

ความเครียดและพฤติกรรมการเผชิญความเครียดของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 1

พรเพ็ญ วิสัยกุล

งานนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการบริหารทั่วไป
วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา
เมษายน 2558
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์และคณะกรรมการสอบงานนิพนธ์ได้พิจารณางานนิพนธ์
ของ พรเพ็ญ วัลย์กุล ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต กลุ่มวิชาการบริหารทั่วไป ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้

อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์

.....
.....
.....อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก
(อาจารย์เทียนแก้ว เลี่ยมสุวรรณ)

คณะกรรมการสอบงานนิพนธ์

.....
.....ประธาน
(อาจารย์ ดร.ธนวัฒน์ พิมลจินดา)

.....
.....กรรมการ
(อาจารย์ ดร.อุษณากร ทาวะรัมย์)

.....
.....กรรมการ
(อาจารย์เทียนแก้ว เลี่ยมสุวรรณ)

วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจอนุมัติให้รับงานนิพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต กลุ่มวิชาการบริหารทั่วไป ของมหาวิทยาลัยบูรพา

..... คณบดีวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พัชนีธ์ ธาระเสนา)

วันที่...24...เดือน.....เมษายน.....พ.ศ....2558.....

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาเรื่อง ความเครียดและพฤติกรรมการเผชิญความเครียดของเจ้าหน้าที่
ในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 1 คงมีอาจสำเร็จได้ หากขาดบุคคลสำคัญเหล่านี้ ผู้วิจัย
ขอขอบพระคุณเป็นอย่างยิ่ง ได้แก่ อาจารย์เทียนแก้ว เลี่ยมสุวรรณ ผู้เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา
ที่ให้คำแนะนำและชี้แนะในการวิเคราะห์ข้อมูลที่สำคัญและเป็นประโยชน์ต่องานนิพนธ์ ตลอดจน
แก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยความละเอียดถี่ถ้วนและเอาใจใส่ด้วยดีเสมอมา รวมถึง ดร.กฤษเชต
ไกรवास, ดร.ลือชัย วงษ์ทอง และ ดร.อุษณากร ทาวะรัมย์ ที่ให้คำแนะนำ และมีส่วนช่วย
ให้งานนิพนธ์นี้สำเร็จลุล่วงดังที่ตั้งใจไว้

นอกจากนี้ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ บิดา มารดา และกัลยาณมิตร ที่มีส่วนร่วมในการให้
คำแนะนำ ปรึกษา และเป็นกำลังใจที่ดีมาโดยตลอด และขอขอบคุณเจ้าหน้าที่ในสำนักงาน
สรรพากรพื้นที่ชลบุรี 1 ที่ให้ความร่วมมือในการเก็บแบบสอบถามและให้ความช่วยเหลือ
ในระหว่างการจัดทำงานนิพนธ์นี้ ให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

พรเพ็ญ วิสัยกุล

56930146: สาขาวิชา: การบริหารทั่วไป; รป.ม. (การบริหารทั่วไป)

คำสำคัญ: ระดับความเครียด/ พฤติกรรมการเผชิญความเครียด/ สรรพากร/ ชลบุรี

พรเพ็ญ วิลัยกุล: ความเครียดและพฤติกรรมการเผชิญความเครียดของเจ้าหน้าที่
ในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 1 (STRESS AND BEHAVIORAL STRESS RESPONSE
AMONG EMPLOYEES WORKING FOR OFFICE OF REVENUE AREA 1, CHON BURI
PROVINCE) อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์: เทียนแก้ว เลี่ยมสุวรรณ, ศศ.ม. 88 หน้า. ปี พ.ศ. 2558.

การศึกษาเรื่อง ความเครียดและพฤติกรรมการเผชิญความเครียดของเจ้าหน้าที่
ในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 1 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความเครียดและพฤติกรรม
การเผชิญความเครียดของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 1 เปรียบเทียบระดับ
ความเครียดจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และหาความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดกับพฤติกรรม
การเผชิญความเครียด และปัจจัยด้านการทำงาน โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเจ้าหน้าที่
ที่ปฏิบัติงานในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 1 ทั้งหมดจำนวน 198 คน ใช้แบบสอบถาม
เป็นเครื่องมือการวิจัย สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย สถิติพรรณนา และวิเคราะห์
ความสัมพันธ์ด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน

ผลการศึกษา พบว่า เจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 1 มีความเครียด
ในระดับสูง มีพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ปัญหามากกว่าพฤติกรรมแบบมุ่งลด
อารมณ์ เพศชายมีความเครียดมากกว่าเพศหญิง เจ้าหน้าที่อายุไม่เกิน 30 ปี มีระดับการศึกษาต่ำกว่า
ปริญญาตรี ระยะเวลาทำงานตั้งแต่ 1-5 ปี สถานภาพหม้าย/ หย่าร้าง/ แยกกันอยู่ และมีรายได้
ต่อเดือนสูงกว่า 30,000 บาท มีระดับความเครียดสูงกว่ากลุ่มอื่น จากการทดสอบความสัมพันธ์
พบว่า ความเครียดมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งลดอารมณ์ในระดับต่ำ
อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และความเครียดมีความสัมพันธ์เชิงลบกับสัมพันธ์ภาพกับ
บุคคลอื่นในการปฏิบัติงานในระดับต่ำ หมายถึง เจ้าหน้าที่ที่มีความสัมพันธ์ที่ดีกับบุคคลอื่นจะมี
ระดับความเครียดต่ำ

56930146: MAJOR: GENERAL ADMINISTRATION; M.P.A.

(GENERAL ADMINISTRATION)

KEYWORDS: LEVEL OF STRESS/ BEHAVIORAL STRESS RESPONSE/ DEPARTMENT
OF REVENUE/ CHON BURI PROVINCE

PORNPEN WILAIKOOL: STRESS AND BEHAVIORAL STRESS RESPONSE
AMONG EMPLOYEES WORKING FOR OFFICE OF REVENUE AREA 1, CHON BURI
PROVINCE. ADVISOR: TIENKAEW LIEMSUWAN, M.A. 88 P. 2015.

The purposes of this study were to examine the level of stress and behavioral stress response of employees working for Office of Revenue Area 1 in Chon Buri Province and to compare their level of stress as classified by personal factors. Also, this study attempted to determine the relationship among the level of stress, behavioral stress response, work factors. The data were collected by a questionnaire from 198 employees working for Office of Revenue Area 1 in Chon Buri Province. The descriptive statistics were used to analyze the collected data. To determine the relationship, Pearson-Product Moment Coefficient was operated.

The results of the study revealed that the subjects had a high level of stress. They were more likely to use a problem-solving technique to deal with their stress more than using an emotion suppression technique. Also, it was found that male subjects had a higher level of stress than their female counterparts. The subjects, aged less than 30, having an education lower than a bachelor's degree with work length of 1-5 years, being divorced/ separated, and earning more than 30,000 baht per month, had a higher level of stress than other groups. In addition, a low relationship was found between the level of stress and emotion suppression behavior at a significant level of 0.01. Finally, there was a negative relationship between the level of stress and interpersonal contact in working. In other words, the subjects who had a good relationship with other people were more likely to have a low level of stress.

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ซ
สารบัญภาพ.....	ญ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
ปัญหาการวิจัย.....	3
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
ขอบเขตของการวิจัย.....	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย.....	5
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	6
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	6
2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	10
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียด.....	10
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการเผชิญความเครียด.....	22
หน้าที่และความรับผิดชอบของหน่วยงานในกรมสรรพากร.....	30
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	32
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	37
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	37
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	37
การสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ.....	40
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	41
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	42
เกณฑ์การแปลผล.....	42

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิจัย.....	46
ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของประชากรในการวิจัย.....	46
ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นในด้านปัจจัยการทำงาน ของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 1.....	48
ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความเครียดของเจ้าหน้าที่ในสำนักงาน สรรพากรพื้นที่ชลบุรี 1.....	58
ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการเผชิญความเครียด ของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 1.....	62
ส่วนที่ 5 การเปรียบเทียบระดับความเครียดของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพากร พื้นที่ชลบุรี 1 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล.....	65
ส่วนที่ 6 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดกับพฤติกรรมการเผชิญ ความเครียด และปัจจัยด้านการทำงานของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ ชลบุรี 1.....	67
5 สรุปผลวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	69
สรุปผลวิจัย.....	69
อภิปรายผล.....	71
ข้อเสนอแนะ.....	74
บรรณานุกรม.....	77
ภาคผนวก.....	80
ประวัติย่อของผู้วิจัย.....	88

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1	การจัดอันดับเหตุการณ์ที่ทำให้เกิดความเครียด 15 อันดับแรก..... 16
2	ผลการจัดเก็บภาษีอากร ปีงบประมาณ 2552-2556..... 32
3	ประชากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 1..... 37
4	เกณฑ์การให้คะแนน..... 39
5	เกณฑ์การประเมินค่า..... 40
6	วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค..... 41
7	ระดับความคิดเห็น..... 44
8	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล..... 47
9	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 1 เกี่ยวกับปัจจัยการทำงาน..... 48
10	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 1 ด้านลักษณะงาน..... 49
11	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 1 ด้านตำแหน่งงาน..... 51
12	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 1 ด้านสัมพันธภาพกับบุคคลอื่น ในการปฏิบัติงาน..... 53
13	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 1 ด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน..... 55
14	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 1 ด้านบรรยากาศและสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงาน..... 57
15	จำนวนและร้อยละของความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 1 จำแนกตามระดับความเครียด..... 59
16	ระดับความเครียดของความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 1... 59
17	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของพฤติกรรมการเผชิญความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 1 ในพฤติกรรมแบบมุ่งแก้ปัญหา..... 62
18	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของพฤติกรรมการเผชิญความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 1 ในพฤติกรรมแบบมุ่งลดอารมณ์..... 63

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
19	
เปรียบเทียบระดับความเครียดของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 1 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล.....	65
20	
ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดกับพฤติกรรมการเผชิญความเครียดของเจ้าหน้าที่ ในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 1.....	67
21	
ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดกับปัจจัยด้านการทำงานของเจ้าหน้าที่ในสำนักงาน สรรพากรพื้นที่ชลบุรี 1.....	68

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	6

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในการบริหารราชการของรัฐบาลนั้นนับว่าเป็นภารกิจที่ใหญ่โตกว้างขวางมาก หน้าที่ของรัฐบาลที่สำคัญคือการดูแลให้ประชากรในประเทศอยู่ดีกินดี มีความสุข มีคุณภาพชีวิตที่ดี ประเทศชาติเจริญก้าวหน้าและเสริมสร้างความมั่นคงของประเทศ รวมทั้งบริหารจัดการดูแลไม่ว่าจะเป็นการส่งเสริมสาธารณสุข การศึกษา การพาณิชย์ อุตสาหกรรม ฯลฯ รัฐบาลจึงจำเป็นต้องจัดสรรทรัพยากรได้มาเพื่อเตรียมการใช้จ่ายให้เพียงพอตามที่รัฐบาลดำเนินการจัดสรรงบประมาณบริหารประเทศ รายได้ที่สำคัญของรัฐบาล คือ ภาษีอากร การจัดเก็บภาษีอากรจึงเป็นวิธีที่สำคัญอีกวิธีหนึ่งในการเพิ่มรายได้และนับว่าเป็นวัตถุประสงค์สูงสุดของรัฐบาลอีกด้วย

กรมสรรพากรเป็นหน่วยงานหนึ่งในกระทรวงการคลัง มีหน้าที่รับผิดชอบในภารกิจเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีอากรตามที่ประมวลรัษฎากรบัญญัติ การจัดเก็บภาษีตามกฎหมายอื่น การเสนอแนะและการชี้แจงนโยบายทางภาษีอากรเพื่อช่วยแก้ไขปัญหาวิกฤตเศรษฐกิจของประเทศ จัดเก็บภาษีให้ได้ตามเป้าหมายอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม ทำให้ผู้มีเงินได้เกิดความสมัครใจในการเสียภาษี นำมาซึ่งเงินรายได้เพื่อใช้เป็นงบประมาณของประเทศ เนื่องจากเงินงบประมาณรายจ่ายประจำปีของรัฐบาลส่วนใหญ่มาจากรายได้จากการจัดเก็บภาษีอากร หากปีใดรัฐบาลมีนโยบายใช้จ่ายมากหรือต้องการเงินลงทุนในโครงการขนาดใหญ่ เป้าหมายการจัดเก็บภาษีอากรต้องมีจำนวนเพิ่มขึ้นตามไปด้วย นับเป็นภารกิจหลักของกรมสรรพากรที่หนัก ภายใต้สภาวะการเมืองที่ยังไม่มีเสถียรภาพ กรมสรรพากร จึงจำเป็นต้องสร้างมาตรฐานในการจัดเก็บภาษีให้ทั่วถึง เป็นธรรม เพื่อสร้างระบบภาษีที่สนับสนุนการลงทุนของภาคเอกชน และดึงดูดนักลงทุนต่างประเทศ ซึ่งจะเป็นส่วนหนึ่งในการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ และการปฏิบัติงานตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี Good governance อันจะทำให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจภาครัฐ ลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน โดยมีระบบการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผล ให้เกิดประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในการบริหาร เป็นความท้าทายที่กรมสรรพากรต้องดำเนินการให้สำเร็จลุล่วง (กรมสรรพากร, 2547)

หน่วยจัดเก็บของกรมสรรพากร ได้แก่ สำนักงานสรรพากรทุกพื้นที่ทั่วประเทศรวมถึงในส่วนกลาง คือ สำนักบริหารภาษีธุรกิจขนาดใหญ่ เมื่อได้รับนโยบายการด้านภาษี จากภารกิจที่สำคัญยิ่งในการจัดเก็บภาษีมาเป็นงบประมาณของรัฐบาล ทำให้เจ้าหน้าที่ ที่ปฏิบัติราชการภายใน

กรมสรรพากร ย่อมได้รับผลกระทบที่มีต่อการดำเนินงานทั้งจากปัจจัยภายในและภายนอกองค์กร เนื่องจากรัฐบาลมอบหมายภารกิจการจัดเก็บภาษีอากรให้ได้ตามเป้าหมายที่เพิ่มขึ้นทุกปี ในขณะที่เดียวกัน สภาพเศรษฐกิจการเมืองและสังคม กำลังมีปัญหามากขึ้นและมีผลกระทบต่อการลงทุนของผู้ประกอบการชาวไทยและชาวต่างชาติ รวมถึงการที่รัฐบาลได้ออกมาตรการทางภาษีต่าง ๆ เช่น การลดอัตราภาษี การยกเว้นภาษี เป็นผลทำให้การจัดเก็บภาษีอากรกระทำได้ยากขึ้น นอกจากนี้ ปัญหาในเรื่องการลดขนาดองค์กรและอัตรากำลังคนในภาครัฐ ซึ่งสวนทางกับภารกิจหน้าที่การงานที่มีเพิ่มขึ้น จึงส่งผลให้ภาวะของความเครียดและการเผชิญกับความเครียดสามารถเกิดขึ้นได้กับเจ้าหน้าที่สรรพากรตลอดเวลาอย่างหลีกเลี่ยงได้ยาก (ชวนคณิง มังกรแก้ว, 2553)

ความเครียดเกิดจากการที่บุคคลมีการเปลี่ยนแปลง ไม่ว่าจะพอใจหรือไม่ก็ตาม ความเครียดเป็นกระบวนการของชีวิต เป็นสิ่งที่บุคคลไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ มีผลต่อบุคคลทั้งในด้านผลดีและผลเสีย ซึ่งผลดีคือการทำที่บุคคลมีความเครียดในระดับที่พอเหมาะจะทำให้มีแรงกระตุ้น เป็นภาวะที่ทำให้ร่างกายตื่นตัวเพื่อการตอบสนองความท้าทายต่าง ๆ ในชีวิตประจำวัน สามารถกระทำกิจกรรมให้บรรลุเป้าหมายได้ ในทางตรงกันข้ามถ้าบุคคลมีความเครียดมากเกินไปไม่สามารถจัดการกับความเครียดหรือปรับลดพฤติกรรมที่ก่อให้เกิดความเครียด ก็จะส่งผลกระทบต่อร่างกายและจิตใจได้ (วรรณวิไล ชุ่มภิรมย์ และคณะ, 2547 อ้างถึงใน อาชาน ตนยาห์หมัด, 2556)

ความเครียดนั้นเกิดได้จากสิ่งเร้าต่าง ๆ ทั้งจากภายนอกและภายในของบุคคล ความแตกต่างระหว่างบุคคลทำให้เกิดความเครียด ระดับความเครียดและผลกระทบของความเครียดที่มีต่อบุคคลต่างกันไป ความเครียดเป็นความรู้สึกที่สภาพจิตใจไม่เป็นปกติ เกิดอารมณ์ไม่เป็นสุข ไม่พอใจ ไม่สบายใจ วิตกกังวล ซึ่งเกิดขึ้นกับแต่ละบุคคลในระดับต่างกัน แม้จะเผชิญสถานการณ์เดียวกันในการปฏิบัติงานของบุคคล อาจทำให้เกิดความเครียดแตกต่างกันไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับองค์ประกอบหลายประการ เช่น สภาพแวดล้อมการปฏิบัติงานที่ไม่เหมาะสม การปฏิบัติงานที่ซ้ำซากจำเจ หรือการขาดโอกาสที่ก้าวหน้า จึงส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สรรพากร

สำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 1 เป็นหน่วยจัดเก็บภาษี สังกัดกรมสรรพากร อยู่ในเขตพื้นที่การดูแลของสำนักงานสรรพากรภาค 5 กระทรวงการคลัง ได้รับนโยบายจากกรมสรรพากรในการจัดเก็บภาษีเป็นงบประมาณแผ่นดิน โดยกรมสรรพากรได้ตั้งเป้าจัดเก็บภาษีให้สำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 1 ต้องปฏิบัติตามการจัดเก็บให้ได้ตามประมาณการหรือหากจัดเก็บได้สูงกว่าประมาณการที่ตั้งไว้ จะถือว่าเป็นผลการปฏิบัติงานที่ดี สามารถจัดเก็บภาษีได้สูงกว่าประมาณการที่ได้รับนโยบายการจัดเก็บภาษีนี้ เจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 1 ต้องทุ่มเท

การปฏิบัติงานอย่างเต็มกำลัง ในบางครั้งต้องปฏิบัติงานล่วงเวลา หรือปฏิบัติงานในวันหยุดราชการ เพื่อให้งานที่รับผิดชอบสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี แต่ในขณะที่เดียวกันการทุ่มเททำงานในภาวะกดดัน โดยไม่มีการผ่อนคลายหรือพักผ่อนอย่างเพียงพอ ทำให้เจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 1 เกิดความเครียด ส่งผลให้เจ้าหน้าที่ฯ มีการโอนไปอยู่หน่วยงานอื่นที่มีนโยบาย การปฏิบัติงานที่ไม่เข้มงวด ไม่มีภาวะกดดัน ได้แก่ องค์กรบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) เทศบาล หรือส่วนราชการอื่น ในบางรายยื่นคำร้องขอย้ายออกไปอยู่หน่วยงานอื่น หรือบางรายขอลาออกจากราชการ

จากปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเรื่องความเครียดและการเผชิญ ความเครียดของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 1 เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้มาใช้เป็น แนวทางในการปรับปรุง ป้องกัน แก้ไขปัญหาความเครียดของเจ้าหน้าที่สรรพากร ในสำนักงาน สรรพากรพื้นที่ชลบุรี 1 เป็นการสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานซึ่งจะเป็นประโยชน์ ต่อเจ้าหน้าที่และองค์กร ส่งผลให้มีสุขภาพจิตที่ดี มีประสิทธิภาพในการทำงานได้ดี พร้อมทั้งจะให้บริการที่ดีแก่ผู้เสียภาษีที่มาใช้บริการต่อไป

ปัญหาการวิจัย

1. ความเครียดของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 1 อยู่ในระดับใด
2. พฤติกรรมเมื่อเผชิญกับความเครียดของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 1 เป็นอย่างไร
3. เจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 1 ที่มีลักษณะส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีระดับความเครียดแตกต่างกันหรือไม่
4. ระดับความเครียด มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเผชิญความเครียด และปัจจัย ด้านการทำงาน หรือไม่ อย่างไร

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความเครียดของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 1
2. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการเผชิญกับความเครียดของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพากร พื้นที่ชลบุรี 1
3. เพื่อเปรียบเทียบระดับความเครียดของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 1 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดกับพฤติกรรมการเผชิญความเครียด และปัจจัยด้านการทำงานของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 1

ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาระดับความเครียดทางด้านร่างกายและจิตใจ พฤติกรรมการเผชิญความเครียด แบบมุ่งแก้ปัญหา และแบบมุ่งลดอารมณ์ และปัจจัยการทำงาน ในด้านลักษณะงาน ตำแหน่งงาน ด้านสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในการปฏิบัติงาน ด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน และด้านบรรยากาศสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 1

ขอบเขตด้านกลุ่มเป้าหมาย

เจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 1 จำนวน 198 คน ได้แก่

ทีมกำกับดูแล, ทีมพิเศษ 98 คน

ฝ่ายบริหารงานทั่วไป 36 คน

ส่วนกรรมวิธี 24 คน

ส่วนกฎหมาย 17 คน

ส่วนวางแผน 15 คน

ทีมบริหารการสำรวจ 8 คน

รวม 198 คน

ขอบเขตด้านตัวแปร

1. ตัวแปรอิสระ

1.1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่

1.1.1 เพศ

1.1.2 อายุ

1.1.3 ระดับการศึกษา

1.1.4 ระยะเวลาในการทำงาน

1.1.5 สถานภาพการสมรส

1.1.6 รายได้

1.2 ปัจจัยด้านการทำงาน ได้แก่

1.2.1 ลักษณะงาน

1.2.2 ตำแหน่งงาน

1.2.3 สัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในการทำงาน

1.2.4 ความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน

1.2.5 บรรยากาศและสิ่งแวดล้อมในการทำงาน

2. ตัวแปรตาม

2.1 ความเครียด แบ่งเป็น

2.1.1 ความเครียดทางด้านร่างกาย

2.1.2 ความเครียดทางด้านจิตใจ

2.2 พฤติกรรมการเผชิญกับความเครียดของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพากรพื้นที่

ชลบุรี 1 แบ่งเป็น

2.2.1 แบบมุ่งแก้ปัญหา

2.2.2 แบบมุ่งลดอารมณ์

ขอบเขตด้านเวลา

ในการทำวิจัยและเก็บข้อมูลครั้งนี้อยู่ในช่วงเดือนสิงหาคม พ.ศ. 2557 ถึงเดือนเมษายน

พ.ศ. 2558

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย

1. ทราบถึงระดับของความเครียดของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 1

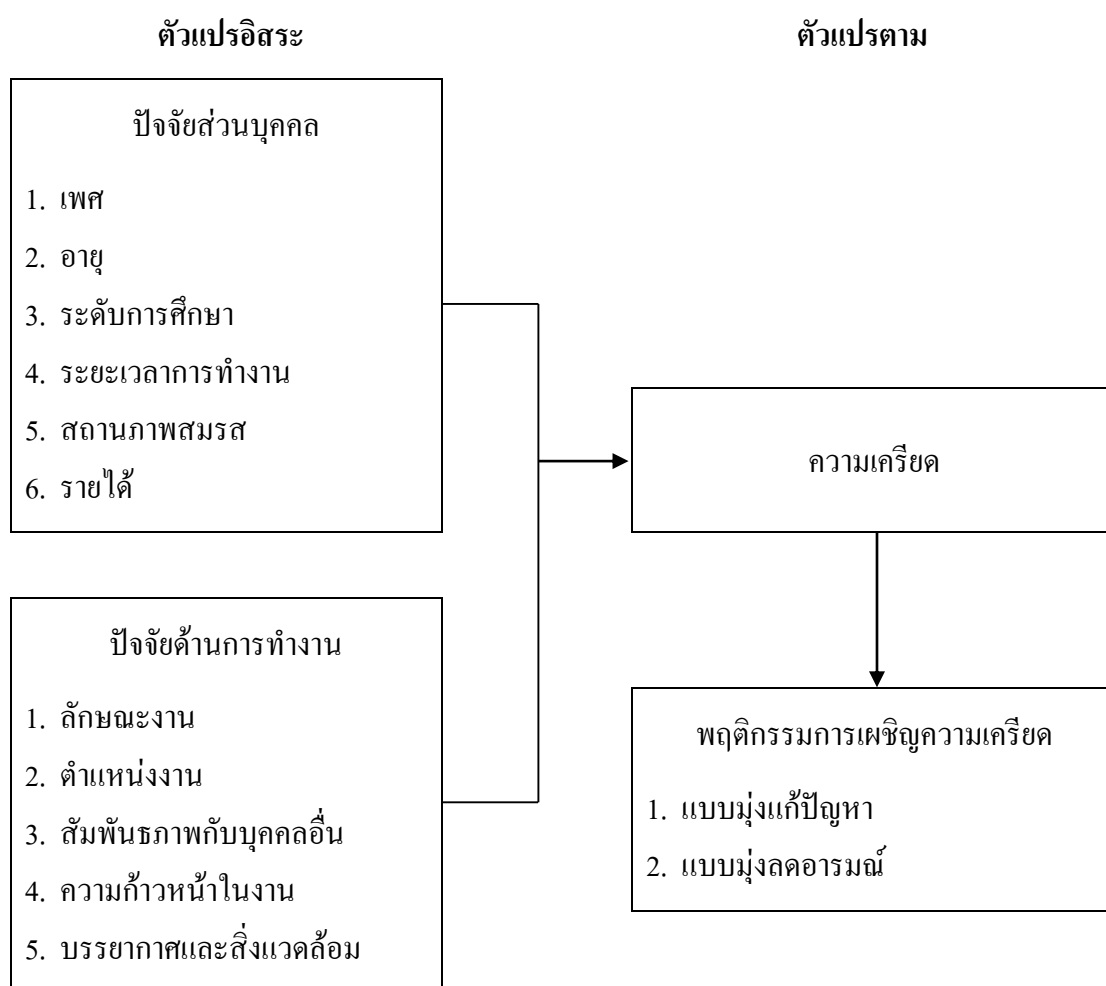
2. ทราบถึงพฤติกรรมการเผชิญความเครียดของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 1

3. ทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดกับพฤติกรรมการเผชิญความเครียดของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 1

4. เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้ มาใช้เป็นแนวทางให้หน่วยงานได้ทราบและตระหนักถึงความเครียดและปัจจัยที่สัมพันธ์กับความเครียด เพื่อหาทางป้องกัน หลีกเลี่ยง และแก้ไขปัญหาความเครียดที่เกิดขึ้น เพื่อให้เจ้าหน้าที่มีสุขภาพจิตที่ดี มีพฤติกรรมการเผชิญความเครียดที่เหมาะสม พร้อมทั้งจะให้บริการกับผู้เสียภาษี อย่างมีประสิทธิภาพ

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ค้นคว้าศึกษาแนวคิด ทฤษฎี ที่เกี่ยวข้องกับความเครียดที่เกิดขึ้นของบุคคล โดยพัฒนาจากกรอบแนวคิดความเครียดของ Miller and Keane (1972 อ้างถึงใน ชวนคนึง มังกรแก้ว, 2553, หน้า 4) และการแบ่งพฤติกรรมการเผชิญความเครียดของ Lazarus and Launier (1978 อ้างถึงใน ชิดชนก นาชัยเวช, 2554) และศึกษาแนวคิด ทฤษฎี ที่มีผลต่อความเครียด โดยมีกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

นิยามศัพท์เฉพาะ

ความเครียด หมายถึง ภาวะของร่างกายและจิตใจ ที่ถูกคุกคาม กดดัน ทำให้รู้สึกไม่สบายใจ เกิดความวุ่นวายทางจิตใจ เกิดมีปฏิกิริยาและพฤติกรรม ตอบสนองต่อสิ่งรบกวน

ที่มากกระตุ้น ทำให้ขาดสมดุลของตนเอง อันเป็นผลให้มีการเปลี่ยนแปลงเกี่ยวกับ โครงสร้าง และปฏิกิริยาทางเคมี เพื่อต่อต้านการคุกคามนั้น

ระดับของความเครียด หมายถึง การประเมินความเครียดในแต่ละบุคคล ว่ามีความเครียด มากน้อยเพียงใด ระดับความเครียดจะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงของร่างกายและจิตใจได้ โดยมี การแบ่งระดับความเครียด เป็น 4 ระดับ คือ ความเครียดในระดับต่ำ ความเครียดในระดับปานกลาง ความเครียดในระดับสูง และความเครียดในระดับรุนแรง

พฤติกรรมกรมการเผชิญความเครียด หมายถึง การกระทำหรือปฏิกิริยาที่นำมาใช้ ในการตอบสนองต่อความเครียดที่เกิดขึ้นและกระทบต่อความรู้สึกของบุคคล อาจเป็นวิธีการที่ แต่ละบุคคลพยายามปรับเปลี่ยนด้านการแสดงออกทางร่างกาย หรือความคิดเพื่อลดภาวะ ความเครียดที่เกิดขึ้น เพื่อให้ปรับสภาพร่างกาย อารมณ์ และจิตใจให้เกิดภาวะสมดุล โดยเลือก วิธีการที่แสดงออกเพื่อทำการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นเมื่อมีความเครียด หรือใช้วิธีการที่ไม่แก้ปัญหา แต่จะทำการปรับลดอารมณ์ที่เกิดขึ้นเมื่อมีความเครียด จึงแบ่งเป็น 2 แบบ คือ

1. การเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ปัญหา หมายถึง ความพยายามในการจัดการ กับปัญหา หรือสถานการณ์ที่เครียดที่เกิดขึ้น โดยมุ่งหวังให้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้รับการแก้ไข เพื่อให้สถานการณ์ดีขึ้นอย่างเป็นระบบ

2. การเผชิญความเครียดแบบมุ่งลดอารมณ์ หมายถึง ความพยายามในการควบคุม สถานการณ์ที่เกิดขึ้น โดยควบคุมที่อารมณ์ ไม่ได้มุ่งแก้ไขที่ปัญหาหรือสาเหตุที่แท้จริง มีลักษณะ เป็นการบรรเทาปัญหาที่เกิดขึ้นเท่านั้น

ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง คุณลักษณะส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน ในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 1 หรือข้อมูลเฉพาะส่วนบุคคล ที่อาจเป็นต้นเหตุที่คุกคามหรือ กัดดันให้เจ้าหน้าที่เกิดความเครียด ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการทำงาน สถานภาพ สมรส และรายได้ ดังนี้

1. เพศ หมายถึง การแบ่งตามเพศ ได้แก่ เพศชาย เพศหญิง
2. อายุ หมายถึง จำนวนอายุของเจ้าหน้าที่ เริ่มตั้งแต่อายุ 20-60 ปี
3. ระดับการศึกษา หมายถึง วุฒิการศึกษาสูงสุดของเจ้าหน้าที่
4. ระยะเวลาการทำงาน หมายถึง จำนวนปี ตั้งแต่เริ่มทำงานที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่ ชลบุรี 1 จนถึงปัจจุบันไม่รวมถึงจำนวนปีในการทำงานที่อื่นมาก่อน
5. สถานภาพสมรส หมายถึง สถานภาพตามกฎหมายของเจ้าหน้าที่ แบ่งเป็น โสด สมรส หม้าย/ หย่าร้าง และอื่น ๆ เช่น สมรสแต่ไม่ได้อยู่ร่วมกัน เป็นต้น

6. รายได้ หมายถึง จำนวนเงินที่เจ้าหน้าที่ได้รับในแต่ละเดือนจากการทำงาน ซึ่งรวมถึง เงินพิเศษ เงินช่วยเหลือ และเงินอื่น ๆ

ปัจจัยด้านการทำงาน หมายถึง ลักษณะของงานและองค์ประกอบต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สรรพากร ซึ่งอาจเป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดความกดดันให้เจ้าหน้าที่เกิดความเครียด ได้แก่

1. ลักษณะงาน หมายถึง เนื้อหาของงานที่เจ้าหน้าที่ต้องปฏิบัติ หรือสิ่งที่ปฏิบัติจริง ในแต่ละวันที่เจ้าหน้าที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบ เช่น งานในส่วนกฎหมาย ๆ งานในส่วนการกำกับดูแลผู้เสียภาษี งานในส่วนการคืนภาษี งานในส่วนวางแผนประเมินผล งานในส่วนการบริหารงานทั่วไป และงานในส่วนการสำรวจผู้เสียภาษี เป็นต้น

2. ตำแหน่งงาน หมายถึง ระดับชั้นของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 1 ได้แก่ เจ้าหน้าที่ที่ไม่มีระดับชั้น คือ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ และเจ้าหน้าที่ที่มีระดับชั้นยศ เช่น ระดับปฏิบัติงาน ระดับชำนาญงาน ระดับปฏิบัติการ ระดับชำนาญการ ระดับชำนาญการพิเศษ

3. สัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในการทำงาน หมายถึง ความเกี่ยวข้องระหว่างบุคคลกับบุคคล และกลุ่มกับกลุ่มในขณะปฏิบัติงาน ได้แก่ การทำงานที่ต้องติดต่อประสานงานกับบุคคลนอกหน่วยงาน เช่น การติดต่อกับผู้เสียภาษี การติดต่อกับหน่วยงานอื่น ๆ เป็นต้น และการทำงานที่ไม่ต้องติดต่อประสานงานกับบุคคลนอกหน่วยงาน เช่น งานในส่วนบริหารงานทั่วไป งานด้านวางแผนประเมินผล เป็นต้น หรือเป็นงานที่ต้องใช้ความร่วมมือในการทำงานและการได้รับการดูแลเอาใจใส่จากผู้บังคับบัญชาในขณะปฏิบัติงาน เป็นต้น

4. ความก้าวหน้าในงานตำแหน่งงาน หมายถึง ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับโอกาสในการได้รับความก้าวหน้าในงานที่ปฏิบัติ เช่น มีโอกาสเลื่อนตำแหน่งขึ้นในหน่วยงาน หรือมีโอกาสนในการได้รับการเพิ่มพูนทักษะและการพัฒนาตนเอง มีโอกาสได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานที่มีความสำคัญ เป็นต้น

5. บรรยากาศและสิ่งแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง สภาพแวดล้อมในการทำงานที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 1 โครงสร้างรูปแบบการบริหารในหน่วยงาน นโยบายการปกครองการบังคับบัญชา ระเบียบและหลักเกณฑ์ในการทำงาน การติดต่อสื่อสาร สถานที่ทำงาน อุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้ในการทำงาน

เจ้าหน้าที่สรรพากร หมายถึง บุคลากรทุกคนที่ปฏิบัติงานอยู่ในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 1 ประกอบด้วย เจ้าหน้าที่ในทีมกำกับดูแล ทีมกำกับดูแลพิเศษ เจ้าหน้าที่

ในส่วนบริหารงานทั่วไป เจ้าหน้าที่ในส่วนกรรมวิธี ฯ เจ้าหน้าที่ในส่วนกฎหมายและเร่งรัดภาษี
อากรค้าง เจ้าหน้าที่ในส่วนวางแผนและประเมินผล เจ้าหน้าที่ในทีมบริหารการสำรวจ และอื่น ๆ

สำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 1 หมายถึง หน่วยงานที่อยู่ในพื้นที่รับผิดชอบของ
สำนักงานสรรพากรภาค 5 สังกัดกรมสรรพากร กระทรวงการคลัง มีหน้าที่และความรับผิดชอบ
ในการบริหารการจัดเก็บภาษีอากรให้เป็นไปตามนโยบาย แผนงาน และเป้าหมายของ
กรมสรรพากรในด้านต่าง ๆ เช่น การจัดเก็บภาษีอากร การตรวจสอบ การกำกับดูแลผู้ประกอบการ
ที่อยู่ในพื้นที่ความรับผิดชอบ การวางแผนและประเมินผลการจัดเก็บภาษีอากร การดำเนินการ
ด้านการคืนเงินภาษีอากร ตรวจสอบด้านภาษีหัก ณ ที่จ่าย การดำเนินการด้านการเร่งรัดจัดเก็บ
หนี้ภาษีอากรค้าง การดำเนินการติดต่อประสานงาน การให้บริการกับผู้เสียภาษี การให้ข้อมูล
เพื่อสนับสนุนการทำงานของเจ้าหน้าที่ในด้านต่าง ๆ รวมถึงให้คำปรึกษา แนะนำ สนับสนุน
ทางวิชาการ การควบคุม ติดตามการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่อยู่ในพื้นที่รับผิดชอบ
เพื่อให้เป็นไปตามนโยบาย แผนงาน ที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จลุล่วงไปอย่างมีประสิทธิภาพ
และประสิทธิผล

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาเรื่อง ความเครียดและพฤติกรรมการเผชิญความเครียด ของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 1 ผู้ศึกษาได้ทำการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง กับเรื่องความเครียด พฤติกรรมการเผชิญความเครียด เพื่อสนับสนุนการค้นคว้า ตัวแปร และองค์ประกอบที่เป็นสาเหตุของความเครียดในการดำเนินการวิจัย รวมถึงอ้างอิงจากแนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียด
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการเผชิญความเครียด
3. หน้าที่และความรับผิดชอบของหน่วยงานในกรมสรรพากร
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียด

ความหมายของความเครียด

มีนักวิชาการให้คำจำกัดความของความเครียดหลายท่านด้วยกัน ได้แก่

Schultz (2002 อ้างถึงใน ชวนคนึง มังกรแก้ว, 2553, หน้า 14) กล่าวว่า ความเครียด เป็นการตอบสนองทางกายและทางจิตใจต่อสิ่งกระตุ้นที่ไม่น่าพอใจบ่อย ๆ และมีมากเกินไป และเป็นการตอบสนองต่อเหตุการณ์ที่คุกคามภายในสภาพแวดล้อมนั้น ๆ

Selye (1976 อ้างถึงใน ชวนคนึง มังกรแก้ว, 2553, หน้า 14) กล่าวว่า ความเครียด หมายถึง ภาวะทางชีวภาพที่แสดงให้เห็นโดยมีกลุ่มอาการเฉพาะเกิดขึ้นจากปฏิกิริยาตอบสนองทั่วไป ของร่างกายต่อสิ่งรบกวน ความเครียดมีทั้งคุณและโทษ ขึ้นอยู่กับวิธีการที่บุคคลตอบสนองหรือ จัดการกับปัจจัยความเครียดนั้น ๆ ถ้าต้องการตอบสนองทางร่างกาย เนื่องจากเงื่อนไขที่พึงพอใจ จัดเป็นความเครียดที่ก่อให้เกิดความอึดอ้อมใจ และเพิ่มพูนแรงผลักดันสู่จุดมุ่งหมาย เรียกว่า ความเครียดที่ให้คุณ (Eustress) หากเป็นการตอบสนองทางร่างกายเนื่องจากเงื่อนไขที่ไม่พึงพอใจ และเป็นอันตราย ซึ่งเกิดจากความรู้สึกหวาดหวั่น ลนลาน ทำอะไรไม่ถูก การตอบสนองนี้ สามารถสร้างความเสียหายให้กับร่างกายได้ เรียกว่า ความเครียดที่ให้โทษ (Distress)

Miller and Kene (1972, pp. 915-916 อ้างถึงใน ชิดชนก นาชัยเวช, 2554)

ให้ความหมายของความเครียดทางด้านร่างกายและจิตใจ โดยความเครียดทางด้านร่างกาย

แบ่งตามลักษณะการเกิดขึ้น ได้แก่ เกิดขึ้นทันที และเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง ส่วนความเครียดทางด้านจิตใจ เป็นการตอบสนองเมื่อเกิดการรับรู้ในสิ่งที่ทำให้เกิดความเครียด จะทำให้หัวใจเต้นถี่ เต้นเร็ว และตื่นแรงผิดปกติ

Silverman (1968 อ้างถึงใน สายวรุณ ลิมมัทวาริทธิ, 2553, หน้า 12) ให้คำจำกัดความเกี่ยวกับความเครียดว่า ความเครียดเชิงจิตวิทยา หมายถึง ความเครียดทุกประเภทไม่ว่าจะเกิดจากสิ่งแวดล้อมภายนอก หรือจากภายในตัวบุคคลเอง ที่มีการปฏิสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์ ต่อสังคม เศรษฐกิจ วัฒนธรรม ทำให้จิตใจเกิดภาวะแห่งความเครียด ย่อมส่งผลต่อปฏิกิริยาทางกายด้วย

Hans (1956 อ้างถึงใน ชวนคนึง มังกรแก้ว, 2553, หน้า 14) กล่าวว่า ความเครียด หมายถึง ภาวะที่ร่างกายและจิตใจมีปฏิกิริยาตอบสนองต่อสิ่งที่มากระตุ้นทั้งภายในและภายนอกร่างกาย ซึ่งมาคุกคามหรือขัดขวางการทำงานการเจริญเติบโตและความต้องการของมนุษย์ เป็นผลให้มีการเปลี่ยนแปลงในร่างกายเกี่ยวกับโครงสร้างและปฏิกิริยาทางเคมีเพื่อต่อต้านการคุกคามนั้น ทำให้จิตใจขาดสมดุล การเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นนั้น ได้แก่ การเปลี่ยนแปลงทางด้านร่างกาย การเปลี่ยนแปลงทางอารมณ์การเปลี่ยนแปลงด้านความคิด และการเปลี่ยนแปลงทางด้านพฤติกรรม

