

ปัจจัยจากงานและวิกฤตเศรษฐกิจส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัด  
สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3  
FACTOR WORK AND ECONOMIC CRISIS INFLUENCING  
FACTOR TRAIN OF PERSON AFFILIATE  
THE REVENUE DEPARTMENT, BANGKOK AREA 3

ภิษญาณี รอดคำทุย  
สาขาการบัญชี คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง  
ผู้รับผิดชอบบทความ

Pischayanee Rodkumtui  
E-mail : Pischayanee.ro@gmail.com  
Faculty of Business Administration Program in Finance and Banking  
Ramkhamhaeng University  
Corresponding author

#### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีจุดประสงค์เพื่อ (1) เพื่อศึกษาปัจจัยส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากร สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3 (2) เพื่อศึกษาปัจจัยส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากร สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล (3) เพื่อศึกษาปัจจัยความเครียดด้านการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3 (4) เพื่อศึกษาปัจจัยด้านวิกฤตโควิด-19 ที่มีผลต่อปัจจัยส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3 ตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3 ที่มีปัจจัยส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน จำนวน 160 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์เชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบใช้สถิติการทดสอบแบบ t-test ทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติ ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) หากพบความแตกต่างจะนำไปเปรียบเทียบเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีของ LSD และใช้สถิติถดถอยพหุคูณ (Multiple-Regression)

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3 ที่มี ระยะเวลาในการทำงานที่แตกต่างกันทำให้ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3 แตกต่างกัน และปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3 ที่มี เพศ อายุ สถานภาพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน อาชีพ ระดับการศึกษา ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3 ไม่แตกต่างกัน ส่วนความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3 ด้านลักษณะของงาน ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ด้าน

โครงสร้างและการบริหาร ด้านสภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคลากร ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ และด้านผู้บริหาร ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัด สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3

คำสำคัญ : ปัจจัยส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน , ความเครียดในการปฏิบัติงาน

## Abstract

The purpose of this research was to (1)To study the factors affect strain personnel performance stress of the The Revenue Department, Bangkok Area 3.(2)To study the factors affect strain personnel performance stress of the The Revenue Department, Bangkok Area 3.Classified by personel factors.(3)To study the factors affect strain personnel performance stress of the The Revenue Department,Bangkok Area 3.Classified by personnel factors.(4)to study Covid-19this affects stress strain personnel performance stress of the The Revenue Department,Bangkok Area 3.(4)Sample personnel performance stress of the The Revenue Department,Bangkok Area 3.Which has 160.Using exams as a tool for data collection Descriptive statistics including frequency value,percentage value,mean,standard deviation.Test the hypothesis for comparison T-test statistics. Hypothesis with statistics of one-way ANOVA differences to compare in pair LSD method and statistics and Multiple-Regression statistics. Hypothesis test results personal factor of performance of the Revenue Department, Bangkok Area 3Different time period affect strain for performance of The Revenue Department, Bangkok Area 3. Performance factor of The Revenue Department, Bangkok Area3 sex,age,status,average monthly income, workingtime, affect strain personnel erformance stress of the Revenue Department, Bangkok Area 3. Job description, career advancement, structure and administration environment and facilities, Interpersonal relationship, compensation and benefits manage.Affects stress of performance of the Revenue Department, Bangkok Area 3.

Keywords : Factors Affecting Operational Stress, Operational Stress

## บทนำ

สถานการณ์และสภาพสังคมในปัจจุบันของประเทศไทยที่มีการเปลี่ยนแปลงและมีความเจริญก้าวหน้าอย่างรวดเร็วตลอดเวลา ไม่ว่าจะเป็น เรื่องเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรมและสิ่งแวดล้อม ความก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยี จำนวนประชากรที่มากขึ้น และการพัฒนาด้านนวัตกรรมต่าง ๆ เหล่านี้มีผลทำให้การดำรงชีวิตในสังคมปัจจุบันเปลี่ยนไปจากอดีตมากทำให้ทุกองค์กรไม่สามารถหยุดนิ่งอยู่กับที่ได้จากการเปลี่ยนแปลงนี้ทำให้บุคลากรต้องเจอกับสภาพปัญหาอยู่ตลอดเวลา บุคลากรแต่ละคนจึงต้องมีการ

ปรับตัวเพื่อให้สามารถดำรงชีพในสังคมปัจจุบันได้อย่างมีความสุข ไม่ถ้าหากบุคลากรไม่สามารถปรับตัวได้ก็จะทำให้เกิดปัญหาและส่งผลทำให้เกิดความเครียดได้ โดยหากมีความเครียดมากอาจส่งผลกระทบต่อทั้งสุขภาพร่างกายและจิตใจได้เป็นอย่างมาก สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3 เป็นองค์กรหน่วยงานของภาครัฐ มีอำนาจหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับ การวางแผนปฏิบัติการและประเมินผล เพื่อการบริหารงานจัดเก็บภาษีอากรให้เป็นไปตามนโยบาย แผนงาน และเป้าหมายของกรม และสำนักงานสรรพากรภาค สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3 ทำหน้าที่กำกับดูแลผู้เสียภาษีเป็นรายผู้ประกอบการ ตรวจสอบปฏิบัติการและตรวจสอบภาษีอากรสำหรับผู้ประกอบการรายที่อยู่ในความรับผิดชอบ ดำเนินการเกี่ยวกับการเร่งรัดภาษีอากรค้าง และดำเนินคดีแก่ผู้เสียภาษีอากร รวมทั้งตอบข้อหารือทางภาษีอากร กำกับ ติดตามและควบคุมการปฏิบัติงานของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา ซึ่งการปฏิบัติงานในแต่ละด้านและแต่ละหน้าที่ของแต่ละบุคคล มีความยากง่ายต่างกัน ซึ่งงานในกลุ่มอาชีพบางอาชีพต้องใช้ความรู้ความสามารถในการทำงานที่ค่อนข้างสูง และสรรพากรเป็นหนึ่งหน่วยงานที่มีการปฏิบัติงานในบางด้านต้องอาศัยความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายภาษีอากร ตลอดจนบทลงโทษที่ผู้เสียภาษีมีความจงใจเจตนาในการทำความผิดก็จะได้รับโทษตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ และกฎหมายด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้องในกระบวนการดำเนินงานของบุคลากร ผู้วิจัยได้มีความตระหนักถึงความสำคัญของปัญหาความเครียดของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในองค์กร จึงได้สนใจศึกษาวิจัยเรื่อง การจัดการความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากร สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3 เพื่อความมุ่งหวังว่าผลการศึกษา เพื่อช่วยลดปัญหาและความเครียดที่เกิดจากการปฏิบัติงานได้

### วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่งผลกระทบต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากร สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3
  2. เพื่อศึกษาปัจจัยส่งผลกระทบต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากร สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
  3. เพื่อศึกษาปัจจัยความเครียดด้านการปฏิบัติงานที่มีผลต่อปัจจัยส่งผลกระทบต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากร สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3
  4. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านวิกฤตโควิด-19 ที่มีผลต่อปัจจัยส่งผลกระทบต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากร สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3
- ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านประชากร ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากร สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3 จำนวน 265 คน (ที่มา: กองบริหารงานทรัพยากรบุคคล) จากการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามเกณฑ์ ของ Taro Yamane (1979) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 160 คน

2. ขอบเขตด้านเนื้อหา ข้อมูลที่ได้ประกอบด้วยข้อมูลปัจจัยด้านส่วนบุคคล และ ปัจจัยความเครียดด้านการปฏิบัติงานและปัจจัยความเครียดด้านวิกฤตโควิด-19

2.1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากร สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3 ปัจจัยส่วนบุคคล เพศ อายุ สถานภาพ รายได้ อายุงาน ระดับการศึกษา ปัจจัยความเครียดด้านการปฏิบัติงาน ปัจจัยด้านวิกฤตโควิด-19

2.2. ตวแปรตาม ได้แก่ ปัจจัยส่งผลกระทบต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3 ดังนี้

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากงานวิจัยนี้

1.สามารถนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยนำไปใช้ในการกำหนดนโยบายกระบวนการในการทำงานภายในองค์กร และลดความเครียดของบุคลากร เพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3

2.สามารถนำผลวิจัยนี้คาดว่าจะนำไปแก้ไขและปรับปรุงระบบการบริหารจัดการในองค์กร ในด้านภาวะความเป็นผู้นำ ด้านความเครียดของบุคลากร และเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3

3.ผลการวิจัยทำให้ทราบถึงความสัมพันธ์ของความเครียดที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานของบุคลากรกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เพื่อนำไปเป็นแนวทางในการป้องกันและแก้ปัญหาด้านความเครียดของบุคลากรในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3

4.นำผลการวิจัยที่ได้ไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงวิธีการดำเนินงานและวางแผนกลยุทธ์ในการจัดการความเครียด และพัฒนาทรัพยากรบุคคลให้บุคลากรมีความเครียดในการปฏิบัติงานน้อยลง

### ทบทวนวรรณกรรม

#### 1. แนวคิด ทฤษฎี เกี่ยวกับความเครียด

อดิศักดิ์ สวนกุล, (2552:11)หมายถึง การที่ร่างกายและจิตใจได้รับการกระทบจากสิ่งเร้าหรือสิ่งที่คุกคามทั้งจากภายในและภายนอก แล้วส่งผลให้เกิดอาการไม่สบายกาย และไม่สบายใจ โดยทางจิตใจอาจจะส่งผลให้เกิดการวิตกกังวล อารมณ์เสีย ไม่มีสมาธิ ไม่พอใจ และบางคนเมื่อเกิดอารมณ์เครียด จะแสดงอาการออกมาทางกายด้วย เช่น ปวดศีรษะ นอนไม่หลับ อ่อนเพลีย เป็นต้น ซึ่งความเครียดเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นได้กับทุกคนและทุกเพศทุกวัน โดยความเครียดส่งผลทั้งผู้ที่มีความเครียดเอง รวมทั้งผู้คนที่อยู่รอบๆข้างไม่มีความสุขโดยสำหรับการทบทวนวรรณกรรมเรื่องความหมายของความเครียดนี้ผู้วิจัยจะใช้เป็นข้อมูลเบื้องต้นในการเขียนความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาในการวิจัยในครั้งนี้

#### 2. แนวคิด ทฤษฎี เกี่ยวกับความเครียดในการปฏิบัติงาน

ชนดล หาญอมรเศรษฐ์ (2539,อ้างถึงใน สุกฤตา ศรีทองสุข,2559 ,กนกวรรณ ช่วยบำรุง,2562 หน้า 29-30) ความเครียดในการปฏิบัติงานแบ่งออกเป็น 4 ประเภทดังนี้

1. ความสัมพันธ์ระหว่างลูกน้องกับเจ้านายกรณีนี้ถือได้ว่าเป็นที่มาของความเครียดภายในองค์กร เพราะผู้คนมักจะมองว่าเจ้านายเป็นดังพ่อแม่ที่สามารถให้รางวัลแก่บุตรได้ แต่เจ้านายส่วนมากมักไม่ค่อยกล่าวคำสรรเสริญหรือชมเชยบุคลากรในองค์กร ตรงกันข้ามมักจะกล่าวคำตำหนิมากกว่าเมื่อบุคลากรทำงานผิดพลาด การขาดความกระตุ้นให้รางวัลเป็นอุปสรรคต่อการทำงานเพราะทำให้บุคลากรขาดความเชื่อมั่นหมดกำลังใจในการปฏิบัติงาน และสุดท้ายอาจนำไปสู่การลาออกจากการปฏิบัติงานของบุคลากร

2. ขาดการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในองค์กร โดยทั่วไปบุคลากรต้องการที่จะมีความรู้สึกว่าตนเองเป็นผู้กำหนดชะตาของตนเองบ้าง ซึ่งตรงกันข้ามกับสิ่งที่เกิดขึ้นจริง และอยู่นอกเหนือการควบคุม เพราะว่าการขาดการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในสิ่งที่มีผลกระทบต่องานของตนและทุกคนมักเชื่อว่าตนรู้จักงานที่ตัวเองทำเป็นอย่างดี เมื่อไม่มีใครมาปรึกษาด้วยจึงเกิดความรู้สึกว่าเป็นคนนอกและไม่มีผลต่อองค์กร ผลตามมาก็คือบุคลากรเกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน

3. งานที่ได้รับมอบหมายมากเกินไปเกินความสามารถ เกิดขึ้นได้ใน 2 ลักษณะ คือ

3.1 งานหนักเชิงปริมาณ มีปริมาณที่มากเกินไปเกินความสามารถ และถูกจำกัดด้วยระยะเวลาจึงทำให้ทำงานไม่ทันตามกำหนดแล้วผลที่ตามมาคือบุคลากรเกิดความเครียด

3.2 งานหนักเชิงคุณภาพ เกิดขึ้นเมื่อได้รับมอบหมายให้ทำงานที่เกินกว่าทักษะความสามารถและความรู้ของบุคลากร การที่ต้องทำงานให้เสร็จตามระยะเวลาที่กำหนดและการมีชั่วโมงทำงานที่ยาวนานย่อมเป็นสาเหตุของความเครียดได้

4. การขาดความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน เป็นเหตุแห่งความเครียด กรณีนี้มักจะเกิดขึ้นเพราะบุคลากรคิดว่าความก้าวหน้าในตำแหน่งมักจะมีอุปสรรคเสมอ รวมถึงโอกาสที่จะพัฒนาตนเองความคาดหวังที่จะได้รับการเลื่อนตำแหน่งไม่ชัดเจน ระบบการประเมินผลไม่ชัดเจน และไม่โปร่งใส ปัจจัยเหล่านี้นำไปสู่ความเครียดในตำแหน่งหน้าที่การงาน การที่ไม่ได้รับการพัฒนาความรู้ การเข้ารับการฝึกอบรมและการยกระดับทักษะ อาจนำไปสู่การมองตนเองว่าด้อยคุณภาพ ก่อให้เกิดความคับข้องใจและความเครียด การปิดกั้นไม่ให้ก้าวหน้า เกิดจากการมองเห็นโอกาสอันจำกัด ทั้งหลายเหล่านี้อาจเป็นสาเหตุการนำไปสู่การที่บุคลากรจำเป็นต้องปรับความคาดหวังของตนให้ต่ำลง เพื่อให้สอดคล้องกับสายงานที่เหมาะสมกับตนเองซึ่งส่งผลต่อขวัญและกำลังใจของบุคลากร สร้างความเครียดและทำให้บุคลากรที่มีความกระตือรือร้น แสวงหางานใหม่ ทำให้องค์กรเกิดการสูญเสียทรัพยากรบุคคลที่มีความรู้ความสามารถและนำไปสู่การปฏิบัติงานที่ต่ำกว่ามาตรฐานที่กำหนด

### 3. แนวคิดและทฤษฎีด้านความเครียดวิกฤตโควิด-19

ดลพร รุจิรวงศ์, 2563 การระบาดของโควิด-19 ทำให้คนไทยเกิดความเครียด และทำให้เห็นคนไทยปรับตัวจาก “การตื่นกลัว กลายเป็นการตื่นรู้” ประชาชนควรจะมีการเรียนรู้ครั้งใหญ่ ที่จะรับมือกับการระบาดของโควิด-19 เรียนรู้ในการดูแลตัวเอง การเว้นระยะห่างทางสังคม หากสามารถกระทำต่อเนื่องก็จะสามารถสร้างความเข้มแข็งให้กับประชาชน การทำเครือข่ายอาสาสมัครยกระดับให้มีมาตรการในการดูแลกันเองในอนาคตข้างหน้า รวมถึงได้มีการออกมาตรการของตัวเองในการจัดการกับโรคระบาดที่เกิดขึ้น มีมาตรการของตัวเองในชุมชนเพื่อป้องกันกลุ่มเสี่ยง เช่น ผู้สูงอายุ กลุ่มเด็กเล็ก กลุ่มผู้ป่วยโรคเรื้อรัง เป็นต้น พร้อมกับการมีมาตรการดูแลทางสังคม เช่น การตั้งโรงงานการดูแลกันเรื่องความมั่นคงทางอาหาร เป็นต้น บทเรียนเหล่านี้สามารถยกระดับเป็นธรรมนูญของชุมชน เพื่อรับมือสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 หรือโรคโควิด-19 (COVID-19 ย่อมาจาก Coronavirus Disease 2019) ในทิวภูมิภาคของโลก องค์การอนามัยโลกได้ประกาศว่า การระบาดครั้งนี้เป็นภาวะฉุกเฉินด้านสาธารณสุขระหว่างประเทศ (Public Health Emergency of Concern : PHEIC) และคณะกรรมการโรคติดต่อแห่งชาติได้มีมติให้โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 เป็นโรคติดต่ออันตราย ตามประกาศกระทรวงสาธารณสุขเรื่องชื่อและอาการสำคัญของโรคติดต่ออันตราย (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2563 ถึงแม้ว่าองค์การอนามัยโลกจะประกาศให้โควิด-19 เป็นโรคระบาด

ที่เกิดจากไวรัสโคโรนาเป็นครั้งแรก แต่ไวรัสสายพันธุ์ใหม่นี้ก็ไม่ได้ถือว่าร้ายแรง เมื่อเทียบกับโรคระบาดอื่นๆ ในอดีตที่ผ่านมา

#### 4. แนวคิด ทฤษฎี เกี่ยวกับปัจจัยส่งผลกระทบต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน

มานพ วงษ์สุรีย์รัตน์,(2541 อ้างใน บังอร อยู่ฉ่ำ,2552 น.62) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 317 คน โดยใช้เครื่องมือเป็นแบบสอบถามสร้างขึ้นเอง และแบบประเมินความเครียด HOS (Health Opinion Survey) ผลการศึกษาพบว่าความเครียดของพนักงานอยู่ในระดับปานกลาง จากการทดสอบสมมติฐาน พนักงานที่มีรายได้แตกต่างกันมีความเครียดแตกต่างกัน ปัจจัยด้าน เพศ อายุ การศึกษา บุคลิกภาพ สถานภาพสมรส ที่แตกต่างกัน มีความเครียดไม่แตกต่างกัน ปัจจัยด้านลักษณะของงาน สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน ความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานและ พยากรณ์ความเครียดได้ ร้อยละ 19.27 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยปัจจัยด้านลักษณะของงานสามารถพยากรณ์ความเครียดได้ดีที่สุด

#### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ธัญพิชชา กัยวิทย์โกศล,(2562) ศึกษาการการวิจัย เรื่องการจัดการความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 ซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้

1. การวิเคราะห์การจัดการความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 โดยรวมมีการจัดการความเครียดอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงตามลำดับ ได้แก่ การเผชิญปัญหาแบบมุ่งแก้ไขอารมณ์ การเผชิญปัญหาแบบมุ่งแก้ไขปัญหา และการเผชิญปัญหาแบบหลีกเลี่ยงปัญหา

2. การเปรียบเทียบการจัดการความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ ระยะเวลาในการทำงาน ระดับการศึกษา และโรคประจำตัว สรุปการวิจัย ได้ดังนี้

2.1.ลักษณะกลุ่มบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 ระยะเวลาในการทำงานต่างกัน ทำให้การจัดการความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรต่างกัน

2.2.ลักษณะกลุ่มบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 มีเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ และโรคประจำตัวต่างกัน ทำให้การจัดการความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรไม่ต่างกัน

#### วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามซึ่งเป็นเครื่องมือหลักที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าทบทวนแนวคิดทฤษฎีและผลการวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อสร้างเป็นกรอบแนวคิดที่เป็นแนวทางในการพัฒนาแบบสอบถามเพื่อเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีวิจัยเชิงสำรวจเป็นคำถามปลายปิด โดยผู้วิจัยมีคำตอบให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้เลือกตอบโดยแบ่งแบบสอบถามปลายปิดเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1.ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นคำถามข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน อายุงาน ระดับการศึกษา มีจำนวนแบบสอบถามทั้งหมด 6 ข้อ

ส่วนที่ 2. ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3 ซึ่งเป็นคำถามที่เกี่ยวข้องความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรมีข้อความ 7 ด้าน คือ (1) ด้านลักษณะงาน (2) ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน (3) ด้านโครงสร้างและการบริหาร (4) ด้านบรรยากาศและสิ่งอำนวยความสะดวก (5) ด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล (6) ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ (7) ด้านผู้บริหาร มีจำนวนแบบสอบถามทั้งหมด 31 ข้อ ประกอบด้วยคำถามในลักษณะประเมินระดับความเครียด 5 ระดับ (Rating Scale)

ส่วนที่ 3. แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยความเครียดด้านวิกฤตโควิด-19 ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3 เป็นการถามเกี่ยวกับข้อความ ด้านที่มุ่งจัดการกับความเครียด คือ (1) Work From Home (2) การปิดพื้นที่ Lockdown (3) ทัศนคติต่อโควิด-19 มีจำนวนแบบสอบถามทั้งหมด 11 ข้อ เป็นรายงานตนเองถึงปัจจัยความเครียดเมื่อบุคลากรประสบกับวิกฤตโควิด-19 เป็นมาตราประมาณค่าแบบ Likert scale 5 ระดับ

ส่วนที่ 4. แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่งผลกระทบต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3 เป็นการถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน มีจำนวนแบบสอบถามทั้งหมด 8 ข้อ เป็นรายงานตนเองถึงปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน เป็นมาตราประมาณค่าแบบ Likert scale 5 ระดับ

### **การวิเคราะห์ข้อมูล**

#### **1. สถิติเชิงพรรณนา ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้**

1.1 ใช้ค่าร้อยละ และค่าความถี่ กับตัวแปรที่มีระดับการวัดเชิงกลุ่ม ได้แก่ ลักษณะของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3 ด้านเพศ ด้านอายุ ด้านสถานภาพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน อายุงาน ด้านระดับการศึกษา

1.2 ใช้ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานกับตัวแปรที่มีการวัดระดับเชิงปริมาณ ได้แก่ ปัจจัยส่งผลกระทบต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3 และความเครียดในการปฏิบัติงาน

#### **2. สถิติอนุมาน ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังต่อไปนี้**

2.1 เพื่อศึกษาปัจจัยส่งผลกระทบต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ สถานภาพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน อายุงาน ระดับการศึกษา โดยใช้การวิเคราะห์ด้วยข้อมูลสถิติความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) หากพบความแตกต่างจะนำไปสู่การเปรียบเทียบเป็นรายคู่โดยใช้วิธีของ LSD

2.2 เพื่อศึกษาปัจจัยส่งผลกระทบต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3 จำแนกตามเพศ โดยใช้การวิเคราะห์ด้วยข้อมูลสถิติ t-test

2.3 เพื่อศึกษาความเครียดในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร โดยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

## ผลการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามการวิจัย เรื่อง ปัจจัยจากงานและวิกฤตเศรษฐกิจส่งผลกระทบต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3 โดยใช้แบบสอบถาม จำนวน 160 ชุด

1.1 บุคลากรส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง และมีสถานภาพโสด มีอายุ ต่ำกว่า 31 ปี รองลงมา 31-40 ปี และ อายุ 41-50 ปี มีรายได้ 10,000-20,000 บาท รองลงมา มีรายได้ 20,001-30,000 บาท ซึ่งส่วนใหญ่ บุคลากรมีอายุงาน ต่ำกว่า 5 ปี รองลงมา มีอายุงาน 5-10 ปี และมีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรีเป็นส่วนมาก

1.2 ปัจจัยความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3 โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาทางด้านเรียงตามลำดับดังนี้

1.2.1 ด้านลักษณะงาน ปัจจัยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยลำดับแรกคือการปริมาณงานไม่สมดุลกับจำนวนบุคลากร รองลงมา งานที่ทำมีปริมาณงานที่หนักเกินไป หรือมากจนเกินไป มีช่วงเวลาที่จำกัดในการทำงานทำไม่แล้วเสร็จภายในกำหนดเวลา ทำงานไม่ได้ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ และ ลำดับสุดท้ายคือขาดทักษะในการปฏิบัติงาน

