

## ความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน

ธินันท์ ตู๊ประกาย<sup>1</sup> และ ประภัสสร วิเศษประภา<sup>2</sup>

### บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่องความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพทั่วไปของปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านการทำงาน และความเครียดของบุคลากรสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน และปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยด้านการทำงานมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน โดยเก็บข้อมูลจากบุคลากรสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน จำนวน 370 คน ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 30-40 ปีสถานภาพโสด มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 45,000 บาทขึ้นไป มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี และมีระยะเวลาการปฏิบัติงานในองค์กรไม่เกิน 5 ปี

ผลการวิเคราะห์ความสำคัญของปัจจัยด้านการทำงาน ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการทำงานอยู่ในระดับมาก โดยให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านบทบาทหน้าที่ในองค์กร รองลงมาคือ ปัจจัยด้านสัมพันธภาพกับบุคคลในองค์กร ปัจจัยด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในการทำงาน ปัจจัยด้านผลตอบแทนและสวัสดิการขององค์กร ปัจจัยด้านลักษณะงาน ปัจจัยด้านนโยบายและการบริหาร และปัจจัยด้านโครงสร้างและบรรยากาศขององค์กร ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากมีความเครียดในระดับปกติ รองลงมามีความเครียดสูงกว่าปกติมาก ต่อมาก็คือ สูงกว่าปกติเล็กน้อย เครียดน้อยกว่าปกติ และเครียดสูงกว่าปกติปานกลาง มีจำนวนน้อยที่สุด

โดยพบว่าปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ด้านเพศ สถานภาพ ระดับการศึกษาและระยะเวลาการปฏิบัติงานในองค์กรที่แตกต่างกัน มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านอายุ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน และปัจจัยด้านการทำงานมีอิทธิพลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

**คำสำคัญ:** ความเครียด, ความเครียดในการปฏิบัติงาน, สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน

<sup>1</sup>นักศึกษาระดับปริญญาโท คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

<sup>2</sup>อาจารย์พิเศษ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

## Abstract

The study of the Work Stress of Staffs of State Audit Office of the Kingdom of Thailand was conducted in order to study the individual factors and the working factors related to the work stress of staffs of State Audit Office of the Kingdom of Thailand. The result from the collected data of 370 Staffs of State Audit Office of the Kingdom of Thailand showed that most of respondents were female with the age between 30-40 years old, had single status, more than 45,000 baht for monthly income, bachelor degrees, and under 5 years of working period.

The analysis of working factors revealed that the respondents gave the high level in overall, especially in terms of role in the organization followed by working relationship, career advancement, compensation and benefits, job characteristics, administrative policy, and structure and corporate atmosphere.

The analysis of the work stress of staffs of State Audit Office of the Kingdom of Thailand showed that most of respondents were the normally level followed by the higher than normally, the slightly higher than normally, the lesser than normally and the moderately higher than normally.

The findings found that the work stress was similarly affected by the individual factors of staffs of State Audit Office of the Kingdom of Thailand in terms of gender, status, education level, and working period. In contrast, the difference of age, and average monthly income differently affected the working stress. The working factors affected the work stress of staffs of State Audit Office of the Kingdom of Thailand with statistically significant at 0.01

**Keywords:** stress, work stress, State Audit Office of the Kingdom of Thailand

## 1. บทนำ

สังคมปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วเกิดขึ้นมากมาย ความเร่งรีบมีมากขึ้นเรื่อย ๆ ไม่ว่าจะเกี่ยวข้องกับการใช้ชีวิต การเรียน การทำงาน เศรษฐกิจ การเมือง ค่านิยม และวัฒนธรรม ซึ่งสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ เป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียด หากความเครียดที่เกิดขึ้นอยู่ในระดับที่มากเกินไปย่อมส่งผลกระทบต่อสุขภาพกายและสุขภาพจิตของบุคคล หากมีความเครียดสะสมในระดับที่มากเกินไปจะส่งผลกระทบทางด้านลบต่อปัญหาสุขภาพกาย สุขภาพจิต และพฤติกรรม

ปัญหาความเครียดเรื้อรังจะนำไปสู่อาการเจ็บป่วยทั้งทางจิตและทางกายสารพัดอาการ-สารพัดโรค เช่น กลุ่มอาการซึมเศร้าและวิตกกังวล ซึ่งอาการเหล่านี้ก็จะส่งผลเกี่ยวเนื่องโดยตรงไปถึงสุขภาพร่างกายด้วย

เช่น มีอาการล่าช้าแปรปรวน หรืออาการปวดหลังส่วนล่าง แล้วอาการเจ็บป่วยเหล่านี้ก็จะนำไปสู่ค่าใช้จ่ายในการรักษาอีกจำนวนมาก อย่างไรก็ตาม กลุ่มพนักงานออฟฟิศ กำลังเผชิญปัญหาในการทำงาน เรียกว่า “Presenteeism” หรือการมาทำงานแม้จะเจ็บป่วย ทั้ง ๆ ที่สภาพร่างกายและจิตใจไม่พร้อม เนื่องจากหลายสาเหตุ เช่น ความกังวลเกี่ยวกับความมั่นคงของงาน (job security) จำนวนงานที่มากเกินไป (overloaded work) วัฒนธรรมองค์กร (work culture) ที่อาจกดดันให้พนักงานต้องแสดงความทุ่มเท หรือแม้แต่การไม่ยอมรับความจริงของตัวเอง (denial) ที่ทำให้ฝืนร่างกายตนเองเข้ามาทำงาน (ผู้จัดการออนไลน์, 2562)

สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน เป็นส่วนราชการที่เป็นหน่วยงานอิสระตามรัฐธรรมนูญ มีหน้าที่และอำนาจในการตรวจเงินแผ่นดินตามที่ว่า การตรวจเงินแผ่นดินมอบหมาย และดำเนินการเพื่อให้คณะกรรมการตรวจเงินแผ่นดินบรรลุภารกิจและหน้าที่ตามที่กำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญ พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการตรวจเงินแผ่นดิน พ.ศ. 2561 และกฎหมายอื่น รวมทั้งสนับสนุนการปฏิบัติงานของคณะกรรมการตรวจเงินแผ่นดินและผู้ว่าการตรวจเงินแผ่นดิน

เนื่องจากบุคลากรเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าขององค์กรช่วยในการขับเคลื่อนองค์กรไปสู่เป้าหมาย หากบุคลากรเกิดภาวะความเครียด อาจส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้ ทั้งนี้ ผลการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ จะเป็นประโยชน์ในการนำมาวางแผนการบริหารงาน การกำหนดนโยบายด้านการปฏิบัติงาน การพัฒนาและปรับปรุงการปฏิบัติงาน เพื่อลดระดับความเครียดของบุคลากรในด้านต่าง ๆ ส่งเสริมให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้น

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพทั่วไปของปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านการทำงาน และความเครียดของบุคลากรสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน
2. ปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยด้านการทำงานมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน

### สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินแตกต่างกัน
2. ปัจจัยด้านการทำงานมีอิทธิพลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน

### ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตด้านประชากรศาสตร์ หมายถึง บุคลากรสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ซึ่งมีประชากรทั้งหมด 4,052 คน (สำนักบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน, 2564)

2. ขอบเขตด้านเนื้อหา ตัวแปรอิสระ (Independent variables) ประกอบด้วย ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระดับการศึกษา และระยะเวลาการปฏิบัติงาน ในองค์กร และปัจจัยด้านการทำงาน ได้แก่ ลักษณะงาน บทบาทหน้าที่ในองค์กร นโยบายและการบริหาร ความสำเร็จและความก้าวหน้าในการทำงาน สัมพันธภาพกับบุคคลในองค์กร ผลตอบแทนและสวัสดิการขององค์กร และโครงสร้างและบรรยากาศองค์กร และตัวแปรตาม (Dependent variables) คือ ความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน

3. ผู้วิจัยกำหนดระยะเวลาในการดำเนินการศึกษาตั้งแต่ธันวาคม 2563-กุมภาพันธ์ 2564

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. **ประโยชน์เชิงวิชาการ:** ผลการวิจัยครั้งนี้ สามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานเพื่อการศึกษา และเพื่อพัฒนารูปแบบการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านการทำงานและความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากร ซึ่งผู้วิจัยคาดหวังว่าผลจากการวิจัยครั้งนี้จะเป็นประโยชน์กับผู้ที่เกี่ยวข้องตลอดจนใช้เป็นพื้นฐานสำหรับการวิจัยในครั้งต่อไป

2. **ประโยชน์เชิงนโยบาย:** ผลการวิจัยครั้งนี้ทำให้ผู้บริหารสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินได้ทราบถึงความแตกต่างของระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยด้านการทำงานที่มีผลต่อระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากร เพื่อให้ผู้บริหาร หรือผู้ที่เกี่ยวข้องนำไปใช้ในการวางแผน การบริหารงาน การกำหนดนโยบายด้านการปฏิบัติงาน การพัฒนาและปรับปรุงการปฏิบัติงานเพื่อลดระดับความเครียดของบุคลากร ส่งเสริมให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้น

## 2. ทบทวนวรรณกรรม

2.1 **ปัจจัยส่วนบุคคล** ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงานในองค์กร

Taylor (1987) กล่าวว่า iva ปัจจัยส่วนบุคคล คือ บุคคลแต่ละคนมีการแสดงออกถึงความเครียดในหลายรูปแบบ มีวิธีการจัดการกับความเครียดที่แตกต่างกันไป ซึ่งสาเหตุของความเครียดของแต่ละบุคคลนั้นอาจมาจากความสัมพันธ์ในครอบครัวสภาพแวดล้อมในโรงเรียน สภาพแวดล้อมในที่ทำงาน และสภาพแวดล้อมทางสังคมประเพณี วัฒนธรรม ประสพการณ์ต่าง ๆ ที่ผ่านมา เช่น เพศ อายุ การศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงานสถานภาพ และรายได้ และ Schermerhorn and Osborn (1991) กล่าวว่า iva ปัจจัยส่วนบุคคล คือ คุณลักษณะทางกายภาพของบุคคล ทำให้แต่ละบุคคลตอบสนองต่อความเครียดแตกต่างกัน ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรสระดับการศึกษา แผนก/สังกัด รายได้ต่อเดือน และอายุงาน

**2.2 ปัจจัยด้านการทำงาน** ประกอบด้วย ลักษณะงาน บทบาทหน้าที่ในองค์กร นโยบายและการบริหาร ความสำเร็จและความก้าวหน้าในการทำงาน สัมพันธภาพกับบุคคลในองค์กร ผลตอบแทนและสวัสดิการขององค์กร โครงสร้างและบรรยากาศองค์กร โดยมีรายละเอียดดังนี้

**2.2.1 ลักษณะงาน** หมายถึง ลักษณะของงานที่ก่อให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน ให้งานมีความน่าสนใจและมีความท้าทายให้ต้องลงมือทำงานนั้น ๆ (อรนิชา ชื่นจิตร, 2560) ปริมาณงานที่มากเกินไป ปริมาณงานไม่สมดุลกับจำนวนบุคลากร ขั้นตอนในการปฏิบัติงานมีมากเกินไป ขาดทักษะความสามารถในงานที่ทำ ต้องมีความรับผิดชอบงานมาก งานมีความซ้ำซ้อนจำเจ งานที่ทำไม่มีขอบเขตที่ชัดเจน ขาดความเป็นอิสระในการปฏิบัติงาน การแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบไม่เป็นธรรม การมีนโยบายและวิธีปฏิบัติที่ขัดแย้งกัน (จุฑารัตน์ ทางธรรม, 2558)