กรมสุขภาพจิต (2552, หน้า 5) กล่าวว่า ความเครียด เป็นเรื่องของร่างกายและจิตใจที่เกิดการตื่นตัวเตรียมรับกับเหตุการณ์ใดเหตุการณ์หนึ่ง ซึ่งเราคิดว่าไม่น่าพอใจ และเป็นเรื่องที่หนักหนาสาหัสเกินกำลังทรัพยากรที่เรามีอยู่หรือเกินความสามารถของเราที่จะแก้ไขได้ ทำให้รู้สึกหนักใจ เป็นทุกข์ และพลอยทำให้เกิดความผิดปกติทางร่างกายและพฤติกรรมตามไปด้วย หากความเครียดนั้นมีมากและคงอยู่เป็นเวลานาน

กรมการแพทย์ (2550, หน้า 6) ให้ความเห็นว่า ความเครียด คือ การหดตัวของกล้ามเนื้อส่วนใดส่วนหนึ่งหรือหลายส่วนของร่างกาย ทุกครั้งที่เราคิดหรือมีอารมณ์บางอย่างเกิดขึ้นจะต้องมีการหดตัวเคลื่อนไหวของกล้ามเนื้อแห่งใดแห่งหนึ่งในร่างกายเกิดขึ้นควบคู่เสมอ หรือเป็นปฏิกิริยาของร่างกายและจิตใจที่มีต่อสิ่งที่มากระตุ้น เช่น ปวดหัว หัวใจเต้นแรง เหงื่อออกหรือเป็นความรู้สึกกระวนกระวาย และสิ่งที่มากระตุ้นหรือสิ่งเร้าที่จะทำให้เกิดความเครียดก็แตกต่างกันไป ในแต่ละคน ความเครียดมีทั้งประโยชน์และโทษแต่ความเครียดที่เป็นโทษนั้นเป็นความเครียดชนิดที่เกินความจำเป็น คนที่จะเอาตัวรอดจากความเครียดได้ต้องรู้จัก “จัดการ” กับความเครียดนั้น ซึ่งการ “จัดการ” ในที่นี้ หมายถึง วิธีการที่เราจะอยู่กับความเครียดของเราให้ได้

จากความหมายดังกล่าว ผู้วิจัยสรุปได้ว่า ความเครียด หมายถึง ภาวะของร่างกายและจิตใจที่ถูกคุกคาม กดดัน ทำให้รู้สึกไม่สบายใจ เกิดความวุ่นวายทางจิตใจ เกิดมีปฏิกิริยาและพฤติกรรมตอบสนองต่อสิ่งรบกวนที่มากระตุ้น ทำให้เสียการขาดสมดุลของตนเอง อันเป็นผลให้มีการเปลี่ยนแปลงเกี่ยวกับโครงสร้างและปฏิกิริยาทางเคมีเพื่อต่อต้านการคุกคามนั้น

อาการของความเครียดแสดงออกในรูปแบบต่าง ๆ เช่น ความหวาดกลัว ความวิตกกังวล ความรู้สึก อึดอัด กัดดัน อาการนอนไม่หลับ ความดันโลหิตสูง เป็นต้น ถ้าการตอบสนองทางร่างกายมาจาก เงื่อนไข ที่พึงพอใจก่อให้เกิดความอึดอัดใจ เป็นแรงผลักดันสู่จุดมุ่งหมายเป็นความเครียดที่ให้คุณ (Eustress) แต่ถ้าเกิดจากเงื่อนไขที่ไม่พึงพอใจ ทำให้เกิดความรู้สึกหวาดหวั่น วิตก กังวล เป็นความเครียดที่ให้โทษ (Distress)

ชนิดและแหล่งของความเครียด

ความเครียด แบ่งเป็นชนิดต่าง ๆ ได้ออกเป็น 2 ชนิด คือ ความเครียดทางร่างกาย และความเครียดทางจิตใจ (สิทธิกร อุทะนุต, 2548, หน้า 10-11)

1. ความเครียดทางร่างกาย (Physical stress) แบ่งออกเป็น 2 ประเภท ตามระยะเวลาของการเกิด คือ

1.1 ความเครียดชนิดเฉียบพลัน (Emergency stress) เป็นความเครียดที่เกิดขึ้นทันทีทันใดที่ได้รับสิ่งคุกคาม เช่น การได้รับบาดเจ็บ การเกิดอุบัติเหตุ หรือการตกอยู่ในสถานการณ์ที่หวาดกลัว

1.2 ความเครียดชนิดต่อเนื่อง (Continuing stress) เป็นความเครียดที่เกิดขึ้นต่อเนื่องเป็นเวลานาน อาจเป็นสัปดาห์ เดือน ปี หรือตลอดชีวิต เนื่องจากได้รับสิ่งคุกคามอย่างต่อเนื่อง เช่น การเจ็บป่วยเรื้อรัง การเปลี่ยนแปลงร่างกายในวัยต่าง ๆ หรือการเปลี่ยนแปลงร่างกายในบางโอกาส เช่น การตั้งครรภ์ เป็นต้น

2. ความเครียดทางจิตใจ (Psychological stress) เป็นปฏิกิริยาโต้ตอบทางจิตใจอย่างทันทีทันใด เมื่อคิดว่าจะมีอันตรายเกิดขึ้น ทำให้เกิดความเครียด ทำให้คุณภาพของจิตใจเสียไป เกิดความว้าวุ่นใจ เกิดความเครียดของกล้ามเนื้อในร่างกาย หัวใจเต้นแรงและเร็ว ส่งผลกระทบต่อการทำงาน Engel (1962 อ้างถึงใน สิทธิกร อุทะนุต, 2548, หน้า 10) แบ่งความเครียดออกเป็น 2 ชนิด คือ

2.1 ความเครียดทางร่างกาย (Physical stress) เป็นความเครียดที่เกิดจากสิ่งที่มาคุกคาม ต่อเนื้อเยื่อของร่างกาย และส่งผลไปกระตุ้นที่สมองไฮโปทาลามัส แล้วเกิดปรากฏการณ์ต่าง ๆ ทางร่างกาย โดยผ่านระบบประสาทซิมพาธิค เช่น ความร้อน ความเย็น เสี่ยงตั้ง เป็นต้น

2.2 ความเครียดทางจิตใจ (Psychological stress) เป็นกระบวนการทางจิตใจ มักจะมีสาเหตุมาจากความขัดแย้ง ความคับข้องใจ ความวิตกกังวลหรือได้รับความกระทบกระเทือนทางด้านจิตใจอย่างรุนแรง เช่น เมื่อไปดูภาพยนตร์ที่ตื่นเต้นหวาดเสียว จะทำให้กล้ามเนื้อตึงเครียด และหัวใจเต้นเร็ว ซึ่งการตอบโต้ที่เกิดขึ้นนี้ อาศัยประสบการณ์ในอดีตโดยผ่านทางกลไก ทางจิตใจ

Rice (1992 อ้างถึงใน สัทธิตกร อุทะนุต, 2548, หน้า 10-11) แบ่งความเครียดออกเป็น 2 ชนิด ตามสาเหตุการเกิด ดังนี้

1. ความเครียดที่เกิดขึ้นเนื่องจากความทุกข์ หรือความเครียดเชิงทำลาย (Distress) หมายถึง สิ่งต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับบุคคลในลักษณะที่ก่อให้เกิดความไม่สบายใจ และนำไปสู่ความคับข้องใจ ไม่มากก็น้อย ได้แก่ ความเครียดที่เกิดจากการหย่าร้าง ญาติมิตรเสียชีวิต การเจ็บป่วย การตกงาน เป็นต้น

2. ความเครียดที่เกิดขึ้นเนื่องจากความสุขหรือความเครียดเชิงสร้างสรรค์ (Eustress) ความเครียดชนิดนี้เป็นความเครียดทางด้านบวก เกิดขึ้นเมื่อมีความสุขสนุกสนาน ได้รับประสบการณ์ที่เพลิดเพลิน เช่น การเตรียมตัวแต่งงาน การเตรียมตัวแข่งขันกีฬาสำคัญ ๆ เหตุการณ์หรือการแสดงในการจัดละคร การประสบความสำเร็จในหน้าที่การงาน

จากข้อมูลข้างต้น ผู้วิจัยจึงพอสรุปได้ว่า ความเครียดเป็นภาวะที่ร่างกายและจิตใจ ถูกกระตุ้นเพื่อตอบสนองต่อสิ่งเร้าต่าง ๆ ทั้งจากภายในและภายนอกร่างกาย การตอบสนองต่อสิ่งเร้าของแต่ละบุคคลมีความแตกต่างกัน เกิดขึ้นได้กับทุกคน ทุกเพศ ทุกวัย ความเครียดทำให้เกิดความวิตกกังวล ทำให้เกิดความกดดันในร่างกายและจิตใจ ส่งผลให้เกิดปฏิกิริยาตอบสนองต่อความเครียดได้ และเมื่อแบ่งตามชนิดของความเครียดที่เกิดขึ้น สามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ชนิด คือ ความเครียดทางร่างกาย เป็นปฏิกิริยาทางร่างกาย และความเครียดทางจิตใจ เป็นปฏิกิริยาเกิดในจิตใจ หรือจะแบ่งตามการเกิดความเครียดได้ 2 แบบ คือ ความเครียดที่เกิดขึ้นจากความทุกข์ ก่อให้เกิดความไม่สบายใจ และความเครียดที่เกิดจากความสุข ก่อให้เกิดความตื่นเต้น สนุกสนาน

สาเหตุของความเครียด (Source of stress)

ความเครียด มีสาเหตุที่ทำให้เกิดขึ้นอยู่มากมายหลายประการ แตกต่างกันไป โดยธรรมชาติของความเครียด คือ สถานการณ์หนึ่ง ๆ ไม่ทำให้เกิดระดับความเครียดในบุคคลอย่างเท่าเทียมกัน จึงมีนักวิชาการหลายท่าน ได้กล่าวถึงสาเหตุของความเครียดไว้ต่าง ๆ กัน และสาเหตุที่อาจทำให้เกิดความเครียดจะมีได้หลายอย่างและอาจเกิดพร้อมกันไปได้ ซึ่งสามารถแบ่งได้เป็น 3 กลุ่มใหญ่ ๆ ดังนี้ (สุพานี สฤณภูวานิช, 2552 อ้างถึงใน สัทธิตกร อุทะนุต, 2548, หน้า 10-11)

1. ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายนอก

ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายนอกมีความสลับซับซ้อนและเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว คาดหมายได้ยากและส่งผลกระทบต่อวิถีชีวิตความเป็นอยู่ ซึ่งประกอบไปด้วย

1.1 สภาพเศรษฐกิจในปัจจุบันที่ตกต่ำฝืดเคือง มีผลกระทบต่อการทำงาน กำลังซื้อของผู้คน และต้นทุนของธุรกิจ ธุรกิจบางแห่งก็มีการปิดโรงงาน เลิกจ้าง ทำให้เกิดการว่างงานหรือ

ลดกำลังคน หรือลดค่าตอบแทนพนักงานและสวัสดิการต่าง ๆ ลง จนทำให้คนเกิดความเครียด มีการฆ่าตัวตายในแบบต่าง ๆ

1.2 เทคโนโลยีหรือวิทยาการความก้าวหน้าของวิทยาการ มีผลกระทบต่อวิถีชีวิตของคนในสังคมในด้านต่าง ๆ เช่น ทำให้ชีวิตสะดวกขึ้น การทำงานง่ายขึ้นแต่ก็จะมาทดแทนแรงงานหรือใช้คนทำงานลดลง หรือแม้กระทั่งผู้ที่ปรับตัวตามวิทยาการใหม่ ๆ ไม่ได้ หรือได้รับผลกระทบในทางลบก็จะเกิดความเครียด

1.3 กฎหมายและการเมืองสถานการณ์การเมืองในปัจจุบัน รัฐบาลทหารที่มาจากการปฏิวัติ รวมถึงข้อกำหนดต่าง ๆ ทางด้านกฎหมาย เช่น กฎหมายเลือกตั้ง กฎหมายภาษีอากร กฎหมายจัดระเบียบสังคม กฎหมายจัดระเบียบจราจร ล้วนแต่กระทบต่อกิจกรรมและวิถีชีวิตของคนในสังคมในรูปแบบต่าง ๆ

1.4 กระแสโลกาภิวัตน์ ได้แก่ เหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในโลก ได้ส่งผลกระทบต่อถึงกันทั้งหมด เช่น กรณีสงครามอิรักกับสหรัฐอเมริกา การสู้รบระหว่างรัสเซียและ ยูเครน ความขัดแย้งระหว่างเกาหลีเหนือและเกาหลีใต้ รวมถึงสงครามในประเทศ ทางภาคใต้ของประเทศไทย ก็ทำให้เกิดความไม่สงบเกิดความไร้เสถียรภาพในรูปแบบต่าง ๆ เช่น เกิดผลกระทบต่อการลงทุน อัตราแลกเปลี่ยน อัตราดอกเบี้ย ราคาน้ำมัน เป็นต้น

1.5 ปัญหาสังคมในเรื่องต่าง ๆ เกิดขึ้นหลายรูปแบบ เช่น ปัญหายาเสพติด ยาบ้า ปัญหาศีลธรรม วัฒนธรรมประเพณีที่เสื่อมทรามลง ปัญหาการจราจร เป็นต้น

2. ปัจจัยในระดับองค์กร ได้แก่

2.1 ปัจจัยในเรื่องงาน (Job) ก่อให้เกิดความเครียดได้นานาประการ ได้แก่

2.1.1 เป้าหมายงานไม่ชัดเจนหรือข้อมูลต่าง ๆ ไม่เพียงพอ

2.1.2 ภาระงานมากทำให้ทำไม่ทันเวลา งานมาก งานเร่งด่วน

2.1.3 งานมีความซับซ้อน ยุ่งยาก

2.1.4 งานที่ไม่ค่อยมีคุณค่า ไม่มีความหมาย

2.1.5 เงื่อนไขของงานที่ทำให้ต้องเป็นกังวล เช่น งานรักษาพยาบาล

2.1.6 งานที่ไม่ท้าทาย จำเจ น่าเบื่อ เช่น งานเก็บเงินค่าผ่านทางด่วน

2.1.7 งานที่ไม่ค่อยมีปฏิสัมพันธ์กับคน เช่น งานอยู่กับเครื่องจักร

2.1.8 งานที่ไม่สามารถควบคุมได้

2.1.9 การเปลี่ยนแปลงในงานและหรือเทคโนโลยีของงาน

2.1.10 โอกาสก้าวหน้าในสายงานมีจำกัด

2.1.11 งานไม่มีความมั่นคง เช่น งานก่อสร้าง งานลูกจ้างชั่วคราว เป็นต้น

2.2 บทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ (Role) องค์กรที่ไม่มีคำบรรยายลักษณะงานที่ชัดเจนเป็นทางการทำให้บทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบไม่ชัดเจน คลุมเครือ ทำให้เครียดได้

2.3 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ถ้ามีความสัมพันธ์อันดีต่อกันก็จะมีความสุข มีแรงจูงใจและความพอใจในงาน แต่ถ้ามีความสัมพันธ์ไม่ดีต่อกัน มีปัญหาไม่เข้าใจกัน มีความขัดแย้งกัน จะก่อให้เกิดความเครียด เพราะไม่อยากเจอกันและไม่อยากทำงานร่วมกัน

2.4 โครงสร้างองค์กร กฎระเบียบและนโยบายต่าง ๆ ที่ไม่เหมาะสม ในด้านทางโครงสร้างที่ซ้ำซ้อน มีหน่วยงานมาก ด้านกฎระเบียบ ทำให้เกิดขั้นตอนมาก งานล่าช้า ขาดอิสระและไม่เกิดความคิดสร้างสรรค์ ด้านนโยบายที่ไม่ชัดเจนหรือไม่เป็นธรรม เช่น การเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง การโยกย้าย การขึ้นค่าตอบแทน

2.5 ปัญหาด้านผู้นำที่มีการทำตัวไม่เหมาะสม ได้แก่ ไม่เป็นกลาง เล่นพรรคเล่นพวก ไม่เก่งด้านการทำงาน ไม่มีวิสัยทัศน์ ไม่ทำตัวเป็นแบบอย่างที่ดี ไม่น่าศรัทธา

2.6 สถานการณ์ปัญหาขององค์กร เช่น ขาดสภาพคล่อง ยอดขายลดลงอย่างต่อเนื่อง สมาชิกทุกคนขององค์กรก็มักจะเครียดไปด้วย เพราะไม่รู้อนาคตขององค์กรและของตนเองว่าจะเป็นอย่างไ

2.7 ปัญหาอื่น ๆ เช่น สภาพทางกายภาพในการทำงานที่ไม่ดี ความแออัด ไม่เป็นส่วนตัว อากาศร้อน เสียงดัง เป็นต้น

3. ปัจจัยระดับบุคคล ประกอบไปด้วย

- 3.1 ปัญหาด้านบุคลิกภาพและลักษณะของบุคคลที่แตกต่างกัน
- 3.2 ปัญหาทางด้านจิตใจ เกิดจากความต้องการที่แตกต่างกัน
- 3.3 การเปลี่ยนแปลงในชีวิตที่เกิดขึ้นมาในช่วงระยะเวลานั้น ๆ
- 3.4 ความแตกต่างด้านเพศ เพศชายจะเกิดความเครียดได้ง่ายกว่าผู้หญิง
- 3.5 ปัญหาส่วนบุคคล เช่น สุขภาพ ทะเลาะกับคนอื่น การเรียน
- 3.6 ปัญหาครอบครัว
- 3.7 ปัญหาทางการเงิน
- 3.8 ปัญหาอื่น ๆ นอกเหนือจากที่กล่าวมาแล้ว

สมิต อาชนิจกุล (2542, หน้า 2-3 อ้างถึงใน อาทิตยา โชติสำราญ, 2554, หน้า 16-17)

ได้แบ่งสาเหตุของความเครียดออกเป็น 5 ประการ คือ

1. เกิดจากความกดดัน สภาพแวดล้อมและบุคคลรอบ ๆ ข้าง เช่น ถูกถูกกดดันจากพ่อแม่ ให้เรียนหนังสือมาก ๆ ลูกน้องถูกกดดันจากหัวหน้าให้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด บุคคลที่ทำงานไม่ได้ตามเป้าหมายก็ทำให้เกิดความเครียดขึ้นได้ ความเครียดที่มากเกินไปมีผลกับประสาท

ก่อให้เกิดโรคประสาท

2. เกิดจากความวิตกกังวล การคิดมาก การกังวลกับอดีต การวิตกกังวลกับอนาคต ทำให้ขาดความสุขในชีวิต ความวิตกกังวลมีผลให้เกิดความเครียด ก่อเกิดเป็นโรคประสาท การนอนไม่หลับหรือนอนหลับยาก รู้สึกผิดปกติ ซึมเศร้า อ่อนเพลีย วิตกกังวลในเรื่องที่ไม่เป็นเรื่อง การเกิดความกลัว ย้ำคิดย้ำทำ ไม่สามารถบังคับจิตใจของตนให้สงบได้ มีผลให้เกิดความเครียดมาก ส่งผลให้มีอาการหงุดหงิด โกรธง่าย ตกใจง่าย

3. เกิดจากความรู้สึกว่ามีสิ่งขัดขวางกับเป้าหมาย ทำให้บุคคลเกิดอาการเครียด เช่น รถติดทำให้ถึงจุดหมายช้า ไม่ทันเวลา การทำงานกับหัวหน้าที่เข้มงวดมากเกินไป กลัวว่าหากมีการทำงานผิดพลาด หัวหน้างานจะลงโทษ คำหยาบ บุคคลที่อยู่ในสภาพคับข้องใจมาก ๆ มีระยะเวลานานเกินความสามารถที่บุคคลรับได้ มีผลให้เกิดความเครียดเกิดขึ้น ผลที่ตามมา คือ อาการปวดหัว เวียนหัว มึนงง ปวดกล้ามเนื้อ ใจสั่น แน่นหน้าอก ซาตามตัว มือเท้าเย็น ใจหายวูบวาบ ไม่สามารถควบคุมตัวเองได้ตามปกติ