1.2.2 ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน มีปัจจัยภาพรวมในระดับปานกลาง โดยระดับปัจจัยลำดับแรกคือ การขาดโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งในการทำงาน. รองลงมา รู้สึกว่างานที่ทำมีโอกาสน้อยกว่าตำแหน่งอื่น รู้สึกว่าได้รับการประเมินความสามารถต่ำกว่าความเป็นจริง รู้สึกว่าไม่ได้รับโอกาสในการศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม และลำดับสุดท้ายรู้สึกว่างานที่ทำไม่มีความท้าทายซ้ำซากจำเจ

1.2.3 ด้านโครงสร้างและการบริหารจัดการ มีปัจจัยภาพรวมในระดับปานกลาง โดยระดับปัจจัยลำดับแรก คือ ค่าตอบแทนไม่เหมาะสมกับงานที่ทำ ขวัญและกำลังใจในหน่วยงานไม่ดี มีวันลาหรือวันหยุดพักผ่อนน้อย ไม่มีส่วนร่วมในการวางแผนงาน และงานที่ทำมีขอบเขตความรับผิดชอบไม่ชัดเจนเป็นลำดับสุดท้าย

1.2.4 ด้านบรรยากาศและสิ่งอำนวยความสะดวก. มีปัจจัยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยระดับปัจจัยลำดับแรกคืออุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้ไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน รองลงมาคือสถานที่ทำงานแออัด ไม่เอื้อต่อการทำงาน และสภาพแวดล้อมขณะทำงานไม่เหมาะสม เช่น เสียงดัง เป็นลำดับสุดท้าย

1.2.5 ด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคลากร มีปัจจัยภาพรวมในระดับปานกลาง โดยมีระดับปัจจัยลำดับแรกคือ หากมีความสัมพันธ์ที่ไม่ได้รับความร่วมมือในการทำงานกับหน่วยงานอื่น รองลงมาผู้ร่วมงานชอบใช้อารมณ์ขณะปฏิบัติงาน หากมีความสัมพันธ์ที่ไม่ดีกับเพื่อนร่วมงาน และหากท่านมีความสัมพันธ์ที่ไม่ดีกับหัวหน้างานเป็นลำดับสุดท้าย

1.3 ปัจจัยด้านโควิด-19 ส่งผลกระทบต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3 โดยรวมอยู่ในระดับปานกลางเมื่อพิจารณาทางด้านเรียงตามลำดับคือ

1.3.1 Work From Home มีปัจจัยภาพรวมในระดับปานกลาง โดยมีระดับปัจจัยลำดับแรกคือ อุปกรณ์อำนวยความสะดวกไม่พร้อม รองลงมาคือทำงานอยู่ตลอดเวลาแยก”เวลาทำงาน”กับ”เวลาส่วนตัว”ไม่ได้ สิ่งรบกวนในบ้าน ทำให้ไม่มีสมาธิทำงาน และลำดับสุดท้ายทำงานที่บ้านอย่างลำพัง ไม่ได้ออกไปพบเจอใคร



1.3.2 การปิดพื้นที่ (Lockdown) มีปัจจัยภาพรวมในระดับปานกลาง โดยมีระดับปัจจัยลำดับแรก คือ ถูกจำกัดพื้นที่เว้นระยะห่างทางสังคมและขาดการพบปะผู้คน ลำดับสุดท้ายคือสิทธิ์ความเป็นส่วนตัวของบุคคลถูกจำกัด

1.3.3 ทศนคติต่อโควิด-19 มีปัจจัยภาพรวมในระดับปานกลาง โดยมีระดับปัจจัยลำดับแรก คือ ปัญหาค่าครองชีพในยุควิกฤตโควิด-19 มีผลกระทบต่อการดำรงชีพ รองลงมาความกังวลเกี่ยวกับความไม่แน่นอนในวิกฤตโควิด-19 เศรษฐกิจซบเซาหรือเติบโตได้ช้า และเกี่ยวกับผลกระทบสถานะการเงินส่วนบุคคลเป็นลำดับสุดท้าย

### **อภิปรายผลการวิจัย**

การวิจัยเรื่องปัจจัยจากงานและวิกฤตเศรษฐกิจส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3 โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 160 คน ซึ่งบุคลากรส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงอายุต่ำกว่า 31 ปี และมีสถานภาพ มีรายได้ 10,000- 20,000 บาท ซึ่งส่วนใหญ่บุคลากรมีอายุงาน ต่ำกว่า 5 ปี และมีระดับการศึกษาปริญญาตรี

ผลการวิจัยปัจจัยส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3 สามารถสรุปตามวัตถุประสงค์ได้ดังนี้

1. ผลการศึกษาปัจจัยส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3 โดยภาพรวมบุคลากรมีการจัดการความเครียดในระดับปานกลางเป็นส่วนใหญ่

2. ผลการศึกษาปัจจัยส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ ด้านอายุ ด้านสถานภาพ ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ด้านอายุงาน และด้านระดับการศึกษา สามารถสรุปได้ดังนี้

2.1. บุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3 ที่มีเพศต่างกัน ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมไม่ต่างกัน คือปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรไม่ต่างกัน **ผู้วิจัยมีความคิดเห็น**ว่า การที่บุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3 ทั้งเพศชายและเพศหญิง สามารถจัดการกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดได้ ซึ่งปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ ที่ต่างกันส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานจึงไม่ต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับ อติศักดิ์ สวนกุล (2552) กล่าวว่า เพศไม่มีผลต่อความเครียดในการทำงานเนื่องจากงานพนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ได้มีการกำหนดลักษณะงานในแต่ละตำแหน่งที่ชัดเจน และเท่าเทียมกันในทุกเพศ จึงทำให้ไม่เกิดความแตกต่างกันในด้านความเครียดในการทำงาน

2.2. บุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3 ที่มีอายุต่างกัน ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานไม่ต่างกัน คือ ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3 ไม่ต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับ อติศักดิ์ สวนกุล (2552) กล่าวว่า อายุไม่มีผลต่อความเครียดในการทำงาน เนื่องจากมาจากการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ไม่มีการกำหนดอายุในการแบ่งงาน หรือแบ่งความรับผิดชอบ แต่ใช้เกณฑ์ความรู้ความสามารถในการแบ่งงานหรือแบ่งความรับผิดชอบจึงทำให้ไม่เกิดความแตกต่างกัน

