื่อนร่วมงานที่ไม่เข้าหาผู้อื่นก่อนแต่จะเชิญชวนเพื่อนร่วมงานผู้นั้นให้เป็นฝ่ายเข้ามามีส่วนร่วมในการทำกิจกรรม

3. ด้านมนุษยสัมพันธ์และการเข้าสังคม

สิ่งที่ควรปรับ คือ เมื่อมีความรู้สึกไม่เต็มใจปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่นเมื่อต้องทำงานเป็นทีมให้ตระหนักว่างานจะไม่สามารถสำเร็จลุล่วงได้หากขาดความร่วมมือของทุกคน, การพูดไม่ไพเราะหรือไม่มีการทักทายเมื่อมีการสนทนาเป็นกลุ่มควรระมัดระวังคำพูดและการสบถคำหยาบที่รุนแรงเพราะอาจจะกระทบกระเทือนจิตใจผู้ที่ร่วมสนทนาด้วย, ไม่มีการเรียนรู้และเข้าใจเพื่อนร่วมงาน ให้คำนึงอยู่เสมอว่าตนเองไม่ได้ปฏิบัติงานผู้เดียวยังมีเพื่อนร่วมงานที่ต้องคอยพึ่งพาอาศัยกัน, ไม่ยอมรับฟังความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงานเมื่อต้องมีการแบ่งปันความคิดเห็น ให้คำนึงอยู่เสมอว่ามนุษย์เราไม่สามารถอยู่คนเดียวในโลกนี้ได้ ควรเปิดใจ เปิดโอกาสให้ผู้อื่นเพื่อเป็นการเปิดรับสิ่งใหม่ ๆ และปรับทัศนคติให้มีหลายมุมมอง

4. ด้านลักษณะงาน

สิ่งที่ควรปรับ คือ หัวหน้างานควรมอบหมายงานที่มีปริมาณพอเหมาะกับกำลังของบุคลากร โดยประเมินจากศักยภาพของบุคลากรแต่ละคน, หัวหน้างานควรนำเนื้องานมากระจายรายละเอียดและทำการคำนวณปริมาณงานกับระยะเวลาในการปฏิบัติงานให้เหมาะสมไม่มากไม่น้อยจนเกินไป, หัวหน้างานต้องแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบตามลำดับความสำคัญของตำแหน่งงาน หากเป็นข้าราชการความรับผิดชอบต้องมีมากกว่าลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ และลูกจ้างชั่วคราว ตามลำดับ, การได้รับมอบหมายงาน

ที่ง่ายเกินไป อาจจะส่งผลให้ลูกน้องแสดงความสามารถและศักยภาพในการปฏิบัติงานออกมาได้ไม่เต็มที่ หัวหน้างานควรปรับเนื้องานให้มีความยากมากขึ้น โดยการเพิ่มรายละเอียด เพิ่มเงื่อนไขของเนื้องาน

5. ด้านสภาพแวดล้อมภายในที่ทำงาน

สิ่งที่ควรพัฒนา คือ ควรปรับให้โต๊ะและเก้าอี้ทำงานที่มีอยู่เป็นโต๊ะและเก้าอี้ทำงานเพื่อสุขภาพ เพราะคนวัยทำงานส่วนใหญ่มีอาการออฟฟิศซินโดรม การมีโต๊ะและเก้าอี้ทำงานเพื่อสุขภาพจะเป็นการผ่อนคลายทางร่างกายให้บุคลากรได้เป็นอย่างดี, เครื่องคอมพิวเตอร์ควรเป็น Windows เวอร์ชันล่าสุดอย่าง Windows 11 การประมวลผลรวดเร็ว ตอบสนองต่อการปฏิบัติงานได้ทันทั่วทั้ง ส่วนเครื่องพิมพ์คอมพิวเตอร์ คุณสมบัติควรเป็นแบบ All in One และหมึกที่ใช้ควรเป็นแบบ Laser เพราะการมีอุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานที่ทันสมัยจะส่งผลให้การปฏิบัติงานของบุคลากรมีประสิทธิภาพที่ดียิ่งขึ้น, การมีที่จอดรถยนต์และรถจักรยานยนต์สำหรับบุคลากรเพียงพอต่อจำนวนของบุคลากร องค์กรควรจัดสรรพื้นที่ให้เท่ากับจำนวนบุคลากรเพื่อลดความกังวลของบุคลากรที่มีรถยนต์และรถจักรยานยนต์, มีพื้นที่ไว้สำหรับให้บุคลากรผ่อนคลายความเครียดภายในห้องทำงาน โดยการปรับพื้นที่ภายในห้องทำงานให้มีห้องพักผ่อนอาหาร มีตู้เย็นไว้สำหรับเก็บอาหารกลางวัน มีเตาไมโครเวฟไว้สำหรับอุ่นอาหาร

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการปรับเปลี่ยนหรือเพิ่มเติมตัวแปรต่าง ๆ ในการวิจัยเพื่อให้ได้ข้อมูลที่หลากหลายและครบถ้วนมากยิ่งขึ้น

2. การวิจัยครั้งนี้ มีขอบเขตในด้านพื้นที่การศึกษาเฉพาะบุคลากรกรมสรรพสามิตเท่านั้น ซึ่งยังถือไม่ได้ว่าผลการวิจัยครั้งนี้จะเป็นตัวชี้วัดความเครียดในการปฏิบัติงาน จึงควรศึกษาขอบเขตการวิจัยในหลาย ๆ องค์กร เพื่อจะได้ทราบว่าโดยภาพรวมแล้วความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรเป็นอย่างไร

เอกสารอ้างอิง

รศ.วิรัช สงวนวงษ์วาน. (2559). *การจัดการและพฤติกรรมองค์การ MANAGEMENT*. กรุงเทพมหานคร: บริษัท สำนักพิมพ์ท็อป จำกัด.

กรมสรรพสามิต. *ประวัติกรมสรรพสามิต*. ค้นเมื่อ 17 มกราคม 2565,

จาก https://www.excise.go.th/excise2017/ABOUT_US/HISTORY/index.htm

ฐาปณี ว่างานนท์. (2556). *ปัจจัยด้านการทำงานที่มีผลต่อความเครียดของ พนักงาน : กรณีศึกษา บริษัท แอมพาส อินดัสตรี จำกัด*. การศึกษาค้นคว้าอิสระ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

แหวววรรณ ชนมาสุข. (2556). *การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการทำงานของ เพื่อนร่วมงานกับ ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในบริษัทแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร*. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

- ปวิตรา ลาภละมูล. (2557). ความเครียดภายในองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ไอ.เทค.คอมมูนิเคชั่น จำกัด. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- พิมพ์ ศรีทองคำ. (2557). ความเครียดในการปฏิบัติงาน ภาวะผู้นำ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานปฏิบัติการในบริษัทเอกชนที่นำเข้าและจัดจำหน่ายสินค้าแฟชั่นแห่งหนึ่ง. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- สุรัชย์ ทูหมัด และวิโรจน์ เจษฎาภิรักษ์. (2562). ความเครียดและผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานในหน่วยงาน ด้านศิลปวัฒนธรรมของมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- กรมสรรพสามิต, สำนักบริหารทรัพยากรบุคคล. (2564). จำนวนบุคลากรกรมสรรพสามิต. ค้นเมื่อ 31 มีนาคม 2564, จาก https://www.excise.go.th/hrm/HR_REPORT/STATIC_HR/index.htm