4. เกิดจากความขัดแย้ง บุคคลใดที่มีการตัดสินใจให้เลือ่กอย่างใดอย่างหนึ่ง เช่น การอยากมีเงินมาก ๆ แต่ไม่ยอมทำงาน อาการเบื่องานเพราะทำงานแล้วไม่ก้าวหน้า การทำงานผิดพลาดบ่อยครั้ง การขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงานหรือผู้บังคับบัญชาหรือผู้ใต้บังคับบัญชา มีผลให้บุคคลนั้น มีความกั้มใจ จนเกิดอาการเครียดขึ้นทั้งร่างกายและจิตใจ

5. เกิดจากความผิดปกติด้านร่างกายของตน เช่น เกิดจากความพิการทางด้านร่างกาย ส่งผลต่อด้านจิตใจ เนื่องจากถูกเพื่อนล้อเลียนในปมด้อย หรือทำงานไม่ได้ตามประสิทธิภาพ การมีโรคเรื้อรังที่รักษาไม่หาย การขาดความเชื่อมั่นในตัวเอง การเก็บกดไม่แสดงออกทางด้านร่างกายส่งผลต่อจิตใจ การเป็นคนเจ้าคิดเจ้าแค้น หรือเกิดการท้อแท้ต่อการดำเนินชีวิต

ตารางที่ 1 การจัดอันดับเหตุการณ์ที่ทำให้เกิดความเครียด 15 อันดับแรก (จิตชนก นาชัยเวช, 2554)

อันดับ (Rank)	เหตุการณ์ (Event)	(LCU value)
1	การเสียชีวิตของคู่รัก	100
2	การหย่าร้าง	73
3	ครอบครัวแยกกันอยู่	65
4	การถูกจำคุก	63
5	การเสียชีวิตของสมาชิกครอบครัวที่ใกล้ชิด	63
6	การได้รับบาดเจ็บหรือเจ็บป่วย	53

ตารางที่ 1 (ต่อ)

อันดับ (Rank)	เหตุการณ์ (Event)	(LCU value)
7	การแต่งงาน	50
8	ถูกไล่ออก	47
9	ครอบครัวกลับคืนดีกัน	45
10	การออกจากงาน	45
11	สุขภาพของสมาชิกในครอบครัวเปลี่ยนไป	44
12	การตั้งครรรภ์	40
13	อุปสรรคเรื่องเพศ	39
14	การมีสมาชิกใหม่ในครอบครัว	39
15	การปรับตัวใหม่ของธุรกิจ	39

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสรุปได้ว่า สาเหตุของความเครียดมีหลายปัจจัยด้วยกัน ซึ่งประกอบไปด้วย ปัจจัยแวดล้อมภายนอก ปัจจัยแวดล้อมภายในหน่วยงาน และปัจจัยในแต่ละบุคคล ซึ่งสาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียดอาจแตกต่างกันออกไป ขึ้นอยู่กับสถานะของแต่ละบุคคล ในช่วงเวลานั้น ๆ และความเครียดที่เกิดขึ้นนั้น อาจเกิดขึ้นได้หลายประการ และอาจเกิดขึ้นพร้อม ๆ กัน ก็ได้

ระดับความเครียด

Dawkins and Seltzer (1985 อ้างถึงใน ชิดชนก นาชัยเวช, 2554) ได้แบ่งระดับความเครียดออกเป็น 3 ระดับ คือ

1. ระดับต่ำ (Mild stress) เป็นความเครียดที่เกิดจากสาเหตุหรือสถานการณ์ในการทำงานที่เข้ามาคุกคามบุคคลนาน ๆ ครั้ง หรือเพียงเล็กน้อย ความรู้สึกเครียดจะเกิดขึ้นและหมดไปในระยะเวลาอันสั้น ยังช่วยกระตุ้นให้บุคคลตื่นตัวและกระตุ้นหรือรื้อฟื้นในการทำงาน

2. ระดับปานกลาง (Moderate stress) เป็นความเครียดที่รุนแรงกว่าระดับแรก เกิดจากสาเหตุหรือสถานการณ์ในการทำงานที่เข้ามาคุกคามบุคคลบ่อยครั้งหรือนานขึ้น เป็นวิกฤตการณ์อย่างหนึ่งในชีวิต ที่ทำให้บุคคลรู้สึกว่าจะอยู่ในระหว่างความสำเร็จและความล้มเหลว ไม่อาจแก้ไขหรือปรับตัวได้ในเวลาอันรวดเร็ว มีผลทำให้มีการแสดงออกของความเครียด เช่น ปฏิเสธ ก้าวร้าว เจ็บขบขริม เนื่องจากไม่สามารถควบคุมสถานการณ์ต่าง ๆ ได้

3. ระดับสูง (Severe stress) เป็นความเครียดที่รุนแรงมาก เกิดจากสาเหตุหรือสถานการณ์ในการทำงานที่รุนแรงหรือมีหลายสาเหตุร่วมกันเข้ามาคุกคามอย่างต่อเนื่อง ความรู้สึกเครียดจะคงอยู่นานเป็นสัปดาห์ เดือน หรือเป็นปี เป็นผลมาจากบุคคลไม่สามารถปรับตัวต่อสถานการณ์ที่คุกคามอย่างต่อเนื่อง หากไม่ได้รับการช่วยเหลือจะทำให้เกิดความเหนื่อยหน่ายและปรับตัวไม่ได้ตามมา

โรงพยาบาลสวนปรุง (2545) ได้แบ่งความเครียดออกเป็น 4 ระดับ ดังนี้

1. ความเครียดในระดับต่ำ (Mild stress) หมายถึง ความเครียดขนาดเล็กน้อย ๆ และหายไปในช่วงเวลาอันสั้น เป็นความเครียดที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวันและไม่คุกคามต่อการดำเนินชีวิต จะมีการปรับตัวอย่างอัตโนมัติด้วยความเคยชิน

2. ความเครียดในระดับปานกลาง (Moderate stress) หมายถึง ความเครียดที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวัน เนื่องจากมีสิ่งคุกคามหรือพบเหตุการณ์สำคัญ ๆ ในสังคม บุคคลจะมีปฏิกิริยาตอบสนองออกมาในลักษณะความวิตกกังวล ความกลัว ฯลฯ ถือว่าอยู่ในเกณฑ์ปกติทั่ว ๆ ไป ไม่รุนแรงจนก่อให้เกิดอันตรายแก่ร่างกาย เป็นระดับความเครียดที่ทำให้บุคคลเกิดความกระตือรือร้น

3. ความเครียดในระดับสูง (Height stress) เป็นระดับที่บุคคลได้รับเหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียดสูง ไม่สามารถปรับตัวให้ลดความเครียดลงได้ในเวลาอันสั้น ถือว่าอยู่ในเขตอันตราย หากไม่ได้รับการบรรเทาจะนำไปสู่ความเครียดเรื้อรัง เกิดโรคต่าง ๆ ในภายหลังได้

4. ความเครียดในระดับรุนแรง (Severe stress) เป็นความเครียดระดับสูงที่ดำเนินติดต่อกันมาอย่างต่อเนื่อง จนทำให้บุคคลมีความล้มเหลวในการปรับตัวและเกิดความเบื่อหน่าย ท้อแท้ หดแรงแควคุมตัวเองไม่ได้ เกิดอาการทางกายหรือโรคร้ายต่าง ๆ ตามมาได้ง่าย

ซึ่งระดับของความเครียดตามข้อมูลข้างต้นนี้ มีการแบ่งระดับในลักษณะใกล้เคียงกัน จะแตกต่างกันที่ระดับของความเครียดสูงกับความเครียดขั้นรุนแรงเท่านั้น ซึ่งในการวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้นำการแบ่งระดับความเครียดของโรงพยาบาลสวนปรุง มาใช้เป็นเครื่องมือในการวิจัย เนื่องจากมีการแบ่งระดับความเครียดที่เหมาะสมกับการวิจัยมากกว่า

การวัดระดับความเครียด

แบบวัดระดับความเครียดที่นิยมใช้ ได้แก่

1. แบบวัดความเครียดของกรมสุขภาพจิต (ม.ป.ป. อ้างถึงใน สุภาวดี นวลมณี, 2537) เป็นแบบวัดความเครียดด้วยตนเองความเครียดในระดับที่สูงขึ้น สามารถแสดงออกให้เห็นได้หลายรูปแบบทางกาย เช่น ปวดศีรษะ ความดันโลหิตสูง ใจสั่น ทางอารมณ์และจิตใจ เช่น หงุดหงิดง่าย ฝันร้าย วิตกกังวล เศร้า เบื่อหน่าย มองโลกในแง่ร้าย ทางพฤติกรรม เช่น นอนไม่หลับ

ดื่มสุรา เออะอะโวยวาย เป็นต้น การตระหนักรู้ว่ามีความเครียดเกิดขึ้น จะเป็นแนวทางช่วยให้สามารถหาสาเหตุของความเครียด และหาวิธีจัดการกับความเครียดได้อย่างเหมาะสม โดยไม่ปล่อยให้เกิดความเครียดสะสมมากจนเป็นอันตรายแก่สุขภาพ

แบบวัดความเครียดของกรมสุขภาพจิตนี้ เป็นแบบวัดอาการ พฤติกรรม และความรู้สึก ว่าในระยะเวลา 2 เดือนที่ผ่านมา มีอาการ พฤติกรรม และความรู้สึก มากน้อยเพียงใด โดยมีข้อคำถาม จำนวน 20 ข้อ มีคำตอบให้เลือก 4 อันดับ ได้แก่ ไม่เคยเลย เป็นครั้งคราว เป็นบ่อย ๆ และเป็นประจำ

2. แบบวัดความเครียดสำหรับคนไทย (Thai stress test: TST) (สุชีรา ภัทรายุตวรรตน์, 2543) เป็นแบบประเมินภาวะความเครียดในประชากรทั่วไป เพื่อคัดกรองผู้มีภาวะความเครียด สามารถทำการประเมินได้ด้วยตนเอง

แบบวัดความเครียดสำหรับคนไทยนี้ เป็นแบบวัดความรู้สึกที่มีในชีวิตประจำวัน โดยมีข้อคำถาม จำนวน 24 ข้อ มีคำตอบให้เลือก 3 อันดับ ได้แก่ รู้สึกบ่อย ๆ รู้สึกเป็นครั้งคราว และไม่เคยรู้สึกละเลย

3. แบบวัดความเครียดสวนปรุง (สุวัฒน์ มหัตนิรันดร์กุล, วนิดา พุ่มไพศาลชัย และพิมพ์มาส ตาปัญญา, 2540) จากกรอบแนวคิดทางด้านชีวภาพ จิตใจ และสังคมของความเครียด ซึ่งเครื่องมือเท่าที่มีใช้อยู่ขณะนี้ ส่วนใหญ่ เป็นแบบวัดบุคลิกภาพ วัดความวิตกกังวล วัดอาการทางกายและจิตที่สัมพันธ์กับความเครียด

แบบวัดความเครียดสวนปรุงเป็นแบบวัดความเครียดทางพฤติกรรมและความรู้สึก ซึ่งแตกต่างจากแบบวัดความเครียดของกรมสุขภาพจิต โดยมีคำตอบให้เลือก 5 อันดับ ได้แก่ ไม่รู้สึกเครียด รู้สึกเครียดเล็กน้อย รู้สึกเครียดปานกลาง รู้สึกเครียดมาก รู้สึกเครียดมากที่สุด ดังนั้น เครื่องมือชุดนี้ จึงเหมาะที่จะนำมาใช้เพื่อหาข้อมูลเกี่ยวกับความเครียดของผู้ปฏิบัติงาน เพื่อประเมินความเครียดของบุคคลว่าอยู่ในระดับใดมากที่สุดเท่าใด ก่อนจะนำไปสู่การแก้ไขที่เหมาะสม

ความเครียดในการทำงาน

สมหวัง มาเพชร (2543) ได้สรุปสาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน ไว้ดังนี้

1. สภาพแวดล้อมที่ไม่เหมาะสม เช่น สถานที่คับแคบ การระบายอากาศไม่ดี แสงสว่างน้อยเกินไป หรือมีเสียงรบกวน เป็นต้น ซึ่งจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความไม่สบายทั้งร่างกายและจิตใจ

2. ความคุ้นเคย ได้แก่ ความคุ้นเคยกับสถานที่หรือบุคคล

3. ปริมาณงานมากเกินไป หรือคุณภาพงานสูง เช่น ได้รับมอบหมายงานจากผู้บังคับบัญชาในงานที่ไม่สามารถทำได้ แต่จำเป็นต้องรับทำ จึงเกิดความรู้สึกวิตกกังวล

4. ความรับผิดชอบ ถ้าความรับผิดชอบต่องานสูง ยิ่งมีความเครียดมาก เช่น ผู้บริหาร และโดยเฉพาะอย่างยิ่ง ผู้ที่ต้องบริหารงานที่เกี่ยวข้องกับชีวิตคน ยิ่งมีความเครียดมาก เช่น นักบิน มีความเครียดมากกว่าผู้ช่วย เป็นต้น

5. มนุษย์สัมพันธ์ระหว่างบุคคลในหน่วยงาน เช่น สัมพันธภาพที่ไม่ดีต่อผู้บังคับบัญชา หรือผู้ร่วมงาน โดยเฉพาะสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา

6. บทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบ เช่น ความไม่ชัดเจนของหน้าที่ ทำให้เกิดการ ทำงานซ้ำซ้อน การเถียงงาน และเกิดความขัดแย้งในการทำงาน

7. ขาดโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน เช่น การเลื่อนขั้นที่ไม่เหมาะสม

8. การถ่ายทอดสิ่งที่เคยเป็นประโยชน์ ได้แก่ สวัสดิการต่าง ๆ ของหน่วยงาน

9. การมีกฎเกณฑ์มากเกินไปในหน่วยงานทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความไม่สบายใจ (สมยศ นาวิการ, 2546 อ้างถึงใน ชวนคนึง มังกรแก้ว, 2553)

ดังนั้น บุคคลจะเผชิญกับความเครียด เมื่ออยู่ภายใต้สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ไม่เหมาะสม ซึ่งได้แก่ ปัจจัยที่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงานของบุคคลที่ทำให้เกิดความเครียด ดังนี้

1. ด้วงาน ได้แก่ รูปแบบการทำงาน วิธีทางทำงานถูกออกแบบ แรงกดดันของเวลา ชั่วโมงการทำงานหรือตารางเวลาการทำงานที่ยืดหยุ่นได้ ความยากง่ายของงาน ที่บุคคลได้เผชิญอยู่นั้น เป็นสิ่งที่ทำให้บุคคลเกิดความเครียดได้

2. ความคาดหวังของบุคคลอื่นที่มีต่อบุคคลหนึ่ง ที่นำไปสู่ความเครียด บ่อยครั้ง ที่ความคาดหวังของบุคคลอื่นต่อบุคคลหนึ่งไม่ชัดเจน จนเกิดการขัดแย้งกัน หรือมีความคาดหวังสูงเกินไปต่อบุคคลที่จะทำได้ภายในเวลาที่จัดสรร เป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้บุคคลต้องเผชิญกับความเครียด

3. ปัจจัยส่วนบุคคล ปัญหาชีวิตของบุคคลนั้นสามารถที่จะเพิ่มความกดดัน เมื่อรวมเข้ากับสถานการณ์ของงานที่บุคคลกำลังเผชิญอยู่และก่อให้เกิดความเครียดได้

นอกจากนี้ สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ไม่สบาย จะเป็นแหล่งที่มาของความเครียด เช่น การจัดวางหรือออกแบบอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ไม่เหมาะสม ก็สามารถที่จะส่งผลต่อความเครียดได้ เมื่อพนักงานจะต้องเผชิญกับสภาพการณ์ดังกล่าวอยู่เป็นประจำ

อาการที่เกิดจากความเครียดในการปฏิบัติงาน

อาการที่เกิดจากความเครียดในการปฏิบัติงาน มีดังนี้ (ชวนคนึง มังกรแก้ว, 2553)

1. อาการทางสุขภาพจิต ได้แก่ ความวิตกกังวล ความตึงเครียด ภูมิลีลา ความรู้สึกไม่สมหวัง โกรธ และไม่พอใจ ความรู้สึกตกต่ำ รู้สึกโดดเดี่ยว ไม่มีความพอใจในงาน จิตใจอ่อนล้า

ขาดสมาธิ ขาดการกระตุ้นและความคิดสร้างสรรค์ ผลลัพธ์ คือ ความพึงพอใจในงานต่ำ จะทำให้ผลการปฏิบัติงานออกมาไม่ดี

2. อาการทางสุขภาพกาย ได้แก่ อัตราการเต้นของหัวใจและความดันโลหิตสูง ความอ่อนล้าทางร่างกาย โรคหัวใจ ปัญหาระบบทางเดินหายใจ เหงื่อออกมาก ปวดศีรษะ กล้ามเนื้อเกร็ง เป็นต้น

3. อาการทางพฤติกรรม ความเครียดในการปฏิบัติงานที่มีผลต่ออาการทางพฤติกรรม คือ การผลัดวันประกันพรุ่งและหลีกเลี่ยงงาน ผลงานต่ำ เกิดความรู้สึกกดดัน ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและครอบครัวลดลง เป็นต้น

ผลกระทบของความเครียดในการทำงาน

ผลกระทบของความเครียด แบ่งออกได้เป็น 4 ด้าน ดังนี้ (ชวณคณิง มังกรแก้ว, 2553)

1. ด้านปัญญา โดยทั่วไป พบว่า ความเครียดทำให้กระบวนการในการรับรู้และระบบความคิดลดน้อยลง จะมีการรับรู้ช้า คิดช้า ขาดความละเอียดรอบคอบ ขาดสมาธิ หลงลืมง่าย คนที่มีความเครียดสูงจะทำงานช้าลง มีความผิดพลาดสูง ขาดความมุ่งมั่นในงาน ขาดงาน ลางาน คิดจะเปลี่ยนงาน ข้ายงานเพิ่มขึ้น

2. ด้านร่างกาย ร่างกายสามารถรับรู้การเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ทางระบบประสาท รับความรู้สึกและส่งไปยังสมองส่วนต่าง ๆ สมองจะประมวลผลข้อมูลแล้วกำหนดเป็นพฤติกรรม เพื่อตอบสนอง

3. ด้านอารมณ์ คนที่ตกอยู่ในความเครียดทางอารมณ์ มักมีอาการ ดังต่อไปนี้

3.1 หงุดหงิดง่าย กระสับกระส่าย อารมณ์เสื่อง่าย

3.2 กังของใจ ละอาย รู้สึกผิด

3.3 วิตกกังวล ก้าวร้าว เชื่องซึม

3.4 เศร้า เบื่อหน่าย

3.5 ไม่พอใจตนเอง เคร่งเครียด มองโลกในแง่ร้าย

3.6 หวาดกลัว ประสาทอ่อน หวั่นไหวง่าย

3.7 รู้สึกโดดเดี่ยวอ้างว้าง หวั่นไหวง่าย

4. ด้านสังคม ความเครียดทำให้มีปฏิกิริยา ดังนี้

4.1 ครอบครัว บุคคลที่มีปัญหา มักทำให้เกิดสภาวะตึงเครียดมาจากนอกบ้าน แล้วเอาความรู้สึกคิดค้ำมาระบายที่บ้าน

4.2 บุคคลในสังคม พบว่า ความเครียดส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมของบุคคลในสังคม เช่น ความมีน้ำใจน้อยลง ก้าวร้าว ขาดความเกรงใจ ไม่ให้ความร่วมมือเมื่อเกิดปัญหา

จากแนวคิดข้างต้นนี้ ผู้วิจัยสรุปได้ว่า ความเครียด เป็นภาวะที่ร่างกายและจิตใจ ถูกคุกคาม กดดัน ทำให้รู้สึกไม่สบายใจ วุ่นวายใจ ทำให้มีปฏิกิริยาและพฤติกรรมตอบสนอง ต่อสิ่งที่มากระตุ้น ซึ่งความเครียดแบ่งออกได้เป็นความเครียดทางร่างกายและความเครียดทางจิตใจ และความเครียดที่เกิด ยังแบ่งเป็นระดับของความเครียด และวัดระดับได้ โดยการใช้แบบวัด ความเครียดในแต่ละบุคคล เพื่อจะได้ทราบถึงความเครียดที่เกิดขึ้นในบุคคลนั้น ๆ โดยความเครียด ที่เกิดขึ้น มีสาเหตุหลายประการ ซึ่งอาจจะเป็นความเครียดที่เกิดขึ้นจากความแตกต่างในปัจจัย ส่วนบุคคลของแต่ละบุคคล ความเครียดจากสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกของแต่ละบุคคล ความเครียดที่เกิดจากการทำงาน หรืออาจเป็นความเครียดที่เกิดจากสิ่งอื่น ๆ ซึ่งล้วนแล้วแต่เป็น ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดได้ ความเครียดเปรียบเสมือนไฟที่มีทั้งคุณและโทษ ความเครียด ที่พอเหมาะทำให้คนลุกทะยานขึ้นสู้ มีพลังที่จะสร้างให้เกิดผลสำเร็จตามที่คาดหวัง ทำให้เกิด พลังงาน ความสว่างไสว แต่ความเครียดที่สูงเกินไปและไม่สามารถควบคุมได้ จะเป็นผลร้าย ทำให้คนสิ้นหวัง ไม่มีความคิดสร้างสรรค์ เกิดความท้อถอย หดหู่ หมดความทะเยอทะยาน ทำลาย สัมพันธภาพกับคนรอบข้าง หรือขั้นร้ายแรง ด้วยการทำร้ายร่างกาย และทำลายชีวิตตนเอง