ในด้านความเครียดในการทำงาน และสอดคล้องกับ แนวคิดของ วัชร เทวินทร์กุล (2546: บทคัดย่อ) กล่าวว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดและวิธีจัดการความเครียดของนักศึกษาสถาบันราชภัฏนครปฐม พบว่า อายุไม่มีผลต่อความเครียดของนักศึกษา

2.3.บุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3 ที่มีสถานภาพต่างกัน ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานไม่ต่างกัน คือปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานภาพไม่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3 สอดคล้องกับ งานวิจัยของ อติศักดิ์ สนวนกุล (2552) ที่กล่าวว่า สถานภาพสมรสไม่มีผลต่อความเครียดในการทำงาน เนื่องจากไม่ว่าจะมีสถานภาพสมรสแบบใดก็ล้วนมีความเท่าเทียมกันในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) เพราะมีขอบเขตความรับผิดชอบในแต่ละตำแหน่งอย่างชัดเจน จึงทำให้ไม่เกิดความแตกต่างกันในด้านความเครียดในการทำงาน

2.4.บุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3 ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานไม่ต่างกัน คือปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ต่างกันส่งผลต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานไม่ต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สายวรุณ ลี้มัท วาภิรัตน์ (2553) กล่าวว่าปัจจัยส่วนบุคคล ที่มีรายได้ต่อเดือน แตกต่างกันส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานไม่แตกต่าง

2.5.บุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3 ที่มีอายุงานต่างกันส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3 ไม่ต่างกัน คือปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุงาน ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3 ไม่ต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อติศักดิ์ สนวนกุล (2552) ที่กล่าวว่า อายุการทำงานไม่มีผลต่อความเครียดในการทำงาน เนื่องจากพนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ส่วนใหญ่มีอายุงานตั้งแต่ 11 ปีขึ้นไป ทำให้มีความชำนาญในงาน ส่วนพนักงานที่เพิ่งเข้าใหม่หรือพนักงานที่มีอายุการทำงานน้อยก็จะได้รับการอบรมอยู่เป็นระยะ จึงทำให้ไม่เกิดความแตกต่างกันในด้านความเครียดในการทำงาน

2.6.บุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3 ที่มีระดับการศึกษาต่างกันส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานไม่ต่างกัน คือปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา ไม่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3 ซึ่งสอดคล้องกับ งานวิจัยของ อติศักดิ์ สนวนกุล (2552) วุฒิการศึกษาไม่มีผลต่อความเครียดในการทำงาน เนื่องจากไม่ว่าพนักงานจะมีวุฒิการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี หรือสูงกว่าปริญญาตรี จะมีความรู้ความสามารถในงานและความเชี่ยวชาญที่ค่อนข้างใกล้เคียงกัน เพราะธนาคารมีการอบรมความรู้ในด้านต่างๆให้แก่พนักงานทุกคน จึงทำให้ไม่เกิดความแตกต่างกันในด้านความเครียดในการทำงาน

3.ศึกษาความเครียดในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3

3.1.ความเครียดในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3 ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า บุคลากรมีความเครียดในด้านลักษณะงานระดับความเครียดมาก เพราะปริมาณงานไม่สมดุลกับจำนวนบุคลากรในองค์กร บุคลากรมีปริมาณงานที่หนักเกินไปหรือมากเกินไป และมีช่วงเวลาที่จำกัดในการทำงานส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธัญพิชชา กัยวิทย์โกศล (2562) กล่าวว่า บุคลากรได้ให้ความสำคัญกับ ด้านลักษณะของงาน เป็นอย่างมาก เพราะการที่บุคลากรมีปริมาณงานที่หนักเกินไปหรือเยอะเกินไปส่งผลต่อการจัดการความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรเป็นอย่างมาก ความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรเป็นอย่างมาก ซึ่งไม่สอดคล้องกับ อติศักดิ์ สนวนกุล (2552) พบว่า ลักษณะงานไม่มีผลต่อความเครียดในการทำงาน เนื่องจากลักษณะงานของพนักงานระดับปฏิบัติการที่ทำอยู่ถึงแม้จะเป็นงานที่มีความเสี่ยงสูง แต่ก็เป็งานที่ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อนและเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของพนักงาน จึงทำให้ลักษณะงานไม่มีผลต่อความเครียดในการทำงาน

3.2.ความเครียดในการปฏิบัติงานด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงานส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3 อยู่ในระดับปานกลาง ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า บุคลากรส่วนมากมองว่าขาดโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งในการทำงานและรู้สึกว่างานที่มีโอกาสก้าวหน้าน้อยกว่าตำแหน่งอื่น ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ อติศักดิ์ สนวนกุล (2552) กล่าวว่า ความสำเร็จและความก้าวหน้าในงานมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงาน 2 ด้านได้แก่ ด้านร่างกายและด้านจิตใจ แต่ความสำเร็จและความก้าวหน้าในงานไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงาน

3.3.ความเครียดในการปฏิบัติงานด้านโครงสร้างและการบริหารส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3 ในระดับปานกลาง ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า บุคลากรที่มีความเครียดด้านโครงสร้างและการบริหาร ไม่ว่าจะเป็ในเรื่องค่าตอบแทนที่ไม่เหมาะสมกับงาน ที่ทำ ขวัญและกำลังใจในหน่วยงานไม่ดี วันลาหรือวันหยุดพักผ่อนน้อย จึงส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ธัญพิชชา กัยวิทย์โกศล (2562) บุคลากรที่มีความเครียดด้านโครงสร้างและการบริหารจัดการไม่ว่าจะเป็นในเรื่องค่าตอบแทนที่ไม่เหมาะสมกับงาน การขาดความก้าวหน้าในอาชีพการงานที่ทำ ตลอดจนการไม่มีส่วนร่วมในงาน บทบาทและขอบเขตความรับผิดชอบที่มีไม่ชัดเจนมีผลต่อการจัดการความเครียดในการปฏิบัติงาน