**2.2.2 บทบาทหน้าที่ในองค์กร** หมายถึง บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของบุคคลในการทำงาน ซึ่งบุคคลหนึ่งอาจมีหน้าที่เดียว หรือหลายหน้าที่ (อาทิตย์ เอี่ยมขจร, 2559) การปฏิบัติตามสิทธิและหน้าที่ของสถานภาพภายใต้ขอบเขตของกฎหมายและข้อกำหนดของหน่วยงาน ได้แก่ ความไม่ชัดเจนในบทบาท ความสับสนเกี่ยวกับขอบเขตของงาน ความรับผิดชอบที่ขัดแย้งต่อบทบาทหน้าที่ของตนเอง ขาดการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจและการปฏิบัตินอกเหนือความรับผิดชอบ (จุฑารัตน์ ทางธรรม, 2558)

**2.2.3 นโยบายและการบริหาร** หมายถึง การจัดการและการบริหารขององค์กร (Herzberg, 1959) การบริหาร นโยบาย การวางแผนงาน ระเบียบ คำสั่ง (ชาญชัย ทิพย์เนตร, 2560)

**2.2.4 ความสำเร็จและความก้าวหน้าในการทำงาน** หมายถึง โอกาสได้รับความก้าวหน้าในอนาคต การที่บุคคลได้รับการแต่งตั้งเลื่อนตำแหน่งในหน่วยงานแล้ว รวมถึงสถานการณ์ที่บุคคลสามารถได้รับความก้าวหน้าในทักษะวิชาชีพได้ด้วย (Herzberg, 1959) การได้รับปรับเปลี่ยนเงินเดือนจากการประเมินผล ตลอดจนได้รับการฝึกอบรมเพิ่มพูนความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชา (อภิญญา กุลจันทะ, 2558) ได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา และรู้สึกพึงพอใจต่อตนเอง (ดอน รูปสม, 2562)

**2.2.5 สัมพันธภาพกับบุคคลในองค์กร** หมายถึง ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน การติดต่อไม่ว่าจะเป็นกิริยาหรือวาจาที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจซึ่งกันและกันอย่างดี (Herzberg, 1959) การแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกัน การให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกันระหว่างเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา (สนธยา พฤกษ์ทยานนท์, 2559) ความสามัคคี การยอมรับความสามารถ (ดอน รูปสม, 2562)

**2.2.6 ผลตอบแทนและสวัสดิการขององค์กร** หมายถึง เงินเดือน โบนัส เงินประจำตำแหน่ง ค่าเช่าบ้าน หรือรายได้อื่น ๆ ที่ได้จากการทำงาน รวมทั้งผลประโยชน์ที่ไม่ใช่เงินเดือน (ดอน รูปสม, 2562) โดยพิจารณาในเรื่องของจำนวนค่าจ้างที่เหมาะสมกับปริมาณของผลงาน และมีวิธีการจ่ายค่าจ้างที่ยุติธรรมเสมอภาค (อรนิชา ชื่นจิตร, 2560) โดยเป็นที่พึงพอใจของบุคลากรที่ทำงาน (Herzberg, 1959)

**2.2.7 โครงสร้างและบรรยากาศองค์กร** หมายถึง สิ่งต่าง ๆ ที่อยู่ล้อมรอบตัวในด้านความเหมาะสมทางกายภาพ ความปลอดภัย และความพร้อมของอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ในการทำงาน (ซัชดา หลงพิมาย, 2560) การติดต่อสื่อสาร สภาพแวดล้อมในการทำงาน การส่งเสริมขวัญและกำลังใจในการทำงาน และบรรยากาศในการทำงาน (โกเมศ จันทรเจริญ, 2558) การแบ่งพรรคแบ่งพวก (สนธยา พฤษภักษานนท์, 2559) ผู้บังคับบัญชาไม่มีความยุติธรรม (จุฑารัตน์ ทางธรรม, 2558)

### 2.3 ความเครียดในการปฏิบัติงาน

ความเครียดในการปฏิบัติงาน หมายถึง สภาวะที่เกิดจากปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับงาน ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงต่อสภาพร่างกายและจิตใจของบุคคล (Hellriegel, Slocum, and Woodman, 2001) เมื่อต้องเผชิญกับแรงกดดันที่เกิดจากสิ่งแวดล้อม สถานการณ์ หรือเหตุการณ์ในการปฏิบัติงาน ทั้งด้านการบริหาร การงาน ความขัดแย้งของบุคลากร เวลา ปริมาณ และคุณภาพของงาน ซึ่งส่งผลโดยตรงต่อความรู้สึกของบุคคลที่มีต่องาน แต่ละบุคคลจะมีความรู้สึกประสบการณ์และการจัดการกับความเครียดที่แตกต่างกัน (Ivancevich and Matteson, 1987) ซึ่งจะแสดงอาการออกมาทางร่างกาย จิตใจและพฤติกรรม เช่น นอนไม่หลับ หัวใจเต้นแรงโดยไม่มีสาเหตุ ปวดศีรษะ เป็นต้น (ญานิศา วงษ์สิงห์, 2559)