ในปัจจุบันสังคมไทยมีการเปลี่ยนแปลงอย่างฉับพลัน ต่างจากการค่อยเป็นค่อยไป เช่น ในอดีตความเครียดจึงอยู่รอบด้านตัวเรา และจะส่งผลเป็นปัจจัยต่อความเครียดของเราได้ต่อเมื่อ มันลามเข้ามาใกล้ จนเรารับเข้ามาว่าเป็นปัญหา และนำไปสู่ความเครียดที่จะพยายามแก้ไข ปัญหานั้น ความเครียดจะเกิดขึ้นในตอนที่เราพยายามต่อสู้กับมัน เพื่อเอาชนะความเครียด จึงกล่าวได้ว่า ความเครียดเกิดจากการที่เรารับสิ่งต่าง ๆ ทั้งดี และร้ายเข้ามา ดังนั้น เราจำเป็นต้องทำ ความเข้าใจลักษณะของความเครียด สาเหตุที่มาของความเครียด รู้จักธรรมชาติของความเครียด และการจัดการกับความเครียด เพื่อให้ตัวเราเป็นสุข และไม่เป็นผู้สร้างความเครียดเพิ่มให้ผู้อื่น (นิเทศ ดินณะกุล, 2547)

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาในเรื่องความเครียดที่เกิดขึ้นของเจ้าหน้าที่ ในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 1 เพื่อจะได้ทราบว่าความเครียดที่เกิดขึ้น เกิดจากปัจจัย ในเรื่องใดเป็นส่วนใหญ่ และจะได้นำผลการศึกษาวิจัยที่ได้ ไปใช้เป็นแนวทางเพื่อแก้ไข ป้องกัน ให้เกิดประโยชน์กับบุคคลอื่น ๆ ต่อไป

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการเผชิญความเครียด

เมื่อมีความเครียดเกิดขึ้น วิธีการที่จะเผชิญกับความเครียดหรือเผชิญปัญหา อาจใช้วิธีการ หรือรูปแบบต่าง ๆ ในการตอบสนองภาวะที่กดดัน ผ่านกระบวนการทางความคิดหรือพฤติกรรม มีจุดมุ่งหมายเพื่อรักษาความสมดุลและการจัดการกับสภาวะที่กดดันให้ลดลงหรือหมดไป

และอาจมีวิธีเผชิญปัญหา ด้วยวิธีการเผชิญปัญหาแบบมุ่งที่ปัญหา หรือแบบมุ่งที่อารมณ์ ดังนั้นจึงอาจกล่าวได้ว่าการเผชิญปัญหาโดยวิธีการที่ดี สามารถแก้ปัญหาที่เป็นสาเหตุของความเครียดได้ง่ายขึ้น หรือสามารถบรรเทาความเครียดลงได้ ในกรณีที่ปัญหานั้นไม่ใช่ปัญหาที่จะสามารถแก้ไขได้

การตอบสนองความเครียด

การตอบสนองทางกายภาพ (Physical) ทางจิตใจ (Psychology) และทางพฤติกรรม (Behavior responses) ที่แสดงออกมาเมื่อเผชิญเหตุการณ์หรือสถานการณ์ต่าง ๆ ดังนี้ (ซิดชนก นาชัยเวช, 2554)

1. การตอบสนองความเครียดทางกายภาพ (Physical stress responses)

หายใจเร็วขึ้น หัวใจเต้นเร็ว เหงื่อออก มีอาการสั่นของกล้ามเนื้อบริเวณมือและเท้า เกิดจากระบบซิมพาเทติก

ระบบซิมพาเทติก คือ การทำงานของระบบประสาท ที่ไปกระตุ้นร่างกายเตรียมความพร้อมที่จะต่อสู้หรือถอยจากสิ่งคุกคาม เมื่ออันตรายผ่านพ้นไปการตอบสนองจะลดลง

Selye (n.d. อ้างถึงใน ซิดชนก นาชัยเวช, 2554) นักวิจัยระดับผู้นำ ให้คำนิยามว่า

1.1 Syndrome คือ สิ่งที่ทำให้เกิดความพยายามในการปรับตัว เมื่อถูกกระตุ้นจากสิ่งที่ทำให้เกิดความเครียด

1.2 General adaptation syndrome หรือ (GAS) คือ ลำดับขั้นตอนการเปลี่ยนแปลงของการตอบสนองต่อการเกิดความเครียด ขั้นตอนของ GAS มี 3 ขั้นตอน ดังนี้

1.2.1 Alarm reaction ขั้นเตือน ตอบสนองต่อความเครียดที่มีระดับเบา ทำให้หัวใจเต้นเร็ว เหงื่อออก เป็นต้น

1.2.2 Resistance สัญญาณการตอบสนองจากขั้นที่ 1 จะลดลง กระบวนการภายในร่างกายเตรียมความพร้อมเพื่อเผชิญกับสิ่งคุกคามต่ออวัยวะภายใน ทำให้เพิ่มความดันโลหิต ความตึงของกล้ามเนื้อ น้ำตาลในเลือด เป็นต้น

1.2.3 ขั้น Exhaustion เมื่อสารชีวเคมีเกิดขึ้นนานเกินไป จะทำให้เกิดอาการเจ็บป่วยได้ Diseases of adaption คือ โรคที่เกิดจากการปรับตัว

2. การตอบสนองต่อความเครียดทางใจ (Psychological stress responses)

การตอบสนองต่อความเครียดทางใจ คือ การเปลี่ยนแปลงทางอารมณ์ แบ่งได้ดังนี้

2.1 การตอบสนองต่อความเครียดทางอารมณ์ (Emotional stress responses)

2.1.1 Nervous wreck คือ อาการที่ตกอยู่ในความเครียดหรือวิตกกังวลตลอดเวลา

2.1.2 Generalized anxiety disorder อารมณ์เครียดที่เกิดเป็นปกติในชีวิตประจำวัน คือ ผู้วิตกกังวล ไม่สามารถอธิบายได้ว่าเกิดจากสิ่งใด เป็นความรู้สึกกลัวหรือวิตกกังวล โดยไม่มีเหตุผล

2.2 การตอบสนองต่อความเครียดทางการรู้คิด (Cognitive stress response)

2.2.1 เกิดขึ้นแล้วทำให้ลดความสามารถทางสมอง ความชัดเจนทางความคิด และความเที่ยงตรงในการจดจำสิ่งต่าง ๆ (ตอบสนองต่อความเครียดระดับปานกลาง: แก้ปัญหา และทำงานที่มีความซับซ้อนดีที่สุดใน)

2.2.2 Catastrophizing คือ ความกังวลมากเกินไปต่อสิ่งต่าง ๆ กับสิ่งที่ไม่พึงปรารถนา เป็นสิ่งที่รบกวน การคิดที่เชื่อมโยงกับกับคำพูด และรบกวนอารมณ์ และการแสดงออกทางกายภาพ

2.2.3 การตอบสนองความเครียดเป็นครั้งคราว เช่น การปฏิเสธ (Denial) การเก็บกด (Repression) การสลับที่ (Displacement) การฉายออก (Projection)

2.2.4 การคิดอย่างอื่น (กลไกการป้องกันตนเอง) (Defense mechanisms) คือ การตอบสนองความเครียดเป็นครั้งคราวอย่างหนึ่ง ที่ไม่ช่วยกำจัดความเครียด เพียงแต่ลดอารมณ์ ความวิตกกังวล จึงไม่ควรใช้ แต่ควรใช้ความคิดของตนเองกำจัดปัญหาให้มากขึ้น

2.2.5 การตอบสนองต่อความเครียดทางการรู้คิด สามารถปรับเปลี่ยนเข้ากับ สัญญาณความเครียดต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้ คนจึงหยุดพัฒนากลยุทธ์เพื่อใช้เผชิญกับความเครียด เพราะสามารถกำจัดสาเหตุที่เกิดได้

3. พฤติกรรมตอบสนองต่อความเครียด (Behavioral stress responses)

3.1 ทำให้เห็นร่องรอยการตอบสนองต่อความเครียดทางกายภาพและทางอารมณ์ ผ่านการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม การกระทำ หรือคำพูด (ทางสีหน้า เหงื่อออก เป็นต้น)

3.2 เป็นผลสะท้อนของผลของความเครียดที่เกี่ยวกับการเร้าทางกายภาพ และทางอารมณ์ (ระดับปานกลาง ช่วยให้คุณคิดต่าง ๆ ได้ดีขึ้น) ถ้าความเครียดถูกกระตุ้น จนเลยจุดสูงสุด จะนำไปสู่การกระทำผิดจริยธรรมได้

3.3 การหลีกเลี่ยงที่จะเผชิญกับความเครียด ทำให้บุคคลหมดโอกาสที่จะเรียนรู้สิ่งใหม่ และวิธีการปรับตัวในการเผชิญกับความเครียดที่อยู่แวดล้อม

4. ปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับสิ่งที่ทำให้เกิดความเครียด (Interactions between people and stress)

เนื่องจากความแตกต่างระหว่างบุคคล เป็นตัวแปรที่ทำให้การตอบสนองต่อความเครียดของแต่ละบุคคลแตกต่างกัน

5. ความสามารถในการทำนายได้ (Predictability)

นักวิจัย พบว่า การสามารถทำนายสิ่งที่กระตุ้นให้เกิดความเครียดได้ มีผลน้อยกว่า การที่สามารถทำนายสิ่งที่กระตุ้นให้เกิดความเครียดได้ แต่การรู้ล่วงหน้าถึงสิ่งที่จะเกิดขึ้นไม่ดี เสมอไป เช่น ระยะเวลาที่รู้ล่วงหน้าถึงเรื่องเศร้าเกิดนานเกินไป ทำให้เกิดความหดหู่

6. การควบคุม (Control)

สิ่งที่กระตุ้นให้เกิดความเครียดได้ มีผลกระทบเพียงเล็กน้อย ถ้าบุคคลสามารถควบคุม ความเหนือสิ่งนั้นได้ การเชื่อว่าสิ่งที่ทำให้เกิดความเครียดสามารถควบคุมได้ สามารถลดผลกระทบ ที่จะเกิดขึ้นได้ บุคคลซึ่งคิดว่าเขาสามารถควบคุมสิ่งกระตุ้นให้เกิดความเครียดได้จะพัฒนา ความรู้สึกที่ว่าไม่สามารถช่วยเหลือตัวเองได้และมีความรู้สึกสิ้นหวัง จึงจัดการความเครียดได้

7. การแปลความหมายสิ่งที่กระตุ้นให้เกิดความเครียด (How stress are interpreted)

7.1 ผลของการแปลความหมายของสิ่งที่กระตุ้นให้เกิดความเครียด จะเป็นสิ่งที่ ควบคุมการตอบสนองต่อความเครียดว่าจะเกิดขึ้นแค่ไหน อย่างไร เป็นลักษณะความสัมพันธ์ ระหว่างการรู้คิด (Cognitive) กับผลกระทบของสิ่งที่กระตุ้นให้เกิดความเครียดในการรับรู้ ต่อสิ่งรอบตัวเรา เราไม่ได้รับรู้เฉพาะลักษณะที่เกิดเท่านั้น แต่เรายังแปลความหมายของมันด้วย

7.2 อารมณ์ที่จะตอบสนองต่อสิ่งกระตุ้นให้เกิดความเครียด ขึ้นอยู่กับการคิด ของบุคคลนั้น ถ้าบุคคลไม่คิดว่ากำลังมีสิ่งทำให้เกิดความเครียด ก็จะไม่มีการตอบสนอง ต่อความเครียด

8. การสนับสนุนทางสังคม (Social support)

8.1 การสนับสนุนทางสังคม ช่วยบรรเทาความทุกข์ที่กำลังเผชิญให้ลดลงได้

8.2 Social support network คือ กลุ่มคนที่เราสามารถพึ่งพาและขอการสนับสนุน ในยามที่เผชิญกับความเครียดได้ เช่น การให้มิตรภาพ (Companionship) ผลเสียอาจเกิดได้จากการสนับสนุนมากเกินไป คือ หมกหมอมพยายามแก้ไขปัญหาด้วยตนเอง สูญเสียความสามารถ และมีแนวโน้มไม่กลับไปทำงาน หลังผ่านวิกฤติไปแล้ว

9. ทักษะในการเผชิญกับความเครียด (Coping skill)

9.1 ทักษะในการเผชิญความเครียด อาจจะเอารูปแบบของการคิดเกี่ยวกับสิ่งเร้า ที่กระตุ้นให้เกิดความเครียดในลักษณะการคิดว่าเป็นสิ่งท้าทายมากกว่าเป็นสิ่งคุกคาม

9.2 การบริหารเวลา

9.3 การรู้จักวางแผนยุทธศาสตร์ในการจัดการกับปัญหา

9.4 การเรียนรู้ทำให้ผ่อนคลายได้อย่างไร ต้องพักผ่อนให้เพียงพอเท่าใด

การออกกำลังกาย การรับประทานอาหารที่เหมาะสม เป็นเรื่องสำคัญมากที่จะต้องรู้ว่าเมื่อไหร่

และอย่างไร

10. ความเครียดและการเจ็บป่วย (Stress and illness)

10.1 ความเจ็บป่วยทางกาย อาจเกิดจากหลายปัจจัย เช่น เกิดจากปัจจัยทางจิตวิทยา เรียกว่า (Psychosomatic หรือ Psychophysiological disorder) เกิดภาวะความดันโลหิตสูง มีอาการปวดศีรษะ แผลในกระเพาะ เป็นต้น

10.2 โรควิตกกังวล (Anxiety disorder) มีความสัมพันธ์กับความเครียด เมื่อมีความเครียด ต่อมอดินาตินหลังสารคอร์ติซอล (Cortisol) ช่วงนี้จะมีภาวะผิดปกติทางสมอง เกิดขึ้นในลักษณะอาการสมองเสื่อม มีการสูญเสียความทรงจำอย่างรวดเร็ว

10.3 โรคเส้นเลือดหัวใจตีบ มักเกิดกับคนที่มีลักษณะชอบการแข่งขัน ก้าวร้าว ใจร้อน พยายามทำงานให้ได้มากที่สุดในเวลาจำกัด เรียกว่าคน Type A มากกว่าที่จะเกิดกับคน Type B 2 เท่า

10.4 ความเครียดสูงทำให้ระบบภูมิคุ้มกันในร่างกายอ่อนแอ

วิธีการในการเผชิญปัญหา

1. วิธีการเผชิญปัญหาแบบเผชิญหน้ากับปัญหา

เป็นพฤติกรรมที่ใช้ในการเปลี่ยนแปลงเหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดปัญหาให้เป็นไปในทางดีขึ้น โดยการเปลี่ยนแปลงการกระทำหรือสิ่งแวดล้อม

2. วิธีการเผชิญปัญหาแบบมุ่งลดอารมณ์ตึงเครียด

เป็นวิธีจัดการกับอารมณ์ที่เป็นผลมาจากเหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดปัญหา หรือความเครียด ให้ดีขึ้น โดยวิธีการแสดงออกถึงความรู้สึกนึกคิดหรือระบายอารมณ์ แต่เหตุการณ์ที่เป็นปัญหา อาจยังคงอยู่ (ชิดชนก นาชัยเวช, 2554)

วิธีการเผชิญกับความเครียด (Method of coping)

1. การใช้กลยุทธ์วิธีการทางการรู้คิดในการเผชิญกับความเครียด (Cognitive coping strategies) วิธีการที่คนส่วนใหญ่ใช้ในการเผชิญความเครียด มีดังนี้

1.1 Distraction: หันเหความสนใจ

1.2 Situation redefinition: พยายามมองว่าปัญหาที่เกิดขึ้นเป็นเรื่องเล็กน้อย

1.3 Direct action: คิดเกี่ยวกับวิธีแก้ปัญห

1.4 Catharsis: แสดงอารมณ์ตอบสนองต่อปัญหา

1.5 Acceptance: ยอมรับปัญหาที่เกิดขึ้น แต่ไม่สามารถแก้ปัญห

1.6 Seeking social support: แสวงหาหรือค้นพบการสนับสนุนทางอารมณ์

จากคนที่เรารัก

1.7 Relaxation: ทำบางสิ่งบางอย่างที่ถือได้ว่าจะทำให้ผ่อนคลาย

1.8 Religion: แสวงหาหรือค้นหาความสุข หรือการสนับสนุนทางจิตใจ อ่านหนังสือ

ธรรมะ

2. กลยุทธ์ทางพฤติกรรมในการเผชิญกับความเครียด (Behavioral coping strategies)

มีดังนี้

2.1 ใช้หลักการจัดการกับสิ่งต่าง ๆ ที่จะทำให้อิจกรรมต่าง ๆ ที่เราทำกลายเป็นสิ่งที่กระตุ้นให้เราเกิดความเครียดน้อยที่สุด

2.2 การบริหารเวลา (Time management) เป็นรูปแบบหนึ่งของการใช้กลยุทธ์ทางพฤติกรรมในการเผชิญกับความตึงเครียด

2.3 การบริการเวลา ทักษะทางพฤติกรรมและทางการรู้คิด มีปฏิสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิด คือ ความสุขุมเยือกเย็น ช่วยให้การใช้ทักษะทางพฤติกรรมง่ายขึ้น

3. กลยุทธ์ทางกายในการเผชิญกับความเครียด (Psychological coping strategies) มีดังนี้

3.1 กลยุทธ์นี้ใช้ได้ทั้งก่อนและหลังจากความเครียดที่เกิดขึ้นแล้ว

3.2 การออกกำลังกายเป็นวิธีสำคัญที่สุดวิธีหนึ่ง ช่วยลดอาการเกิดโรคหัวใจตีบ ลดภาวะรู้สึกวิตกกังวล ซึมเศร้า เมื่อออกกำลังกายภายใน 30 นาที

3.3 Biofeedback Training (การย้อนกลับทางชีวภาพ) เป็นการฝึกทางจิตให้สามารถย้อนกลับไปควบคุมกระบวนการทางกายได้ ผู้ที่ฝึกเป็นประจำสามารถใช้ในเหตุการณ์ประจำวันได้

3.4 Progressive relaxation training เป็นกลยุทธ์การเผชิญกับความเครียด ปี ค.ศ. 1930 เป็นเทคนิคในการลดความตึงเครียดของกล้ามเนื้อ ภายใต้การควบคุมของจิตใจ ผู้ฝึกสามารถผ่อนคลายกล้ามเนื้อ ลดอัตราการเต้นของหัวใจและความดันโลหิต สร้างอารมณ์และจิตใจที่สุขุมเยือกเย็น (ซิดชนก นาชัยเวช, 2554)

Lazarus and Launier (1978 อ้างถึงใน ซิดชนก นาชัยเวช, 2554) แบ่งพฤติกรรมการเผชิญความเครียดออกเป็น 2 ชนิด คือ

1. การเผชิญความเครียดโดยมุ่งแก้ไขปัญหา (Problem oriented coping strategies)

เป็นความพยายามของบุคคลในการจัดการกับปัญหา หรือสถานการณ์ตึงเครียดที่ตัวปัญหา มีการเปลี่ยนแปลง เพื่อให้สถานการณ์ดีขึ้นอย่างเป็นระบบ และวิธีการที่ดี ได้แก่ มีการมองปัญหาอย่างตรงไปตรงมา ยอมรับเหตุการณ์ ตามความเป็นจริง หาข้อมูลหรือปรึกษาปัญหากับบุคคลที่เคยมีประสบการณ์เช่นนั้นมาก่อน วิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้น แบ่งปัญหาออกเป็นข้อย่อย ตั้งวัตถุประสงค์ที่เฉพาะเจาะจง หาแนวทางแก้ปัญหามากมาย ๆ แบบ แล้วเลือกวิธีที่ดีที่สุด กระตือรือร้นที่จะแก้ไขสถานการณ์ คาดการณ์ล่วงหน้า และหาความช่วยเหลือจากผู้อื่น