3.4.ความเครียดในการปฏิบัติงานด้านสภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวกส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร3 อยู่ในระดับปานกลาง ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า การที่บุคลากรมีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ไม่เหมาะสม เช่น เสียงดัง และอุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้ไม่เพียงพอต่อการทำงาน ส่งผลต่อความเครียดต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรไม่มากนัก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธัญพิชชา กัยวิทย์โกศล (2562) การที่บุคลากรมีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ไม่เหมาะสม วัสดุอุปกรณ์ในการทำงานไม่ครบถ้วน ไม่ได้ส่งผลต่อความเครียดต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรมากนัก ซึ่งสอดคล้องกับ พิมพ์ ศรีทองคำ (2557) ได้กล่าวถึงสาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานเกิดจากบรรยากาศและสิ่งอำนวยความสะดวกที่ไม่ดี สภาพการทำงาน บรรยากาศและสิ่งอำนวยความสะดวกที่ไม่ดีไม่เอื้อต่อการทำงานทำให้การทำงานไม่เกิดประสิทธิภาพ อีกทั้งยังมีอิทธิพลต่อความเครียดในงานอย่างมาก

3.5.ความเครียดในการปฏิบัติงานด้านสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคลส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3 ระดับปานกลาง ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า การที่มีความสัมพันธ์ที่ไม่ได้รับความร่วมมือในการทำงานกับหน่วยงานอื่น การที่ความสัมพันธ์ของบุคลากรในองค์กรที่มีเพื่อนร่วมงานชอบใช้อารมณ์ขณะปฏิบัติงานไม่ได้ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธัญพิชชา กัยวิทย์โกศล (2562) การที่ความสัมพันธ์ของบุคลากรในองค์กรที่มีต่อ หัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน หรือผู้ที่มาติดต่อกับงานไม่ได้มีผลหรือส่งผลต่อการจัดการความเครียดในการปฏิบัติงาน ซึ่งไม่สอดคล้องกับ งานวิจัยของ อติศักดิ์ สนวนกุล (2552) กล่าวว่า สัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในการปฏิบัติงานมีผลต่อความเครียดในการทำงาน เนื่องมาจากการปฏิบัติงานของพนักงานจะต้องพบปะและมีความสัมพันธ์กับบุคคลต่างๆจำนวนมาก ย่อมทำให้เกิดความขัดแย้งได้ง่าย จึงทำให้สัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในการปฏิบัติงานมีผลต่อความเครียดในการทำงาน

3.6.ความเครียดในการปฏิบัติงานด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3 อยู่ในระดับปานกลาง ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า การที่ความสัมพันธ์ของบุคลากรในองค์กรที่มีต่อ กระบวนการพิจารณาการขึ้นเงินเดือนของบุคลากรในองค์กร ไม่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากร ซึ่งไม่สอดคล้องกับ งานวิจัยของ อติศักดิ์ สนวนกุล (2552) กล่าวว่า ค่าตอบแทนและสวัสดิการมีผลต่อความเครียดในการทำงานเนื่องมาจากการปรับฐานเงินเดือนของพนักงานจากการประเมินผลปลายปีมีการปรับขึ้นน้อยมากเมื่อเปรียบเทียบกับองค์กรอื่น จึงอาจจะทำให้ค่าตอบแทนและสวัสดิการมีผลต่อความเครียดในการทำงาน

3.7.ความเครียดในการปฏิบัติงานด้านผู้บริหารมีผลต่อการจัดการความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3 ระดับปานกลาง การที่ความสัมพันธ์ของผู้บังคับบัญชามีนโยบายที่ไม่ชัดเจน การเผชิญหน้ากับความเข้าใจผิดของผู้บังคับบัญชา ไม่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานบุคลากรในองค์กร ซึ่งไม่สอดคล้องกับ ต่อลาภ อยู่พงษ์พิทักษ์, อริสรา เสยานนท์ (2559) ปัจจัยที่มีต่อผู้บังคับบัญชามีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่

### **ข้อเสนอแนะการนำไปใช้**

ผลการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ทำให้ทราบถึงความเครียดในการปฏิบัติงานและปัจจัยส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรของสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3

ผลการวิจัยครั้งนี้แสดงให้เห็นว่า บุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3 ที่มีเพศ อายุ สถานภาพ รายได้ ระดับการศึกษา ที่แตกต่างกันส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานไม่ต่างกัน ความเครียดในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3 โดยมีข้อเสนอแนะดังนี้

#### **1. ด้านลักษณะงาน**

ผลการศึกษาวิจัยแสดงให้เห็นว่าความเครียดในการปฏิบัติงานที่เกิดจากด้านลักษณะของงานที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3

ผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับการมอบหมายงาน งานที่ทำมีปริมาณงานที่ไม่สมดุลกับจำนวนบุคลากร ควรให้ปริมาณงานที่เหมาะสมกับบุคลากร ไม่มากจนเกินไป เพื่อที่บุคลากรจะได้ปฏิบัติให้เสร็จทันกำหนดตามเวลาที่กำหนด ตลอดจนประสิทธิภาพของงานที่สำเร็จ

#### 2. ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน

ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าความเครียดในการปฏิบัติงานที่เกิดจากด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงานที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3 บุคลากรส่วนใหญ่ มองว่าความสำเร็จและความก้าวหน้าในตำแหน่งงานค่อนข้างมาก ผู้บริหารควรให้ความสำคัญในเรื่องของการเปิดโอกาสให้กับบุคลากรในองค์กรได้ศึกษาเพิ่มเติม และเพื่อศึกษาต่อในการประกอบการพิจารณาเลื่อนขั้นในตำแหน่งงานของบุคลากรในองค์กร

#### 3. ด้านโครงสร้างและการบริหารจัดการ

ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าความเครียดในการปฏิบัติงานที่เกิดจากด้านโครงสร้างและการบริหารจัดการ ที่ส่งผลต่อความเครียดของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3 ค่าตอบแทนไม่เหมาะสมกับตำแหน่งงานที่ผู้บริหารควรให้ความสำคัญในเรื่องของผลตอบแทนที่ให้กับบุคลากรควรมีความเหมาะสมกับงาน เนื่องจากปริมาณงานที่มาก และไม่เหมาะสมกับประสบการณ์ที่บุคลากรมี ควรจัดให้มีบุคลากรให้เหมาะสมกับปริมาณงาน เพื่อลดความเครียดให้บุคลากรในองค์กร