### 3. วิธีการศึกษา

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ซึ่งมีประชากรทั้งหมด 4,052 คน (สำนักบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน, 2564) ขนาดกลุ่มตัวอย่างได้จากสูตรการคำนวณสูตรของ Yamane (1976) กลุ่มตัวอย่างคิดค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ที่ 0.05 หรือคิดเป็นค่าความคลาดเคลื่อนที่ 5% ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% จากการคำนวณได้กลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมในการวิจัย จำนวน 365 ตัวอย่าง อย่างไรก็ตาม ผู้วิจัยได้เก็บกลุ่มตัวอย่างเพิ่มเติมจนครบ 370 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบมีชั้นภูมิ (stratified sampling) โดยแบ่งเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ บุคลากรในส่วนกลาง และบุคลากรในส่วนภูมิภาค จากนั้นใช้การสุ่มตัวอย่างแบบอย่างง่าย (simple random sampling) ตามสัดส่วนของบุคลากรส่วนกลางและส่วนภูมิภาค โดยเครื่องมือที่ใช้จัดเก็บข้อมูลคือ แบบสอบถาม ซึ่งให้ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) จำนวน 3 ท่าน จากนั้นนำแบบสอบถามที่ผ่านการปรับปรุงแก้ไขเรียบร้อยแล้วไปทดลองใช้ (try-out) กับกลุ่มประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 40 คน เพื่อนำมาวิเคราะห์หาค่าอำนาจจำแนกรายข้อ (Corrected item-total correlation) และหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha coefficient) ตามวิธีของ Cronbach แล้วนำแบบสอบถามที่ได้รับการปรับปรุงแล้วจำนวน 370 ชุด ออกเก็บข้อมูล จากนั้นนำแบบสอบถามทั้งหมดมาทำการตรวจสอบการตอบคำถามในแบบสอบถาม แล้วนำมาวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ โดยผู้วิจัยได้ทำการเก็บข้อมูลในช่วงเดือนกุมภาพันธ์ 2564 สถิติที่ใช้เพื่อการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย

ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์สมมติฐานด้วย t-test และ ANOVA เปรียบเทียบเป็นรายคู่ด้วยสถิติ LSD และการวิเคราะห์การถดถอยพหุเชิงเส้นตรง (Multiple linear regression)

#### 4. ผลการศึกษาและอภิปราย

จากผลการวิเคราะห์พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 30-40 ปี สถานภาพโสด มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 45,000 บาทขึ้นไป มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี มีระยะเวลาการปฏิบัติงานในองค์กรไม่เกิน 5 ปี

ผลการวิเคราะห์พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการทำงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยด้านการทำงานด้านบทบาทหน้าที่ในองค์กร มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านสัมพันธภาพกับบุคคลในองค์กร ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการขององค์กร ด้านลักษณะงาน ด้านนโยบายและการบริหาร และด้านโครงสร้างและบรรยากาศองค์กร ตามลำดับ ทั้งนี้แสดงให้เห็นว่าบุคลากรมีการรับรู้และเข้าใจถึงปัจจัยในด้านต่าง ๆ ขององค์กรเป็นอย่างดี และยังมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านบทบาทหน้าที่ในองค์กร ซึ่งเป็นส่วนสำคัญที่แสดงให้เห็นถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร จะนำไปสู่การทำงานที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของ Herzberg (1959) ได้แบ่งปัจจัยด้านการทำงานออกเป็น 2 ปัจจัย คือ สิ่งที่ทำให้เกิดความพอใจกับสิ่งที่ไม่ทำให้เกิดความไม่พอใจ หรือเป็นปัจจัยจูงใจกับปัจจัยอนามัย และผลการศึกษาบางส่วนยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ อรนิชา ชื่นจิตร (2560) ที่ศึกษาเกี่ยวกับบุพปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการทำงานของพนักงาน โรงงานอุตสาหกรรมในเขตนิคมอุตสาหกรรมนวนคร พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นต่อลักษณะงานและสภาพแวดล้อมในการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก แต่ลำดับการให้ความสำคัญยังคงแตกต่างกัน อาจเกิดจากประชากรกลุ่มตัวอย่างมีลักษณะที่แตกต่างกัน การรับรู้ การให้ความสำคัญและความเข้าใจกับปัจจัยต่าง ๆ ในองค์กรย่อมแตกต่างกันไปตามสภาพแวดล้อมภายในของแต่ละองค์กร

อีกทั้ง ผลการวิเคราะห์ยังพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากมีความเครียดในระดับปกติ รองลงมา มีความเครียดสูงกว่าปกติมาก ต่อมาคือ สูงกว่าปกติเล็กน้อย และเครียดน้อยกว่าปกติ ขณะที่ ผู้ที่มีระดับความเครียดสูงกว่าปกติปานกลาง มีจำนวนน้อยที่สุด โดยอาการที่เกิดขึ้นเป็นครั้งคราว เช่น ไม่มีสมาธิในการปฏิบัติงาน ตื่นเต้นง่ายกับเหตุการณ์ที่ไม่คุ้นเคย รู้สึกเหนื่อย ไม่อยากทำอะไร เป็นต้น สอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีระดับความเครียดของกรมสุขภาพจิต (2563) ซึ่งแบ่งระดับความเครียดออกเป็น 5 ระดับ โดยความเครียดสูงกว่าปกติปานกลางและความเครียดสูงกว่าปกติมาก มีผลกระทบต่อการทำงาน การใช้ชีวิตประจำวัน และสุขภาพ อีกทั้งยังมีผลในทางลบต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ผลการศึกษบางส่วนยังสอดคล้องกับการศึกษาของภาพรรณ พุทธิยาวัฒน์ (2558) ที่ศึกษาเรื่อง ความเครียดของเจ้าหน้าที่รับเรื่องทางโทรศัพท์ศูนย์ช่วยเหลือสังคม (1300) พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความเครียด โดยเฉลี่ยสูงกว่าปกติเล็กน้อย โดยเมื่อพิจารณาตามวัตถุประสงค์การศึกษาพบว่า