2. การเผชิญความเครียดโดยมุ่งแก้ไขอารมณ์ความรู้สึก (Affective oriented coping strategies) เป็นความพยายามควบคุมสถานการณ์ที่เกิดขึ้น โดยการควบคุมที่อารมณ์ ไม่ได้มุ่งแก้ไขที่ปัญหาหรือสาเหตุที่แท้จริง การเปลี่ยนแปลงเป็นไปในลักษณะ “บรรเทา” ปัญหาที่เกิดขึ้นเท่านั้น วิธีการต่าง ๆ ที่ใช้ได้แก่ การปฏิเสธความจริง หนีออกไปจากสถานการณ์ หรือพยายามเลิกคิดถึงปัญหาแล้วหวังว่าทุกสิ่งทุกอย่างจะดีขึ้นในเวลาต่อมา หรือเตรียมใจไว้กับความผิดหวัง เพื่อฝืนหาเหตุผลเข้าข้างตนเอง เก็บกด ถดถอย โทษ โศกชะตา ชดเชยด้วยการกินหรือดื่ม การใช้ยาช่วยกดหรือระงับประสาท

การวางแผนเพื่อเผชิญกับความเครียด (A plan for coping)

1. การประเมินปัญหาอย่างเป็นระบบ ประกอบด้วย

1.1 ลักษณะความเครียด (ความขัดแย้ง การเปลี่ยนแปลง ความคับข้องใจ ความกดดัน)

1.2 สัมผัสผลของความเครียด

2. เลือกวิธีเหมาะสมที่สุดในการที่จะบรรลุเป้าหมาย

ขั้นตอนการวางแผนในการเผชิญกับความเครียด 6 ขั้นตอน มีดังนี้

1. ประเมินความเครียด (Assessment)

2. กำหนดเป้าหมาย (Goal setting)

3. วางแผน (Planning)

4. ดำเนินการ (Action)

5. ประเมินผล (Evaluation)

6. ปรับปรุงแก้ไข (Adjustment) (ชิตชนก นาชัยเวช, 2554)

จากงานวิจัยกลวิธีการเผชิญความเครียดของ Carver et al. (1989 อ้างถึงใน ชิตชนก นาชัยเวช, 2554) ซึ่งใช้ทฤษฎีความเครียดของ Lazarus (n.d. อ้างถึงใน ชิตชนก นาชัยเวช, 2554) และรูปแบบการกำกับตนเองเป็นพื้นฐานในการวิจัยได้เสนอกิจกรรมเผชิญความเครียดที่บุคคลใช้ 14 วิธี คือ

1. การลงมือดำเนินการแก้ปัญหา (Active coping) เป็นกระบวนการในการลงมือแก้ปัญหา เพื่อขจัดสิ่งที่ก่อให้เกิดความเครียด รวมถึงการลงมือแก้ปัญหาโดยตรง การใช้ความพยายามมากขึ้นในการแก้ปัญหา การดำเนินการแก้ปัญหาดำเนินการตามขั้นตอน

2. การวางแผน (Planning) เป็นการคิดหาวิธีการในการเผชิญกับสิ่งที่ก่อให้เกิดความเครียด คิดหาวิธีการที่จะนำมาใช้ ขั้นตอนในการดำเนินการและวางแผนสู่การปฏิบัติ

3. การระงับกิจกรรมอื่นที่ไม่เกี่ยวข้อง (Suppression of competing activities) เป็นการระงับสิ่งที่มีรบกวนความใส่ใจในการเผชิญปัญหาอย่างเต็มที่
 4. การชะลอการเผชิญปัญหา (Restraint coping) เป็นการรอโอกาสที่เหมาะสม จึงจะลงมือทำ ต้องทำให้แน่ใจว่าจะไม่ทำให้เหตุการณ์เลวร้ายยิ่งขึ้น ถ้าคว่นลงมือทำเสียก่อน
 5. การแสวงหาการสนับสนุนทางสังคมเพื่อหาสิ่งช่วยเหลือ (Seeking social support for instrumental reasons) เป็นการขอคำปรึกษา ขอข้อมูลรายละเอียดเกี่ยวกับเหตุการณ์เพิ่มเติม ขอทราบแนวทางการเผชิญปัญหาจากผู้ที่เคยประสบเหตุการณ์เช่นเดียวกัน
 6. การแสวงหาการสนับสนุนทางสังคมเพื่อได้รับกำลังใจ (Seeking social support for emotional reasons) เป็นการพูดระบายความทุกข์เพื่อขอความเห็นใจ คำปลอบโยน
 7. การตีความหมายใหม่ในทางบวกและการเติบโต (Positive reinterpretation and growth) เป็นการจัดการกับความกดดันทางอารมณ์มากกว่าจัดการปรับเปลี่ยนสถานการณ์ โดยมองสถานการณ์นั้นในแง่มุมใหม่ในทางบวก มองหาส่วนดีของเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น เรียนรู้จากประสบการณ์ที่ได้รับนั้น
 8. การยอมรับ (Acceptance) เป็นการยอมรับความเป็นจริงตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้น
 9. การพึ่งศาสนา (Turning to religion) เป็นการใช้ศาสนาเป็นแหล่งช่วยเหลือทางจิตใจ ในขณะที่เผชิญความเครียด การใช้วิธีการทางศาสนา เช่น การสวดมนต์ การนั่งสมาธิ
 10. การปฏิเสธ (Denial) เป็นการปฏิเสธความจริงที่เกิดขึ้น และไม่สนใจต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น
 11. การระบายออกทางอารมณ์ (Focus on and venting of emotions) เป็นการให้ความใส่ใจต่ออารมณ์ความรู้สึกที่มีและระบายความรู้สึกเหล่านั้น
 12. การไม่แสดงออกทางพฤติกรรม (Behavioral disengagement) เป็นการลดความพยายามในการแก้ไขปัญหา เป็นพฤติกรรมที่แสดงถึงการช่วยตนเองไม่ได้
 13. การไม่เกี่ยวข้องทางความคิด (Mental disengagement) เป็นการลดความกดดันทางอารมณ์ โดยการไม่คิดถึงวิธีการแก้ปัญหาหรือเหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียด โดยหันไปทำกิจกรรมอื่นที่ไม่เกี่ยวข้อง ไม่นำไปสู่การแก้ปัญหา
 14. การใช้สุรา และหรือยา (Alcohol and/ or drug use) เป็นการใช้สุรา หรือยา เพื่อให้ลืมเหตุการณ์ เพื่อให้รู้สึกดีขึ้น
- ในระยะต่อมาได้มีการเพิ่มวิธีการเผชิญความเครียดอีก 1 วิธี คือ การมีอารมณ์ขัน (Humor)

ซึ่งจากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างวิธีการเผชิญความเครียด 14 แบบ ดังกล่าวสรุปได้ว่า ความสัมพันธ์ แบ่งได้เป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มที่อาจจัดได้ว่าเป็นวิธีการเผชิญความเครียดที่ให้ผลทางบวก หรือแบบมีประสิทธิภาพ ได้แก่ วิธีการลงมือดำเนินการแก้ปัญหา การวางแผนสัมพันธ์กับการระงับกิจกรรมอื่นที่ไม่เกี่ยวข้อง การชะลอการเผชิญปัญหา การตีความหมายใหม่ในทางบวกและการเติบโตการแสวงหา การสนับสนุนทางสังคมเพื่อหาสิ่งช่วยเหลือและเพื่อได้รับกำลังใจ และการยอมรับ และกลุ่มที่อาจจัดได้ว่าเป็นวิธีการเผชิญความเครียดที่ให้ผลทางลบ หรือแบบด้อยประสิทธิภาพ ได้แก่ การปฏิเสธ การไม่แสดงออกทางพฤติกรรม การไม่เกี่ยวข้องทางความคิดการจัดวางหรือออกแบบอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ไม่เหมาะสม ก็สามารถที่จะส่งผลต่อความเครียดได้ เมื่อพนักงานจะต้องเผชิญกับสภาพการณ์ดังกล่าวอยู่เป็นประจำ

หน้าที่และความรับผิดชอบของหน่วยงานในกรมสรรพากร

สำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 1 เป็นหน่วยงานในเขตความรับผิดชอบของสำนักงานสรรพากรภาค 5 สังกัดกรมสรรพากร มีหน้าที่หลัก คือ การจัดเก็บภาษีอากรให้ได้ตามประมาณการที่รัฐบาลกำหนด โดยการกำกับดูแลผู้เสียภาษีเป็นรายผู้ประกอบการ ตรวจสอบภาษีอากรสำหรับรายที่อยู่ในความรับผิดชอบ เร่งรัดภาษีอากรค้าง พิจารณาคืนเงินภาษีอากร ปฏิบัติ งานด้านกรรมวิธีภาษี รวมทั้งประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข่าวสารความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีอากร นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่และความรับผิดชอบในการวางแผน การปฏิบัติการและประเมินผล เพื่อบริหารการจัดเก็บภาษีอากร ให้เป็นไปตามนโยบาย แผนงาน และเป้าหมายของกรมสรรพากร การปฏิบัติงานร่วมกันหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง โดยมีพื้นที่ที่รับผิดชอบในเขตอำเภอเมืองชลบุรี อำเภอพานทอง อำเภอบ้านบึง อำเภอพนัสนิคม อำเภอบ่อทอง อำเภอหนองใหญ่ และอำเภอเกาะจันทร์ มีการแบ่ง โครงสร้างองค์กรออกเป็น ส่วนต่าง ๆ ดังนี้

1. ส่วนบริหารงานทั่วไป
2. ส่วนกฎหมายและเร่งรัดภาษีอากรค้าง
3. ส่วนวางแผนและประเมินผล
4. ส่วนกรรมวิธีและคืนภาษี
 - 4.1 ฝ่ายกรรมวิธี
 - 4.2 ฝ่ายคืนภาษี
 - 4.3 ฝ่ายภาษีหัก ณ ที่จ่าย
5. ส่วนกำกับดูแลผู้เสียภาษี
6. ทีมบริหารการสำรวจ

7. สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาประกอบด้วย
 - 7.1 สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองชลบุรี 1
 - 7.2 สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองชลบุรี 2
 - 7.3 สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาพานทอง
 - 7.4 สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาบ้านบึง
 - 7.5 สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาพนัสนิคม
 - 7.6 สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาบ่อทอง
 - 7.7 สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาหนองใหญ่
 - 7.8 หน่วยจัดเก็บย่อยอำเภอเกาะจันทร์

นอกจากภารกิจการจัดเก็บภาษีตามประมวลการแล้ว การปฏิบัติงานของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 1 ต้องดำเนินการตามแผนปฏิบัติราชการ ซึ่งมีการทำคำรับรองปฏิบัติราชการตามตัวชี้วัด KPI ซึ่งแบ่งเป็น 4 มิติ คือ

- มิติที่ 1 ด้านประสิทธิผลตามยุทธศาสตร์
- มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ
- มิติที่ 3 ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ
- มิติที่ 4 ด้านการพัฒนาองค์กร

ภารกิจหลักตามที่กฎหมายกำหนด

1. จัดเก็บภาษีอากรตามประมวลรัษฎากร และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
2. เสนอแนะนโยบายการจัดเก็บภาษีต่อกระทรวงการคลัง
3. ปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนด ให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกรมหรือตามที่

กระทรวง หรือคณะรัฐมนตรีมอบหมาย

วิสัยทัศน์กรมสรรพากร

ผู้นำด้านบริหารจัดการเก็บภาษี บริการที่ดี ด้วยนวัตกรรมและหลักธรรมาภิบาล

ค่านิยมกรมสรรพากร

มุ่งมั่นซื่อสัตย์ มุ่งเน้นจริยธรรม มุ่งหมายความรับผิดชอบ

มุ่งเสริมความสามัคคี มุ่งสร้างผลงานอย่างมีประสิทธิภาพ

สำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 1 มีผลการจัดเก็บภาษีอากร ในปีงบประมาณ 2552 - 2556 (1 ตุลาคม-30 กันยายน) ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ผลการจัดเก็บภาษีอากร ปีงบประมาณ 2552-2556

ปีงบประมาณ	ผลการจัดเก็บ	ประมาณการ	เพิ่มขึ้น/ ลดลง	คิดเป็น
2552	16,429,843.00	20,196,579.00	-3,766,736.00	-18.65
2553	20,549,159.00	16,975,348.00	3,573,811.00	21.05
2554	16,224,838.00	13,797,609.00	2,427,229.00	17.59
2555	26,831,973.00	26,589,061.00	242,912.00	0.91
2556	31,797,037.00	29,139,300.00	2,657,737.00	9.12

จากตารางที่ 2 พบว่า ผลจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 1 สูงกว่าประมาณการที่กรมสรรพากรกำหนดเป้าหมายให้ (ยกเว้นปี 2552) แต่ในปี 2555-2556 มีผลการจัดเก็บใกล้เคียงกับประมาณการที่ได้รับ ทำให้สำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 1 ต้องกำหนดแผนงาน รวมทั้งกลยุทธ์ในการดำเนินงานจำนวนมาก ดังนั้น ในการปฏิบัติงานที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 1 จึงถือเป็นงานหนักและมีความคาดหวังสูง เนื่องจากต้องปฏิบัติงานให้ได้ประสิทธิผลตามตัวชี้วัดแล้ว งานที่สำคัญและเป็นงานหลัก ได้แก่ การจัดเก็บภาษี ซึ่งเป็นงานที่ต้องทำความเข้าใจกับผู้มีหน้าที่เสียภาษีทั้งเป็นบุคคลธรรมดา คณะบุคคล ห้างหุ้นส่วนสามัญ และนิติบุคคล รวมถึงหน่วยงานราชการอื่น ๆ ด้วย ทำให้เป็นงานที่มีความกดดันในเรื่องของการจัดเก็บภาษีให้ได้ตามประมาณการและต้องใช้ความอดทนสูงในด้านการควบคุมอารมณ์ เนื่องจากต้องติดต่อกับประชาชนในแต่ละสถานะหรือภาวะอารมณ์แตกต่างกัน หากข้าราชการมีภาวะความเครียดในการปฏิบัติงาน จะส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กาญจนา วิเชียรประดิษฐ์ (2556) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดจากการทำงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลสังกัดมหาวิทยาลัยที่อยู่ในกำกับของรัฐ โดยทำการศึกษานักวิชาชีพที่มีความสัมพันธ์กับความเครียด โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือวิจัยกับกลุ่มตัวอย่าง 376 คน ซึ่งเป็นพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลสังกัดมหาวิทยาลัยที่อยู่ในกำกับของรัฐ

ผลการศึกษา พบว่า ระดับผลกระทบสำหรับการออกนอกระบบ มีผลกระทบปานกลาง มีความเครียดที่เกิดจากการทำงานระดับปานกลาง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดจากการทำงาน ได้แก่ ความเพียงพอของรายได้จากงานประจำ และการเปลี่ยนแปลงรูปแบบ

บริหารองค์กร ข้อเสนอแนะ ผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับเงินเดือนและค่าตอบแทน รวมทั้งสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับรูปแบบการบริหารองค์กรที่เปลี่ยนไปให้กับพยาบาลวิชาชีพที่อยู่ในโรงพยาบาล

กาญจนาภา อุดลย์พิทยศักดิ์ (2552) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยด้านการปฏิบัติงานที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดของข้าราชการในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21 โดยศึกษาระดับความเครียดของข้าราชการและปัจจัยด้านการปฏิบัติงานที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดของข้าราชการในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21 ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ

ผลการศึกษาภาพรวม พบว่า มีระดับความเครียดสูง ระดับปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม ปัจจัยด้านลักษณะงาน ปัจจัยด้านความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ปัจจัยด้านสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในหน่วยงาน และปัจจัยด้านสัมพันธภาพกับผู้เสียภาษี พบว่า ทุกปัจจัยมีความเครียดอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีประเด็นสำคัญในแต่ละปัจจัยที่สัมพันธ์กับความเครียด ได้แก่ การใช้อำนาจตัดสินใจในการปฏิบัติงานขึ้นอยู่กับผู้บริหาร ปริมาณงานที่ปฏิบัติ การพิจารณาความดีความชอบ การควบคุมการปฏิบัติงานของผู้บังคับบัญชาและการเจรจาต่อรองกับผู้เสียภาษี ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดของข้าราชการ ๑ ได้แก่ ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม ปัจจัยด้านลักษณะงาน ปัจจัยด้านความเจริญก้าวหน้า ในหน้าที่การงาน ปัจจัยด้านสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในหน่วยงาน และปัจจัยด้านสัมพันธภาพกับผู้เสียภาษี โดยมีความสัมพันธ์กับความเครียดในระดับปานกลาง ส่วนปัจจัยที่ไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดของข้าราชการ ๑ ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษาและความเพียงพอของรายได้ ปัจจัยด้านความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ปัจจัยด้านลักษณะงาน และปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม อธิบายความแปรปรวนในความเครียดของข้าราชการ ๑ ได้ร้อยละ 30.30 มีข้อเสนอแนะจากการศึกษาให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรมีการวิเคราะห์ลักษณะงาน และวางแผนการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบ เปิดโอกาสให้ข้าราชการมีส่วนร่วมในการเสนอความเห็นในงานที่ปฏิบัติ เพื่อที่จะทำให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีคุณภาพและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และควรจัดหลักสูตรฝึกอบรมข้าราชการให้มีความรู้เรื่องการเจรจาต่อรองกับผู้เสียภาษี เพื่อเพิ่มศักยภาพของข้าราชการ

เจษฎา กุงามมาก (2555) ได้ศึกษาเรื่อง ความเครียดในการทำงานของอาจารย์มหาวิทยาลัยรัฐ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความเครียดในการทำงานและเปรียบเทียบระดับความเครียดในการทำงาน และเพื่อศึกษาปัจจัยเกี่ยวกับองค์การที่มีผลต่อความเครียดในการทำงาน และเปรียบเทียบปัจจัยเกี่ยวกับองค์การที่มีผลต่อความเครียดในการทำงาน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 326 คน ซึ่งเป็นอาจารย์

มหาวิทยาลัยรัฐส่วนกลาง (กรุงเทพมหานครและปริมณฑล)

ผลการศึกษา พบว่า อาจารย์ในมหาวิทยาลัยของรัฐ ส่วนใหญ่มีความเครียดในการทำงาน ระดับต่ำถึงปานกลาง ในด้านความแตกต่างของเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน สถานภาพสมรส สถานภาพภายในสถาบัน ประเภทมหาวิทยาลัย กลุ่มวิชา ตำแหน่งทางวิชาการ อายุงาน และชั่วโมงการทำงานสอน ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงาน คือ ด้านการประกันคุณภาพทางการศึกษา รองลงมา คือ ค่าตอบแทน ภาระงานทางวิชาการ ด้านระบบบริหารและการจัดการภายในมหาวิทยาลัย และตำแหน่งทางวิชาการ

ชวนคนึง มังกรแก้ว (2553) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยด้านการทำงานและแนวทางการแก้ปัญหาในการทำงานที่มีผลต่อความเครียด กรณีศึกษา: ข้าราชการสำนักงานสรรพากรภาค 4 ทำการศึกษาระดับความเครียด และเปรียบเทียบระดับความเครียด ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านการทำงาน และแนวทางการแก้ไขปัญหาในการทำงานที่มีผลต่อความเครียด เครื่องมือเป็นแบบสอบถาม

ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยด้านการทำงานที่ทำให้เกิดความเครียด มีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ในด้านบทบาทหน้าที่ ทำให้เกิดความเครียดมากที่สุด ด้านสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในการปฏิบัติงาน มีผลให้เกิดความเครียดน้อยที่สุด แนวทางการแก้ไขปัญหาในการทำงานที่มีผลต่อความเครียด ได้แก่ การไม่หนีปัญหาแต่จะหาทางแก้ไขปัญหาให้ลุล่วง เป็นแบบที่มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับดีมาก ผลการประเมินความเครียด พบว่า มีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมีความเครียดน้อย ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียด ได้แก่ ปัจจัยด้านลักษณะงาน ปัจจัยที่ไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียด คือ ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในงาน โครงสร้างและบรรยากาศขององค์กร ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อระดับความเครียดมาก คือ การใช้อารมณ์ในการแก้ไขปัญหาโดยไม่มีเหตุผล ข้อเสนอแนะ ควรเพิ่มกลุ่มตัวอย่างให้จำนวนมีมากขึ้น และวิจัยปัจจัยด้านอื่น ๆ เกี่ยวกับครอบครัว สถานะ ความรับผิดชอบด้านการเงินมากขึ้น