#### 4. ด้านสภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าความเครียดในการปฏิบัติงานที่เกิดจากด้านสภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวก ที่ส่งผลต่อการจัดการความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3 อุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้ไม่เพียงพอต่อการทำงานและสถานที่แออัด ไม่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน ผู้บริหารควรให้จัดให้มีอุปกรณ์เครื่องใช้ให้เหมาะสมกับบุคลากรและจัดสถานที่ในการทำงานให้เหมาะเพื่อให้บุคลากรรู้สึกอยากทำงาน

#### 5. ด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล

ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าความเครียดในการปฏิบัติงานที่เกิดจากด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ที่ส่งผลต่อการจัดการความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3 มีความสัมพันธ์ที่ไม่ได้รับความร่วมมือในการทำงานกับหน่วยงานอื่นและเพื่อนร่วมงาน ชอบใช้อารมณ์ขณะปฏิบัติงาน ผู้บริหารควรมีจัดอบรมบุคลากรเพื่อละลายพฤติกรรมของบุคลากรในองค์กร

#### 6. ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ

ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าความเครียดในการปฏิบัติงานที่เกิดจากด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ที่ส่งผลต่อการจัดการความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3 กระบวนการพิจารณาการขึ้นเงินเดือนของบุคลากรในองค์กร ผู้บริหารควรพิจารณาการขึ้นเงินเดือนตามปริมาณงานของบุคลากรในองค์กร

#### 7. ด้านผู้บริหาร

ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าความเครียดในการปฏิบัติงานที่เกิดจากด้านผู้บริหาร ที่ส่งผลต่อการจัดการความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3 นโยบายที่ไม่ชัดเจน ผู้บริหารควรกำหนดนโยบายที่ชัดเจนและสอดคล้องกับนโยบายของกรมด้วยเพื่อไม่ให้บุคลากรเกิดความสับสนในการปฏิบัติงาน

### เอกสารอ้างอิง

- ฐาปณี ว่างานนท์ (2556) การศึกษาปัจจัยด้านการทำงานที่มีผลต่อความเครียดของ พนักงาน กรณีศึกษา บริษัท แอมพาส อินดัสตรี จำกัด, การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
- พัชรภรณ์ ภูสีฤทธิ (2555) การศึกษาความเครียดและกลวิธีการเผชิญปัญหาของพนักงานฝ่ายบริษัทสายการบินนกแอร์ จำกัด, คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- พิมพ์ ศรีทองคำ (2557) ความเครียดในการปฏิบัติงาน ภาวะผู้นำ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ปฏิบัติงานในบริษัทเอกชนที่นำเข้าและจัดจำหน่ายสินค้าแฟชั่นแห่งหนึ่ง , บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
- อนุรัตน์ อนันทนาธร (2559) ภาวะความเครียดและพฤติกรรมจัดการความเครียดของข้าราชการตำรวจ ตำรวจภูธร สังกัดตำรวจภูธร ภาค 2 , มหาวิทยาลัยบูรพา งานวิจัยคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ปี พ.ศ. 2559
- อาทิตยา โชติสารานู (2554) การศึกษาภาวะความเครียด และกลยุทธ์การจัดการความเครียดของพนักงานธนาคารกรุงเทพในการให้บริการประกันชีวิต กรณีศึกษา จังหวัดราชบุรี, บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศิลปากร
- กนกวรรณ ช่วยบำรุง (2562) ความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนใต้: กรณีศึกษาสถานีตำรวจภูธรเมืองนราธิวาสสารนิพนธ์ตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
- ธัญพิชชา. กัยวิทย์โกศล (2562) การจัดการความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3 :มหาวิทยาลัยรามคำแหง, บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
- สุรัชย์ ทูหมัด, วิโรจน์ เจษภูาลักษณ์ ความเครียดและผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานในหน่วยงานด้านศิลปวัฒนธรรมของมหาวิทยาลัยในกำกับของ สถาบันวัฒนธรรมและศิลปะ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร
- บังอร. อยู่ฉ่ำ (2552) ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ การประปา นครหลวง :มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต, บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
- ต่อลาภ อยู่พงษ์พิทักษ์, อริสรา เสยานนท์ ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่, บัณฑิตวิทยาลัย กลุ่มวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย
- จุฑารัตน์ ทองธรรม, (2558) ปัจจัยด้านการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความเครียดและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในโรงโรงงานอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์, คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี วิชาเอกการจัดการทั่วไป
- สุนารินทร์ เจริญสวัสดิ์, (2550) วิทยานิพนธ์สาเหตุและผลของความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลผลิตบัณฑิตแพทย์ ในสังกัดมหาวิทยาลัยมหิดล  
หลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตธุรกิจบัณฑิตย์
- ชนดล หาญอมรเศรษฐ์ (2539, อ้างถึงใน สุกฤตา ศรีทองสุข, 2559 , กนกวรรณ ช่วยบำรุง, 2562 หน้า 29-30) ความเครียดในการปฏิบัติงาน

- รัตติพร พนพิเชษฐกุล, (2544,น.24 อ้างถึงใน วรพงศ์ แสงกล้าหาญ,2559,น.37) การรับรู้ภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลง คุณภาพชีวิตในการทำงานการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรและความเครียดในการทำงานกรณีศึกษาพนักงานในองค์กรอิสระแห่งหนึ่ง
- บังอร อยู่ฉ่ำ,(2552) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ การประปานครหลวง
- ดลพร รุจิรวงศ์,(2563) การระบาดของโควิด-19 ทำให้คนไทยเกิดความเครียด“กรุงเทพธุรกิจ” เคยรวบรวม เช็คลิสต์ 7 ดัชนีที่สะท้อนว่า การทำงานจากที่บ้าน หรือการ Work From Home จากบทความ คอรัลัมของกรุงเทพธุรกิจ