ผลการวิเคราะห์สมมติฐานพบอีกว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน มีเพียง 2 ปัจจัย ได้แก่ อายุและรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีความเครียดในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ในขณะที่ปัจจัยส่วนบุคคล 4 ปัจจัย ได้แก่ เพศ สถานภาพ ระดับการศึกษา และระยะเวลาการปฏิบัติงาน ในองค์กรที่แตกต่างกัน มีความเครียดในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีของ Shermerhom and Osborn (1991) ที่กล่าวว่า ปัจจัยส่วนบุคคล คือ คุณลักษณะทางกายภาพของบุคคล ทำให้แต่ละบุคคลตอบสนองต่อความเครียดแตกต่างกัน ซึ่งอภิปรายผลการศึกษาสมมติฐานที่ละประเด็น ดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศของบุคลากรสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินที่แตกต่างกัน มีความเครียดในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน อาจเนื่องจากทั้งเพศชายและเพศหญิงมีลักษณะของงานที่ปฏิบัติเหมือนกัน การมอบหมายงานไม่ได้คำนึงถึงเพศ แต่พิจารณาจากตำแหน่ง และองค์กรมีการกำหนดบทบาทหน้าที่ที่รับผิดชอบไว้อย่างชัดเจนแล้ว สอดคล้องกับงานวิจัยของจุฑารัตน์ ทางธรรม (2558) ที่ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยด้านการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความเครียดและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ ผลการศึกษาของอรนิตา ชื่นจิตร (2560) ที่ศึกษาเรื่อง บุพปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการทำงานของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมในเขตนิคมอุตสาหกรรมนวนคร ที่พบว่า เพศที่แตกต่างกันทำให้ความเครียดในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

2. ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุของบุคลากรสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินที่แตกต่างกัน มีความเครียดในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน โดยบุคลากรที่มีอายุน้อยจะมีความเครียดสูงกว่าบุคลากรที่มีอายุมาก อาจเกิดจากบุคลากรที่มีอายุน้อย อาจเป็นช่วงเริ่มต้นการทำงาน จึงมีความต้องการเรียนรู้ในด้านต่าง ๆ อยู่ในช่วงการปรับตัว ซึ่งมีความคาดหวังต่อความก้าวหน้าและความสำเร็จสูงกว่า บุคลากรที่มีอายุมาก และมีการรับมือกับความเครียดหรือความกดดัน ได้ไม่ดีเท่าบุคลากรที่มีอายุมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ จุฑารัตน์ ทางธรรม (2558) ที่ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยด้านการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความเครียดและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ ผลการศึกษาของอรนิตา ชื่นจิตร (2560) ที่ศึกษาเรื่อง บุพปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการทำงานของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมในเขตนิคมอุตสาหกรรมนวนคร ที่พบว่าอายุที่แตกต่างกันทำให้ความเครียดในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

3. ปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานภาพของบุคลากรสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินที่แตกต่างกัน มีความเครียดในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน เนื่องจากการมอบหมายงาน และหน้าที่ความรับผิดชอบในงาน ไม่ได้มอบหมายโดยคำนึงถึงสถานภาพ แต่มอบหมายตามตำแหน่งงานที่รับผิดชอบ สอดคล้องกับงานวิจัยของจุฑารัตน์ ทางธรรม (2558) ที่ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยด้านการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความเครียดและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ และอรนิตา ชื่นจิตร (2560) ที่ศึกษาเรื่อง บุพปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการทำงานของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมในเขตนิคมอุตสาหกรรมนวนคร และกนกอร เปรมเดชา (2559) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์



ระหว่างปัจจัยสภาพการทำงาน การจัดการความเครียดและระดับความเครียดของพนักงานมหาวิทยาลัย ที่พบว่าสถานภาพที่แตกต่างกันทำให้ความเครียดในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

4. ปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของบุคลากรสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินที่แตกต่างกัน มีความเครียดในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน โดยผู้ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยจะมีระดับความเครียดมากกว่า ผู้ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมาก อาจเป็นเพราะมีรายได้ไม่เพียงพอต่อความต้องการในการดำรงชีวิตในสถานะ เศรษฐกิจปัจจุบัน และผู้ที่มีรายได้น้อยอาจจะเป็นบุคลากรในระดับพนักงานราชการ หรือลูกจ้าง และผู้ที่เริ่ม บรรจุเข้ารับราชการ ซึ่งอาจมีความต้องการความก้าวหน้าในหน้าที่การงานสูง มีความกดดันและอยู่ในช่วง การปรับตัวกับสภาพแวดล้อมและวัฒนธรรมขององค์กร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของจุฑารัตน์ ทางธรรม (2558) ที่ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยด้านการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความเครียดและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ กนกอร เปรมเดชา (2559) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสภาพการทำงาน การจัดการความเครียดและระดับความเครียดของพนักงาน มหาวิทยาลัย ที่พบว่ารายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันทำให้ความเครียดในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

5. ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาของบุคลากรสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินที่แตกต่างกัน มีความเครียดในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน อาจเป็นเพราะว่าบุคลากรที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีลักษณะ งานหน้าที่ความรับผิดชอบที่ไม่แตกต่างกัน เนื่องจากระดับการศึกษาเป็นส่วนที่ช่วยให้มีความก้าวหน้า ในอาชีพเท่านั้น แต่ลักษณะงานต่าง ๆ ยังคงคล้ายคลึงกัน การแบ่งแยกหน้าที่และความรับผิดชอบจะมีการ แบ่งตามระดับตำแหน่ง ซึ่งอยู่ภายใต้กฎ ระเบียบ ข้อบังคับขององค์กร สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุภารัตน์ สุदानุตร (2558) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานและผลการปฏิบัติงานของ พนักงานต้อนรับส่วนหน้าในโรงแรมระดับ 3-5 ดาว ในเขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี และ ภาพรรณ พุทธิยาวัฒน์ (2558) ที่ศึกษาเรื่อง ความเครียดของเจ้าหน้าที่รับเรื่องทางโทรศัพท์ศูนย์ช่วยเหลือ สังคม (1300) ที่พบว่าระดับการศึกษาที่แตกต่างกันทำให้ความเครียดในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

6. ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระยะเวลาการปฏิบัติงานในองค์กรของบุคลากรสำนักงานการตรวจเงิน แผ่นดินที่แตกต่างกัน มีความเครียดในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน อาจเนื่องจากลักษณะงานที่ปฏิบัติจะมีการ เปลี่ยนแปลงไป เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงตำแหน่งหน้าที่ หรือมีการเปลี่ยนแปลงหน้าที่ความรับผิดชอบ ซึ่งส่วนใหญ่หากบุคลากรไม่ได้มีความต้องการย้ายตำแหน่งหน้าที่งาน หรือการสอบเพื่อเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง ซึ่งต้องเป็นไปตามกฎ ระเบียบ หรือข้อบังคับที่กำหนด ก็จะต้องปฏิบัติงานอยู่ที่เดิม และ มีหน้าที่ความรับผิดชอบเช่นเดิม ดังนั้น การมีระยะเวลาในการปฏิบัติงานน้อยหรือมาก จึงไม่ทำให้ ความเครียดในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ภาพรรณ พุทธิยาวัฒน์ (2558) ที่ศึกษา เรื่อง ความเครียดของเจ้าหน้าที่รับเรื่องทางโทรศัพท์ศูนย์ช่วยเหลือสังคม (1300) และอรนิชา ชื่นจิตร (2560) ที่ศึกษาเรื่องบุพบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการทำงานของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมในเขตนิคม อุตสาหกรรมนวนคร ที่พบว่าระยะเวลาการปฏิบัติงานในองค์กรที่แตกต่างกันทำให้ความเครียดในการ ปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์สมมติฐานยังพบอีกว่า ปัจจัยด้านการทำงานโดยรวมมีอิทธิพลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน โดยเมื่อวิเคราะห์ในรายละเอียดจะเห็นว่า ปัจจัยด้านการทำงานด้านลักษณะงานเพียงด้านเดียวที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน โดยมีความคิดเห็นในเชิงลบ กล่าวคือ เมื่อปัจจัยด้านการทำงานด้านลักษณะงานลดลง จะส่งผลให้ความเครียดในการปฏิบัติงานเพิ่มสูงขึ้น ในขณะที่ปัจจัยด้านการทำงาน 6 ด้าน ได้แก่ ด้านบทบาทหน้าที่ในองค์กร ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านสัมพันธภาพกับบุคคลในองค์กร ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการขององค์กร และด้านโครงสร้างและบรรยากาศองค์กร ไม่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน จึงอภิปรายผลการศึกษาที่ละประเด็น ดังนี้

1. ปัจจัยด้านการทำงานด้านลักษณะงานมีอิทธิพลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน อาจเนื่องจากการกำหนดช่วงเวลาในการปฏิบัติงานยังไม่เหมาะสมกับปริมาณงานที่ต้องรับผิดชอบ จำนวนบุคลากรยังไม่เหมาะสมกับปริมาณงานและระยะเวลาการปฏิบัติงาน และอาจยังมีการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบไม่เหมาะสม และลักษณะงานเป็นงานที่ต้องปฏิบัติซ้ำ ๆ อยู่เป็นประจำ เนื่องจากโดยส่วนใหญ่ไม่มีการหมุนเวียนแลกเปลี่ยนงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ญาณีสา วงษ์สิงห์ (2559) ศึกษาเรื่อง การเปรียบเทียบการจัดการความเครียดจากการทำงานด้านบริการขนส่งระหว่างพนักงานบริษัท ทีวีไคเร็ค จำกัด (มหาชน) และพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด และ อรนิชา ชื่นจิตร (2560) ศึกษาเรื่อง บุพปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการทำงานของพนักงาน โรงงานอุตสาหกรรมในเขตนิคมอุตสาหกรรมนวนคร พบว่า ปัจจัยด้านลักษณะงานมีอิทธิพลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน

2. ปัจจัยด้านการทำงานด้านบทบาทหน้าที่ในองค์กรไม่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน เนื่องจากบุคลากรมีความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเองที่มีต่อองค์กรเป็นอย่างดี และสามารถทำงานตามที่ตนเองได้รับมอบหมายได้เป็นอย่างดี รวมทั้งยังมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในงานที่ตนเองปฏิบัติ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จุฑารัตน์ ทางธรรม (2558) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยด้านการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความเครียดและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ พบว่า ปัจจัยด้านการทำงานด้านบทบาทหน้าที่ไม่มีอิทธิพลต่อความเครียด เนื่องจากพนักงานมีความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเองที่มีต่อหน่วยงานและองค์กรเป็นอย่างดี

3. ปัจจัยด้านการทำงานด้านนโยบายและการบริหารไม่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน เนื่องจากองค์กรมีการวางแผนนโยบายและการบริหารได้อย่างเหมาะสม เป็นไปตามแนวคิดของบุคลากร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อรนิชา ชื่นจิตร (2560) ศึกษาเรื่อง บุพปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการทำงานของพนักงาน โรงงานอุตสาหกรรมในเขตนิคมอุตสาหกรรมนวนคร พบว่า ปัจจัยด้านนโยบายและการบริหารไม่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการทำงาน

แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของบังอร สิงห์แก้ว (2558) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียด

ในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์ จังหวัดอุบลราชธานี พบว่า ปัจจัยด้านองค์กรและการจัดการมีอิทธิพลต่อความเครียดในการทำงาน ทั้งนี้ เนื่องจากบุคลากรขาดการมีส่วนร่วมในการวางแผนการดำเนินงาน และมีทัศนคติในทางลบต่อวิชาชีพของตนเอง

4. ปัจจัยด้านการทำงานด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในการทำงานไม่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน เนื่องจากองค์กรให้การส่งเสริม สนับสนุน และพัฒนาทักษะ ความสามารถของบุคลากรอย่างสม่ำเสมอ และยังมีการประเมินความสามารถของบุคลากรอย่างเหมาะสมตามเกณฑ์ขององค์กร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสุดารัตน์ สุดาบุตร (2558) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานและผลการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าในโรงแรมระดับ 3-5 ดาว ในเขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี พบว่า ปัจจัยด้านการพัฒนาอาชีพไม่มีผลกระทบต่ออาการความเครียดในการทำงาน เนื่องจากองค์กรมีการฝึกสอนและพัฒนาบุคลากร จัดโครงการต่าง ๆ และเสริมสร้างความรู้ให้แก่บุคลากรอยู่เสมอ

5. ปัจจัยด้านการทำงานด้านสัมพันธภาพกับบุคคลในองค์กรไม่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน อาจเนื่องจากลักษณะของงานส่วนใหญ่เป็นงานที่ต้องทำเป็นทีม จึงทำให้การทำงานต้องอาศัยพึ่งพาซึ่งกันและกัน และแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันอยู่เสมอ จึงทำให้บุคลากรมีสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของจุฑารัตน์ ทางธรรม (2558) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยด้านการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความเครียดและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์

6. ปัจจัยด้านการทำงานด้านผลตอบแทนและสวัสดิการขององค์กร ไม่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน อาจเนื่องจากบุคลากรมีความเข้าใจในเรื่องโครงสร้างของผลตอบแทนและสวัสดิการขององค์กร ซึ่งต้องอยู่ภายใต้กฎ ระเบียบ และข้อบังคับของทางราชการ โดยมีการกำหนดผลตอบแทนและสวัสดิการไว้ชัดเจน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอลิษา กุลจันทะ (2558) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนในคณะวิทยาศาสตร์สุขภาพ ของมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง พบว่า ปัจจัยด้านค่าตอบแทนไม่ส่งผลกระทบต่อความเครียดในการทำงาน

7. ปัจจัยด้านการทำงานด้านโครงสร้างและบรรยากาศองค์กร ไม่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน เนื่องจากในสถานที่ทำงานมีอุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานที่เพียงพอและเหมาะสมกับพนักงาน รวมทั้งมีสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมกับการทำงาน มีความปลอดภัยในการทำงาน และการติดต่อสื่อสารในองค์กรมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับงานวิจัยของสุดารัตน์ สุดาบุตร (2558) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานและผลการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าในโรงแรมระดับ 3-5 ดาว ในเขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ที่พบว่าสภาพแวดล้อม

ไม่มีผลกระทบต่ออาการความเครียดในการทำงาน เนื่องจากสภาพแวดล้อมในโรงแรมมีการออกแบบที่สวยงาม มีเครื่องมือเครื่องใช้และระบบการใช้งานที่ทันสมัยและเหมาะสมกับผู้ปฏิบัติงาน

## 5. สรุปผลการศึกษา

จากข้อสรุป และข้อค้นพบข้างต้นนำมาสู่ข้อเสนอแนะแก่ผู้บริหาร ดังนี้

1. บุคลากรสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินส่วนมากมีความเครียดในระดับปกติ แต่ยังมีบุคลากรสัดส่วน 1 ใน 5 ที่มีระดับความเครียดสูงกว่าปกติมาก และมีบุคลากรบางส่วนที่มีระดับความเครียดสูงกว่าปกติปานกลาง ซึ่งความเครียด 2 ระดับนี้ เป็นความเครียดในระดับที่ส่งผลกระทบต่อการทำงาน การใช้ชีวิตประจำวัน และสุขภาพ อีกทั้งยังมีผลในทางลบต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ดังนั้น ผู้บริหารควรให้ความสำคัญและใส่ใจกับสุขภาพของบุคลากร โดยการเผยแพร่ความรู้หรือประชาสัมพันธ์ให้บุคลากรได้รับรู้ถึงวิธีการจัดการความเครียดเบื้องต้นให้กับร่างกายและจิตใจอย่างสม่ำเสมอ และส่งเสริมให้มีการจัดกิจกรรมนันทนาการต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง เช่น การจัดกิจกรรมกีฬา กิจกรรมอาสาสมัคร การนั่งสมาธิ การฟังเพลง กิจกรรมท่องเที่ยว ทัศนศึกษา การจัดกิจกรรมส่งเสริมการออกกำลังกาย เป็นต้น หรืออาจจัดให้มีผู้เชี่ยวชาญหรือที่ปรึกษาแนะนำทางด้านสุขภาพให้กับบุคลากรเป็นครั้งคราวและต่อเนื่อง การจัดสถานที่สำหรับการผ่อนคลายความเครียดให้กับบุคลากร และควรประเมินและติดตามผลจากการทำกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อลดระดับความเครียดของบุคลากร และทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้น

2. ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันทำให้บุคลากรมีความเครียดในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน โดยบุคลากรที่มีอายุน้อย และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อย มีความเครียดสูงกว่าบุคลากรที่มีอายุมาก และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนสูง ดังนั้น ผู้บริหารควรให้ความสำคัญและมุ่งเน้นพัฒนาส่งเสริมทักษะ ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานในด้านต่าง ๆ ของบุคลากร โดยการฝึกอบรมบุคลากรในหลักสูตรต่าง ๆ ให้ตรงกับความต้องการและสามารถนำไปใช้ในการทำงานได้ รวมทั้งให้การสนับสนุนในความก้าวหน้าด้านงานของบุคลากร โดยให้มีความเหมาะสมตามระดับของอายุ และเมื่อบุคลากรมีความก้าวหน้าในงาน ก็จะมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนเพิ่มขึ้นตามลำดับ ส่งผลให้ความเครียดของบุคลากรลดลง และการทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น

3. ปัจจัยด้านการทำงานโดยรวมมีอิทธิพลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน หากพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน คือ ด้านลักษณะงานเพียงด้านเดียวเท่านั้น โดยลักษณะงานจะมีผลเชิงลบต่อความเครียด กล่าวคือ เมื่อปัจจัยด้านลักษณะงานลดลงจะทำให้ความเครียดในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น แสดงให้เห็นว่าผู้บริหารมีการจัดการองค์กรในด้านนโยบายและการบริหาร โครงสร้างและบรรยากาศขององค์กรได้เป็นอย่างดี อีกทั้งบุคลากรมีความเข้าใจถึงบทบาทหน้าที่ในองค์กร มีความภาคภูมิใจต่อความสำเร็จและความก้าวหน้าในการทำงาน มีความเข้าใจในด้าน โครงสร้างของผลตอบแทนและสวัสดิการที่ได้รับจากองค์กร และยังมีสัมพันธภาพที่ดีภายในองค์กร แสดงถึงการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลที่มีคุณภาพ เพียงแต่ควรมีการบริหารจัดการ

ในด้านปริมาณงาน ระยะเวลาที่ใช้ในการทำงานให้เหมาะสมกับจำนวนบุคลากร และควรกำหนดขั้นตอนในการทำงาน และแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบของบุคลากรให้มีความชัดเจน เพียงเท่านี้ก็จะสามารถลดระดับความเครียดบางส่วน of บุคลากรได้ และทำให้การทำงานสำเร็จลุล่วงไปด้วยดีตามที่ตั้งเป้าหมายไว้

## บรรณานุกรม

- กนกอร เปรมเดชา (2559). ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสภาพการทำงาน การจัดการความเครียดและระดับความเครียดของพนักงานมหาวิทยาลัย. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- กรมสุขภาพจิต (2563). วิธีปฏิบัติเพื่อช่วยคลายเครียด ชีวิตสดใส พลังใจเข้มแข็ง. ค้นหามาเมื่อ 1 มกราคม 2564, จาก <https://www.dmh-elibrary.org/items/show/169>.
- โกเมศ จันทร์เจริญ (2558). ปัจจัยในการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดของผู้ปฏิบัติงานสายสนับสนุน ศึกษากรณี: มหาวิทยาลัยมหิดล. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหิดล.
- จุฑารัตน์ ทางธรรม (2558). ปัจจัยด้านการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความเครียดและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ชาญชัย ทิพย์เนตร (2560). ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านงานกับความเครียดในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ สังกัดกองบังคับการตำรวจภูธรจังหวัดสกลนคร. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.
- ซัชดา หลงพิมาย (2560). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของทหารเรือในจังหวัดนครราชสีมา. วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ญาณิศา วงษ์สิงห์ (2559). การเปรียบเทียบการจัดการความเครียดจากการทำงานด้านบริการขนส่งระหว่างพนักงานบริษัท ทีวีไคเร็ค จำกัด (มหาชน) และพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด. งานนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ดอน รูปสม (2562). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานศึกษาธิการ จังหวัดในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. วิทยานิพนธ์ศึกษามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- บังอร สิงห์แก้ว (2558). ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์ จังหวัดอุบลราชธานี. วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ภาพรรณ พุทธิยาวัฒน์ (2558). ความเครียดของเจ้าหน้าที่รับเรื่องทางโทรศัพท์ศูนย์ช่วยเหลือสังคม (1300). สารนิพนธ์พัฒนาแรงงานและสวัสดิการมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

- สุภารัตน์ สุดาบุตร (2558). *ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานและผลการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าในโรงแรมระดับ 3-5 ดาว ในเขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- สนธยา พุกภัยทยานนท์ (2559). *ความเครียดในงานของข้าราชการตำรวจไทย*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- อรนิชา ชื่นจิตร (2560). *บุพปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการทำงานของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมในเขตนิคมอุตสาหกรรมนวนคร*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- อลิษา กุลจันทะ (2558). *ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนในคณะวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ ของมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง*. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- อาทิตย์ เอี่ยมขจร (2559). *ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรแห่งหนึ่งในจังหวัดชลบุรี*. งานนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- Ivancevich, J. M. & M. T. Matteson. (1987). *Managing for a Healthier Heart Management Review*, 45, 19-17.
- Hellricgel, D., Slocum, J, & Woodman R. C. (2001). *Organizational behavior Work-Stress*. Ohio: South-Western college Publishing.
- Herzberg Frederick, (1959). Mauser Bernard and Snyderman Barbara block. *The Motivation to work* (2<sup>nd</sup> ed.). New York: Willey.
- Taylor, B.W. (1987). *Classroom Discipline: A System for Getting the School Administrator to See Classroom Discipline Problems Your Way*. Dayton OH: Souther Hills Press lysis (2<sup>nd</sup> ed.). New York: Harper & Row.
- Schermerhorn, J. R., James, G. H., & Richard, N. O. (1991). *Managing Organizational Behavior* (4<sup>th</sup> ed.). New York: John Willey and Sons.