นริศรา วงศ์เลย (2551) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการทำงานของบุคลากรในเรือนจำกลางเชียงใหม่ โดยศึกษาระดับความเครียดในการทำงานของบุคลากรในเรือนจำกลางเชียงใหม่ ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการทำงานของบุคลากรในเรือนจำกลางเชียงใหม่ และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดกับประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรในเรือนจำกลางเชียงใหม่ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ประชากรที่ศึกษา ได้แก่ บุคลากรในเรือนจำกลางเชียงใหม่ จำนวน 147 คน

ผลการศึกษา พบว่า ระดับความเครียดในการทำงานของบุคลากรในเรือนจำกลางเชียงใหม่อยู่ในระดับปานกลาง และมีระดับความเครียดในการทำงานที่แตกต่างกัน สำหรับปัจจัย

ที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการทำงาน ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ สถานภาพการสมรส ตำแหน่งงาน ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานกับองค์กร และรายได้รวมเฉลี่ยต่อเดือน ส่วนปัจจัยในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความเครียด ได้แก่ ปัจจัยด้านแหล่งภายนอกองค์กร ปัจจัยด้านสัมพันธภาพในที่ทำงาน ปัจจัยด้านบทบาทหน้าที่ ปัจจัยด้านโครงสร้างและบรรยากาศองค์กร และปัจจัยด้านลักษณะงาน ความเครียดมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานในระดับสูง เมื่อเกิดความเครียดในการทำงาน บุคลากรในเรือนจำกลางเชียงใหม่อยากออกจากงานเพราะมีความเบื่อหน่าย และไม่ค่อยมีความรู้สึกผูกพันกับงานเหมือนก่อน ส่งผลให้ประสิทธิภาพในการทำงานลดลงมาก นอกจากนี้การสิ้นใจทำงานทำให้ผลงานตกต่ำลง และการขาดงานบ่อยขึ้น ส่งผลให้ประสิทธิภาพในการทำงานลดลงปานกลาง

สาวพรรณ ทรัพย์ประดิษฐ์ (2539) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียด ด้านการย้ายงานของข้าราชการกรมศุลกากร โดยศึกษาปัจจัยที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับความเครียด และระดับของความเครียดของข้าราชการที่มีการย้ายงาน กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาเป็นข้าราชการกรมศุลกากร แบ่งเป็นส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ใช้แบบสอบถามในด้านปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน ด้านครอบครัว และด้านชีวิตส่วนตัว

ผลการศึกษา พบว่า ข้าราชการกรมศุลกากรส่วนใหญ่มีความเครียดในระดับปานกลาง มีความเครียด 3 ด้าน คือ (1) ด้านการปฏิบัติงาน ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียด ได้แก่ อายุ และประสบการณ์การทำงาน ปัจจัยที่ไม่มีผลต่อความเครียด ได้แก่ เพศ สถานภาพสมรส วุฒิการศึกษา ภาระครอบครัว ระดับตำแหน่ง หน่วยงานที่สังกัด จำนวนครั้งของการย้ายงาน (2) ด้านครอบครัว พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียด ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส วุฒิการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน ภาระครอบครัว หน่วยงานที่สังกัด ปัจจัยที่ไม่มีผลต่อความเครียด ได้แก่ ระดับตำแหน่ง จำนวนครั้งของการย้ายงาน และ (3) ด้านชีวิตส่วนตัว พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียด ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส ประสบการณ์การทำงาน ระดับตำแหน่ง ปัจจัยที่ไม่มีผลต่อความเครียด ได้แก่ เพศ วุฒิการศึกษา ภาระครอบครัว หน่วยงานที่สังกัด จำนวนครั้งของการย้ายงาน

สายวรุณ ลิ้มมัทวาภิรัตน์ (2553) ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียด และพฤติกรรมเผชิญความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สรรพากร สำนักงานสรรพากรภาค 6 ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ปัจจัยด้านงาน (ได้แก่ ด้านลักษณะงาน ด้านโครงสร้างและการบริหารองค์กร) มีผลมากที่สุด รองลงมา คือ ปัจจัยด้านบรรยากาศและสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ปัจจัยด้านลักษณะงานที่ส่งผลต่อความเครียดมากที่สุด ได้แก่ งานที่ต้องทำงานแข่งกับเวลา รองลงมา คือ ปริมาณงาน

ในความรับผิดชอบมากเกินไป อาการที่พบมาก ได้แก่ ความรู้สึกหงุดหงิด ไร้ความสนใจมากที่สุด รongลงมา ได้แก่ ความวุ่นวายใจ และนอนไม่หลับเพราะคิดมาก ระดับความเครียดมีการประเมินตนเองว่าไม่เครียดมากที่สุด มีความเครียดระดับน้อยรองลงมา และมีความเครียดมาก อยู่ในระดับน้อยที่สุด พฤติกรรมและความรู้สึกที่พบน้อย ได้แก่ รู้สึกชีวิตตนเองไม่มีคุณค่า รู้สึกหมดหวังในชีวิต และความสุขทางเพศลดลง สำหรับพฤติกรรมการเผชิญความเครียด จะใช้แบบมุ่งแก้ปัญหาในระดับปานกลาง มุ่งลดอารมณ์ รongลงมา ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียด ได้แก่ ปัจจัยด้านงาน ในด้านลักษณะงาน ด้านโครงสร้างและการบริหารองค์กร และด้านบรรยากาศ และสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับความเครียด อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 มีลักษณะความสัมพันธ์ทางบวก ปัจจัยที่ไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียด ได้แก่ พฤติกรรมการเผชิญความเครียด ข้อเสนอแนะ คือ ควรจัดให้มีการสำรวจความคิดเห็นและสอบถามปัญหาในการปฏิบัติงาน ควรให้ความสำคัญในการกำหนดหลักเกณฑ์การให้เงินประจำตำแหน่ง เงินค่าตอบแทนการปฏิบัติงานล่วงเวลาให้เหมาะสม

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่อง ความเครียดและพฤติกรรมการเผชิญความเครียดในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 1 เป็นการศึกษาในเชิงสำรวจ (Survey research) ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้ศึกษา โดยการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดวิธีศึกษาวิจัย มีรายละเอียดดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การศึกษารุ่นนี้ ศึกษาจากประชากรทั้งหมด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 1 ที่มีอยู่ทั้งสิ้นจำนวน 198 คน รายละเอียดตามตารางที่

ตารางที่ 3 ประชากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 1

ลำดับ	หน่วยงาน	จำนวน
1	ทีมกำกับดูแล, ทีมพิเศษ	98
2	ส่วนบริหารงานทั่วไป	36
3	ส่วนกรรมวิธีและคืนภาษี	24
4	ส่วนกฎหมายและเร่งรัดภาษี	17
5	ส่วนวางแผนและประเมินผล	15
6	ทีมบริหารการสำรวจ	8
รวมทั้งสิ้น		198

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัย เป็นแบบสอบถามเพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีวิธีการสร้างแบบสอบถาม ดังนี้

1. ศึกษาข้อมูลจากทฤษฎี ตำรา รวมทั้งเอกสารงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. กำหนดเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งได้สร้างขึ้นเพื่อศึกษาปัจจัยด้านความเครียดและพฤติกรรมการเผชิญกับความเครียดในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 1 โดยลักษณะของคำถามเป็นแบบปลายเปิดและปลายปิด เพื่อเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

เป็นข้อคำถามที่เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 1 ที่ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วยคำถาม จำนวน 6 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุปัจจุบัน ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน สถานภาพสมรส และรายได้/ เดือน

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามที่เกี่ยวกับปัจจัยด้านการทำงาน

เป็นข้อคำถามในเชิงสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยในด้านการทำงานของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 1 เป็นข้อคำถามแบบการประเมินค่า Likert scale แบ่งออกเป็น 5 ระดับ ได้แก่ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ให้ผู้ตอบพิจารณาเลือกตอบ ซึ่งผู้วิจัยได้พัฒนาจากแบบสอบถามในด้านการทำงานของสายวรุณ ลีมีทวาริรัตน์ (2553) ซึ่งได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดและพฤติกรรมเผชิญความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สรรพากร สำนักงานสรรพากรภาค 6 และนำมาปรับให้เหมาะสมกับสภาพงานของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 1 แบ่งออกเป็น 5 ด้าน รวมจำนวน 47 ข้อ ได้แก่

1. ลักษณะงาน จำนวน 13 ข้อ

1.1 ข้อคำถามเชิงลบ 10 ข้อ คือ ข้อ 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 10, 11, 13

1.2 ข้อคำถามเชิงบวก 3 ข้อ คือ ข้อ 8, 9, 12

2. ตำแหน่งงาน จำนวน 6 ข้อ

2.1 ข้อคำถามเชิงลบ 2 ข้อ คือ ข้อ 1, 2

2.2 ข้อคำถามเชิงบวก 4 ข้อ คือ ข้อ 3, 4, 5, 6

3. สัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในการปฏิบัติงาน จำนวน 10 ข้อ

3.1 ข้อคำถามเชิงลบ 1 ข้อ คือ ข้อ 10

3.2 ข้อคำถามเชิงบวก 9 ข้อ คือ ข้อ 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9

4. ความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน จำนวน 9 ข้อ

4.1 ข้อคำถามเชิงลบ 5 ข้อ คือ ข้อ 4, 5, 6, 7, 8

4.2 ข้อคำถามเชิงบวก 4 ข้อ คือ ข้อ 1, 2, 3, 9

5. บรรยากาศและสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงาน จำนวน 9 ข้อ
เป็นข้อคำถามเชิงลบทั้งหมด

ตารางที่ 4 เกณฑ์การให้คะแนน

พฤติกรรมที่กระทำ	มุ่งแก้ปัญหา	มุ่งลดอารมณ์
	ระดับคะแนน	ระดับคะแนน
พฤติกรรมที่กระทำเป็นประจำ	5	1
พฤติกรรมที่กระทำบ่อย ๆ	4	2
พฤติกรรมที่กระทำเป็นบางครั้ง	3	3
พฤติกรรมที่เกือบไม่เคยทำเลย	2	4
พฤติกรรมที่ไม่เคยกระทำเลย	1	5

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับการประเมินความเครียด

เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับลักษณะของความเครียด ชนิด ประเภท และระดับความเครียดที่เกิดขึ้นกับเจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 1 เป็นการประเมินและวิเคราะห์ความเครียดด้วยตนเองเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) นำมาจากแบบทดสอบความเครียดสวนปรง ชุด 20 ข้อ (Suanprung stress test 20, SPST) ให้ผู้ตอบพิจารณาตอบ มีคะแนน 5 ระดับ คือ

ตอบ 1 ไม่รู้สึกเครียด ให้คะแนน 1 คะแนน

ตอบ 2 รู้สึกเครียดเล็กน้อย ให้คะแนน 2 คะแนน

ตอบ 3 รู้สึกเครียดปานกลาง ให้คะแนน 3 คะแนน

ตอบ 4 รู้สึกเครียดมาก ให้คะแนน 4 คะแนน

ตอบ 5 รู้สึกเครียดมากที่สุด ให้คะแนน 5 คะแนน

ไม่ตอบ ให้คะแนน 0 คะแนน

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการแสดงออกในการเผชิญความเครียด

เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับลักษณะการแสดงออกในการเผชิญความเครียดของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 1 ซึ่งเป็นพฤติกรรมการแสดงออกในการเผชิญความเครียด ในด้านการแก้ปัญหาเมื่อเกิดความเครียด โดยแสดงออกเป็นการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นในการแก้ปัญหา หรือเป็นการเผชิญความเครียดแบบมุ่งลดอารมณ์ จากแนวคิดของ Lazarus and Launier (1978)

อ้างอิงใน ชิดชนก นาชัยเวช, 2554) โดยมีลักษณะข้อคำถามเป็นแบบการประเมินค่า Likert scale ให้ผู้ตอบพิจารณาเลือกตอบ มีระดับคะแนน 5 ระดับ ได้แก่ เป็นประจำ เป็นบ่อย ๆ เป็นบางครั้ง เกือบไม่เคย และไม่เคยเลย โดยประกอบด้วยข้อคำถาม จำนวน 21 ข้อ แบ่งออกเป็น 2 ด้าน

1. พฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ปัญหา จำนวน 12 ข้อ ได้แก่ ข้อคำถามที่ 3, 6, 7, 9, 10, 11, 13, 14, 17, 18, 19, 20
2. พฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งลดอารมณ์ จำนวน 9 ข้อ ได้แก่ ข้อคำถามที่ 1, 2, 4, 5, 8, 12, 15, 16, 21

ตารางที่ 5 เกณฑ์การประเมินค่า

พฤติกรรมที่กระทำ	มุ่งแก้ปัญหา	มุ่งลดอารมณ์
	ระดับคะแนน	ระดับคะแนน
พฤติกรรมที่กระทำเป็นประจำ	5	1
พฤติกรรมที่กระทำบ่อย ๆ	4	2
พฤติกรรมที่กระทำเป็นบางครั้ง	3	3
พฤติกรรมที่เกือบไม่เคยทำเลย	2	4
พฤติกรรมที่ไม่เคยกระทำเลย	1	5

การสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

ในการศึกษาครั้งนี้ได้มีการทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) และความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม ดังนี้

1. ความเที่ยงตรง (Validity) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่พัฒนาขึ้นมาให้ผู้เชี่ยวชาญพิจารณา และตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content validity) และความเหมาะสมของภาษาที่ใช้ (Wording) เพื่อให้อ่านแล้วเข้าใจง่าย ชัดเจนตามความมุ่งหมายของการวิจัย จำนวน 3 ท่าน ได้แก่

- 1.1 ดร.กิจฐเขต ไกรवास อาจารย์ประจำ วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา
- 1.2 คุณภักดี วิชิระประเสริฐ นักวิชาการสรรพากรเชี่ยวชาญ สนง. สรรพากรภาค 5
- 1.3 คุณขจร ก่อเกียรติวินิช นักตรวจสอบภาษีชำนาญการพิเศษ สพก. พื้นที่ชลบุรี 1

โดยการนำแบบสอบถามมาหาค่าความสอดคล้อง โดยใช้ดัชนีความสอดคล้อง Index of consistency (IOC) ของข้อคำถามแต่ละข้อ การให้คะแนนของผู้เชี่ยวชาญ มีดังนี้

+1 เมื่อข้อคำถามสอดคล้องตามประเด็นหลักของเนื้อหา

0 เมื่อไม่แน่ใจว่าข้อคำถามสอดคล้องตามประเด็นหลักของเนื้อหา

-1 เมื่อข้อคำถามไม่สอดคล้องตามประเด็นหลักของเนื้อหา

ผู้วิจัยจะนำข้อคำถามซึ่งมีทั้งหมด 108 ข้อ นำข้อคำถามที่มีค่า IOC มากกว่า 0.5 ขึ้นไป มาใช้เป็นข้อคำถามในแบบสอบถาม

2. ความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่พัฒนาขึ้นมาและปรับปรุงแก้ไข ตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญแล้ว ไปทำการทดสอบกับกลุ่มประชากรที่ไม่ได้เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน จากนั้นจึงนำแบบสอบถาม มาทดสอบความเชื่อมั่น ตามวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach alpha coefficient) ในการหาความเชื่อมั่น ดังนี้

ตารางที่ 6 วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค

ตัวแปร	Cronbach alpha coefficient
ปัจจัยด้านการทำงาน	.830
ด้านลักษณะงาน	.768
ด้านตำแหน่งงาน	.702
ด้านสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในการปฏิบัติงาน	.914
ด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน	.936
ด้านบรรยากาศและสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงาน	.830
การประเมินความเครียด	.879
พฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ปัญหา	.813
พฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งลดอารมณ์	.812

3. นำแบบสอบถามที่ผ่านการทดสอบแล้วมาตรวจแก้ไข ปรับปรุงให้สมบูรณ์ แล้วนำมาเก็บข้อมูลกับประชากร

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา โดยการสำรวจ ใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูล ซึ่งมีขั้นตอน ดังนี้

1. จัดเตรียมแบบสอบถาม 198 ชุด

2. จัดเตรียมแบบสอบถามที่แก้ไขเรียบร้อยแล้ว สอบถามกลุ่มประชากรเป้าหมาย ซึ่งผู้วิจัยเป็นผู้นำแบบสอบถามไปยื่นให้เจ้าหน้าที่ด้วยตนเอง พร้อมแจ้งขอความร่วมมือ วัตถุประสงค์และแจ้งกำหนดการรับคืนแบบสอบถาม

3. นำแบบสอบถามที่รวบรวมได้มาพิจารณาความสมบูรณ์ของการตอบ เพื่อทำการวิเคราะห์ด้วยวิธีทางสถิติต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

นำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามและบันทึกเป็นรหัสเรียบร้อยแล้ว มาประมวลผลข้อมูล และทำการวิเคราะห์ตามหลักตรรกศาสตร์เทียบเคียง ตามแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง และเพื่อการวิเคราะห์มีความชัดเจน จึงต้องใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 1 ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency distribution) ร้อยละ (Percentage)
2. การวัดระดับความเครียดของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 1 ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency distribution) ร้อยละ (Percentage)
3. การวิเคราะห์พฤติกรรมความเครียดของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency distribution) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (μ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (σ)
4. การเปรียบเทียบระดับความเครียดของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 1 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยใช้สถิติการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย Compare mean
5. การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดกับพฤติกรรมการเผชิญความเครียด และความเครียดกับปัจจัยด้านการทำงานของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 1 ใช้การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ด้วยสถิติสหสัมพันธ์ Pearson correlation กำหนดระดับนัยสำคัญ (Level of significance) ไว้ที่ระดับ .01

เกณฑ์การแปลผล

การวิจัยครั้งนี้ มีเกณฑ์การแปลผลข้อมูลตามระดับคะแนนที่ได้ ในแต่ละปัจจัยของข้อคำถามที่นำมาใช้ ดังนี้

ด้านปัจจัยด้านการทำงาน

เกณฑ์ในการวิเคราะห์และการแปลความหมายระดับความคิดเห็นต่อปัจจัย
ด้านการงาน ผู้วิจัยได้กำหนดระดับคะแนนออกเป็น 5 ระดับ โดยพิจารณาตามเกณฑ์ ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{อันตรายชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด}-\text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5-1}{5} \\ &= 0.80 \end{aligned}$$

จากเกณฑ์ดังกล่าว สามารถแบ่งระดับคะแนนและแปลผลได้ดังนี้

ระดับคะแนน 1.00-1.80 เป็นปัจจัยที่ไม่ดีมาก

ระดับคะแนน 1.81-2.60 เป็นปัจจัยที่ไม่ดี

ระดับคะแนน 2.61-3.40 เป็นปัจจัยที่ปานกลาง

ระดับคะแนน 3.41-4.20 เป็นปัจจัยที่ดี

ระดับคะแนน 4.21-5.00 เป็นปัจจัยที่ดีมาก

ด้านการประเมินระดับความเครียด

แบบทดสอบความเครียดสวนปรง ชุด 20 ข้อ การแปลผลคะแนนที่ได้ ดังนี้

ระดับคะแนน 0-24 หมายถึง ความเครียดต่ำ

ระดับคะแนน 25-42 หมายถึง ความเครียดปานกลาง

ระดับคะแนน 43-62 หมายถึง ความเครียดสูง

ระดับคะแนน 63 ขึ้นไป หมายถึง ความเครียดรุนแรง

ระดับความเครียด (แบบทดสอบความเครียดสวนปรง ชุด 20 ข้อ)

1. ความเครียดในระดับต่ำ (Mild stress) หมายถึง ความเครียดขนาดน้อย ๆ และหายไป
ในระยะเวลาอันสั้น เป็นความเครียดที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวัน ความเครียดระดับนี้ไม่คุกคาม
ต่อการดำเนินชีวิต บุคคลมีการปรับตัวอย่างอัตโนมัติ เป็นการปรับตัวด้วยความเคยชิน
และการปรับตัวต้องการพลังงานเพียงเล็กน้อยเป็นภาวะที่ร่างกายผ่อนคลาย

2. ความเครียดในระดับปานกลาง (Moderate stress) หมายถึง ความเครียดที่เกิดขึ้น
ในชีวิตประจำวันเนื่องจากมีสิ่งคุกคาม หรือพบเหตุการณ์สำคัญ ๆ ในสังคม บุคคลจะมีปฏิกิริยา
ตอบสนองออกมาในลักษณะความวิตกกังวล ความกลัว ฯลฯ ถือว่าอยู่ในเกณฑ์ปกติทั่ว ๆ ไป
ไม่รุนแรงจนก่อให้เกิดอันตรายแก่ร่างกาย เป็นระดับความเครียดที่ทำให้บุคคลเกิดความ
ความกระตือรือร้น

3. ความเครียดในระดับสูง (High stress) เป็นระดับที่บุคคลได้รับเหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียดสูง ไม่สามารถปรับตัวให้ลดความเครียดลงได้ในเวลาอันสั้น ถือว่าอยู่ในเขตอันตราย หากไม่ได้รับการบรรเทา จะนำไปสู่ความเครียดเรื้อรัง เกิดโรคต่าง ๆ ในภายหลังได้

4. ความเครียดในระดับรุนแรง (Severe stress) เป็นความเครียดระดับสูงที่ดำเนินติดต่อกันมาอย่างต่อเนื่องจนทำให้บุคคลมีความล้มเหลวในการปรับตัวจนเกิดความเบื่อหน่าย ท้อแท้ หดแรงแรง ควบคุมตัวเองไม่ได้ เกิดอาการทางกายหรือโรคร้ายต่าง ๆ ตามมาได้ง่าย

ด้านพฤติกรรมและการเผชิญความเครียด

เกณฑ์ในการวิเคราะห์และการแปลความหมายระดับความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการเผชิญความเครียด ผู้วิจัยได้กำหนดระดับคะแนนออกเป็น 5 ระดับ โดยพิจารณาตามเกณฑ์ ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{อันตรายภาค} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด}-\text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5-1}{5} \\ &= 0.80 \end{aligned}$$

จากเกณฑ์ดังกล่าว สามารถแบ่งระดับความคิดเห็นได้ดังนี้

ตารางที่ 7 ระดับความคิดเห็น

ระดับความคิดเห็น	ระดับคะแนน
เป็นการแก้ปัญหาที่มีการกระทำน้อยที่สุด	1.00-1.80
เป็นการแก้ปัญหาที่มีการกระทำน้อย	1.81-2.60
เป็นการแก้ปัญหาที่มีการกระทำปานกลาง	2.61-3.40
เป็นการแก้ปัญหาที่มีการกระทำมาก	3.41-4.20
เป็นการแก้ปัญหาที่มีการกระทำมากที่สุด	4.21-5.00

เกณฑ์ในการแปลความหมายค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Hinkle, William, & Stephen, 1998, p. 118)

ค่า r ระดับของความสัมพันธ์

.90-1.00 มีความสัมพันธ์กันสูงมาก

.70-.90 มีความสัมพันธ์กันในระดับสูง

.50-.70 มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง

.30-.50 มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ

.00-.30 มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำมาก

เครื่องหมาย +, - หน้าตัวเลขสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ บอกถึงทิศทางขอความสัมพันธ์

ได้แก่

$r +$ หมายถึง การมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน

$r -$ หมายถึง การมีความสัมพันธ์กันในทิศทางตรงกันข้าม

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การศึกษาเรื่อง ความเครียดและพฤติกรรมการเผชิญความเครียดในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 1 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความเครียด พฤติกรรมการเผชิญกับความเครียด เปรียบเทียบระดับความเครียด และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดกับพฤติกรรมการเผชิญความเครียด ในด้านปัจจัยด้านการทำงานของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ได้นำเสนอเป็นส่วน จำนวน 6 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของประชากรในการวิจัย

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นในด้านปัจจัยการทำงาน
ของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 1

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความเครียดของเจ้าหน้าที่ในสำนักงาน
สรรพากรพื้นที่ชลบุรี 1

ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการเผชิญความเครียดของเจ้าหน้าที่
ในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 1

ส่วนที่ 5 การเปรียบเทียบระดับความเครียดของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพากรพื้นที่
ชลบุรี 1 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ส่วนที่ 6 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดกับพฤติกรรมการเผชิญ
ความเครียด และปัจจัยด้านการทำงานของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 1

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของประชากรในการวิจัย

ในส่วนของคุณสมบัติส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐาน
เกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นดังนี้

ตารางที่ 8 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

	ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
เพศ			
	ชาย	40	20.20
	หญิง	158	79.80
อายุ			
	ไม่เกิน 30 ปี	41	20.71
	31-40 ปี	92	46.46
	41-50 ปี	52	26.26
	51-60 ปี	13	6.57
ระดับการศึกษา			
	ต่ำกว่าปริญญาตรี	36	18.18
	ปริญญาตรี	141	71.21
	สูงกว่าปริญญาตรี	21	10.61
ระยะเวลาการทำงาน			
	1-5 ปี	65	32.83
	6-10 ปี	22	11.11
	11-15 ปี	78	39.39
	16-20 ปี	10	5.05
	21 ปีขึ้นไป	23	11.62
สถานภาพสมรส			
	โสด	134	67.68
	สมรส	46	23.23
	หม้าย/ หย่าร้าง/ แยกกันอยู่	18	9.09
รายได้ต่อเดือน			
	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	1	0.51
	10,001-20,000 บาท	113	57.07
	20,001-30,000 บาท	80	40.40
	สูงกว่า 30,000 บาท	4	2.02

จากตารางที่ 8 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็น 79.80 อยู่ในช่วงอายุระหว่าง 31-40 ปี มากที่สุด ร้อยละ 46.46 รองลงมาเป็นช่วงอายุระหว่าง 41-50 ปี ร้อยละ 26.26 และกลุ่มอายุไม่เกิน 30 ปี ร้อยละ 20.71 ตามลำดับ มีการศึกษาในระดับปริญญาตรีมากที่สุด ร้อยละ 71.21 รองลงมา เป็นระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 18.18 มีระยะเวลาการทำงานระหว่าง 11-15 ปี มากที่สุด ร้อยละ 39.39 รองลงมาเป็นระหว่าง 1-5 ปี ร้อยละ 32.83 และกลุ่มอายุการทำงาน 21 ปี ขึ้นไป ร้อยละ 11.62 ตามลำดับ ผู้ตอบแบบสอบถามมีสถานภาพโสด มากที่สุด ร้อยละ 67.68 รองลงมา มีสถานภาพ สมรส ร้อยละ 23.23 และสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ ร้อยละ 9.09 ตามลำดับ มีรายได้ ต่อเดือนระหว่าง 10,001-20,000 บาท มากที่สุด ร้อยละ 57.07 รองลงมา มีรายได้ 20,001-30,000 บาท ร้อยละ 40.40 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นในด้านปัจจัยการทำงาน ของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 1

สำหรับการวิเคราะห์ในส่วนที่ 2 เป็นการศึกษาเกี่ยวกับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ เกี่ยวกับปัจจัยด้านการทำงาน ซึ่งแบ่งเป็น 5 ด้าน ได้แก่ ลักษณะงาน ตำแหน่งงาน สัมพันธภาพ กับบุคคลอื่นในการปฏิบัติงาน ความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน และบรรยากาศและสิ่งแวดล้อม ในการปฏิบัติงาน โดยผู้วิจัยได้นำข้อมูลในส่วนนี้มาหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏรายละเอียด ดังนี้

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพากร พื้นที่ชลบุรี 1 เกี่ยวกับปัจจัยการทำงาน

ปัจจัยการทำงาน	μ	σ	แปลความ
1. ด้านลักษณะงาน	2.63	0.39	ระดับปานกลาง
2. ด้านตำแหน่งงาน	3.44	0.46	ระดับดี
3. ด้านสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในการปฏิบัติงาน	3.62	0.44	ระดับดี
4. ด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน	3.07	0.38	ระดับปานกลาง
5. ด้านบรรยากาศและสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงาน	2.49	0.66	ระดับไม่ดี

จากตารางที่ 9 ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นในด้านปัจจัยการทำงาน ซึ่งประกอบด้วย ด้านลักษณะงาน ด้านตำแหน่งงาน ด้านสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในการปฏิบัติงาน ด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน และด้านบรรยากาศและสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในการปฏิบัติงาน พบว่า เจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ ชลบุรี 1 มีความเห็นต่อด้านสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในการทำงาน ดีกว่าปัจจัยด้านการทำงาน ด้านอื่น รองลงมา คือ ด้านตำแหน่งงาน และด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน เป็นลำดับต่อไป ส่วนปัจจัยด้านการทำงานที่เจ้าหน้าที่มีความเห็นว่าไม่ดี ได้แก่ ด้านบรรยากาศและสิ่งแวดล้อม ในการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ในสำนักงาน สรรพากรพื้นที่ชลบุรี 1 ด้านลักษณะงาน

ด้านลักษณะงาน	ระดับความคิดเห็น					μ	σ	ระดับ	อันดับ
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่ เห็นด้วย	ไม่ เห็นด้วย อย่างยิ่ง				
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)				
1. งานที่ทำ มีกำหนดเวลาการส่ง ที่กระชั้นชิด*	12 (6.06)	94 (47.47)	83 (41.92)	9 (4.55)	0 (0.00)	2.45	0.68	ไม่ดี	8
2. งานที่ต้องแข่ง กับเวลา*	25 (12.63)	97 (48.99)	56 (28.28)	20 (10.10)	0 (0.00)	2.36	0.83	ไม่ดี	11
3. งานที่ทำมีระเบียบ ขั้นตอนในการปฏิบัติ มาก*	44 (22.22)	88 (44.44)	58 (29.29)	7 (3.54)	1 (0.51)	2.16	0.83	ไม่ดี	13
4. งานที่ทำมีปริมาณ มากเกินไป*	42 (21.20)	93 (46.97)	49 (24.75)	13 (6.57)	1 (0.51)	2.18	0.86	ไม่ดี	12
5. งานที่ทำเป็นงานที่ ยากเกินความสามารถ*	7 (3.54)	32 (16.16)	104 (52.53)	51 (25.76)	4 (2.02)	3.07	0.80	ปาน กลาง	2

ตารางที่ 10 (ต่อ)

ด้านลักษณะงาน	ระดับความคิดเห็น					μ	σ	ระดับ	อันดับ
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่ เห็นด้วย	ไม่ เห็นด้วย อย่างยิ่ง				
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)				
6. งานที่ทำก่อให้เกิด ความวิตกกังวลมาก*	20 (10.10)	57 (28.79)	80 (40.40)	40 (20.20)	1 (0.51)	2.72	0.92	ปาน กลาง	6
7. งานที่ต้องควบคุม อารมณ์ในขณะที่ทำงาน*	33 (16.66)	83 (41.92)	45 (22.73)	34 (17.17)	3 (1.52)	2.45	1.01	ปาน กลาง	8
8. งานที่ทำเป็นงานที่ สนุก	2 (1.01)	35 (17.68)	111 (56.06)	28 (14.14)	22 (11.11)	2.83	0.88	ปาน กลาง	4
9. งานที่ทำเป็นงานที่ ท้าทายความสามารถ	13 (6.57)	58 (29.29)	95 (47.98)	30 (15.15)	2 (1.01)	3.25	0.83	ปาน กลาง	1
10. งานที่ทำเป็นงานที่ เกิดความผิดพลาด ได้ง่าย*	12 (6.06)	80 (40.40)	73 (36.87)	33 (16.67)	0 (0.00)	2.64	0.83	ปาน กลาง	7
11. เป็นงานที่ซ้ำซาก จำเจ*	39 (19.70)	74 (37.36)	57 (28.79)	25 (12.63)	3 (1.52)	2.39	0.99	ไม่ดี	10
12. งานที่ทำเป็นงานที่ ท่านชอบ	3 (1.52)	44 (22.22)	101 (51.01)	32 (16.16)	18 (9.09)	2.91	0.90	ปาน กลาง	3
13. งานที่ทำไม่มี อิสระในการตัดสินใจ*	21 (10.60)	40 (20.20)	106 (53.54)	24 (12.12)	7 (3.54)	2.78	0.92	ปาน กลาง	5
	รวม					2.63	0.39	ปาน กลาง	

* = คำถามเชิงลบ

จากตารางที่ 10 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ในสำนักงาน
สรรพากรพื้นที่ชลบุรี 1 ด้านลักษณะงาน พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีความคิดเห็นในด้านลักษณะงาน

ว่าเป็นงานที่ดีในระดับปานกลาง ($\mu = 2.63$, $\sigma = 0.39$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เจ้าหน้าที่เห็นว่าลักษณะงานเป็นงานที่ท้าทายความสามารถมากที่สุด รองลงมา คือ ลักษณะงานที่ยากเกินไป และงานที่ชอบทำ ส่วนลักษณะงานที่มีความคิดเห็นว่าเป็นน้อยที่สุด คือ ลักษณะงานที่มีระเบียบขั้นตอนในการปฏิบัติมาก และงานที่มีปริมาณมากเกินไป

ตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ในสำนักงาน
สรรพากรพื้นที่ชลบุรี 1 ด้านตำแหน่งงาน

ด้านตำแหน่งงาน	ระดับความคิดเห็น					μ	σ	ระดับ	อันดับ
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่ เห็นด้วย	ไม่ เห็นด้วย อย่างยิ่ง				
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)				
1. งานที่ทำไม่มี ความชัดเจน ในขอบเขตงานที่ รับผิดชอบ*	8 (4.04)	47 (23.74)	77 (38.89)	56 (28.28)	10 (5.05)	3.07	0.94	ปาน กลาง	5
2. ตำแหน่งงาน ไม่เหมาะสมกับ บุคลิกภาพของท่าน*	16 (8.08)	31 (15.66)	99 (50.00)	48 (24.24)	4 (2.02)	2.96	0.90	ปาน กลาง	6
3. งานตรงกับความรู้ ความสามารถของท่าน	15 (7.58)	72 (36.36)	83 (41.92)	15 (7.58)	13 (6.57)	3.31	0.96	ปาน กลาง	4
4. งานที่ต้องใช้ ความสามารถ เฉพาะด้าน	25 (12.63)	94 (47.47)	58 (29.29)	18 (9.09)	3 (1.52)	3.61	0.88	ดี	3
5. งานที่ต้องทำ ความเข้าใจกับ กฎระเบียบ	55 (27.78)	91 (45.96)	38 (19.19)	14 (7.07)	0 (0.00)	3.94	0.87	ดี	1

ตารางที่ 11 (ต่อ)

ด้านตำแหน่งงาน	ระดับความคิดเห็น					μ	σ	ระดับ	อันดับ
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่ เห็นด้วย	ไม่ เห็นด้วย อย่างยิ่ง				
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)				
6. งานในหน้าที่ มักจะมึนโอบายใหม่ ๆ มาปฏิบัติ	29 (14.65)	98 (49.49)	63 (31.82)	8 (4.04)	0 (0.00)	3.75	0.75	ดี	2
	รวม					3.44	0.46	ดี	

* = ค่าถามเชิงลบ

จากตารางที่ 11 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 1 ด้านตำแหน่งงาน พบว่า เจ้าหน้าที่มีความคิดเห็นในด้านตำแหน่งงานว่าเป็นงานที่ดี ($\mu = 3.44$, $\sigma = 0.46$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เจ้าหน้าที่ เห็นว่างานที่ต้องมีความเข้าใจกับกฎระเบียบมากที่สุด รองลงมา คือ งานที่มีนโยบายใหม่ ๆ และงานที่ใช้ความสามารถเฉพาะด้าน ส่วนตำแหน่งงานที่มีความเห็นว่าดีปานกลาง คือ งานที่ไม่เหมาะสมกับบุคลิกภาพ รองลงมา คือ ไม่มีความชัดเจนในขอบเขตงานและงานตรงกับความรู้ความสามารถ

ตารางที่ 12 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ในสำนักงาน
สรรพากรพื้นที่ชลบุรี 1 ด้านสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในการปฏิบัติงาน

ด้านสัมพันธภาพ กับบุคคลอื่น ในการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น					μ	σ	ระดับ	อันดับ
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่ เห็นด้วย	ไม่ เห็นด้วย อย่างยิ่ง				
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)				
1. ได้รับความไว้วางใจ ในการมอบหมาย งานพิเศษ	17 (8.59)	70 (35.35)	100 (50.51)	9 (4.55)	2 (1.00)	3.46	0.76	ดี	8
2. มีความสัมพันธ์ อันดีกับทุกคน ในที่ทำงาน	24 (12.12)	107 (54.04)	62 (31.31)	4 (2.02)	1 (0.51)	3.75	0.71	ดี	4
3. เพื่อนร่วมงาน ให้การยอมรับ ความสามารถของท่าน	10 (5.05)	73 (36.87)	107 (54.04)	7 (3.54)	1 (0.51)	3.42	0.67	ดี	9
4. สามารถปรึกษา เรื่องงานกับผู้อื่น ได้เป็นอย่างดี	45 (22.73)	119 (60.10)	34 (17.17)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.06	0.63	ดี	1
5. มีส่วนร่วม ในการตัดสินใจ เรื่องงานกับบุคคลอื่น	10 (5.05)	97 (48.99)	84 (42.42)	7 (3.54)	0 (0.00)	3.56	0.65	ดี	7
6. เมื่อมีปัญหา เพื่อนร่วมงานสามารถ ช่วยเหลือได้	27 (13.64)	84 (42.42)	82 (41.41)	5 (2.53)	0 (0.00)	3.67	0.74	ดี	6
7. สามารถแลกเปลี่ยน ความคิดเห็นกับ เพื่อนร่วมงานได้	19 (9.60)	101 (51.01)	76 (38.38)	2 (1.01)	0 (0.00)	3.69	0.65	ดี	5

ตารางที่ 12 (ต่อ)

ด้านสัมพันธภาพ กับบุคคลอื่น ในการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น					μ	σ	ระดับ	อันดับ
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่ เห็นด้วย	ไม่ เห็นด้วย อย่างยิ่ง				
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)				
8. งานที่ต้องมี การติดต่อกับบุคคลอื่น	47 (23.74)	93 (46.97)	50 (25.25)	6 (3.03)	2 (1.01)	3.89	0.83	ดี	2
9. มักจะมีความรู้ และข่าวสารใหม่ ๆ เรื่องงาน	30 (15.15)	118 (59.60)	38 (19.19)	12 (6.06)	0 (0.00)	3.84	0.75	ดี	3
10. เพื่อนร่วมงาน มักใช้อารมณ์ ในการทำงาน*	22 (11.11)	38 (19.20)	96 (48.48)	36 (18.18)	6 (3.03)	2.83	0.96	ปาน กลาง	10
	รวม					3.62	0.44	ดี	

* = คำถามเชิงลบ

จากตารางที่ 12 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 1 ด้านสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในการปฏิบัติงาน พบว่า เจ้าหน้าที่มีความคิดเห็นในด้านสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับดี ($\mu = 3.62$, $\sigma = 0.44$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เจ้าหน้าที่ เห็นว่าการปรึกษาเรื่องการทำงานกับผู้บังคับบัญชา และผู้ร่วมงาน รองลงมา คือ การติดต่อกับบุคคลอื่นในการทำงานและการมีความรู้, ข่าวสารใหม่ ๆ เรื่องงาน สำหรับด้านสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในการปฏิบัติงานที่เจ้าหน้าที่ มีความเห็นในระดับปานกลาง ได้แก่ การที่เพื่อนร่วมงานมักใช้อารมณ์ในการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 13 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ในสำนักงาน
สรรพากรพื้นที่ชลบุรี 1 ด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน

ด้านความก้าวหน้า ในการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น					μ	σ	ระดับ	อันดับ
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่ เห็นด้วย	ไม่ เห็นด้วย อย่างยิ่ง				
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)				
1. งานที่ทำมีโอกาส ได้รับการเลื่อน ตำแหน่งที่สูงขึ้น	10 (5.05)	46 (23.23)	90 (45.45)	33 (16.67)	19 (9.60)	2.97	1.00	ปาน กลาง	6
2. งานที่ทำมีโอกาส พัฒนาตนเอง ได้มากขึ้น	12 (6.06)	77 (38.89)	97 (48.99)	11 (5.56)	1 (0.50)	3.44	0.71	ดี	1
3. งานที่ทำได้รับ โอกาสพิจารณา ความสามารถ เป็นพิเศษ	11 (5.56)	45 (22.73)	111 (56.06)	17 (8.59)	14 (7.07)	3.11	0.90	ปาน กลาง	4
4. เกณฑ์ ในการประเมินผลงาน ของหน่วยงานไม่มี ความชัดเจน*	9 (4.55)	40 (20.20)	101 (51.01)	48 (24.24)	0 (0.00)	2.95	0.79	ปาน กลาง	7
5. ถูกประเมิน ความสามารถต่ำกว่า ที่เป็นจริง*	9 (4.50)	25 (12.62)	96 (48.48)	53 (26.77)	15 (7.58)	3.20	0.92	ปาน กลาง	3
6. หลักเกณฑ์ ในการพิจารณาเงิน ประจำตำแหน่ง ไม่เหมาะสม*	16 (8.08)	40 (20.20)	104 (52.53)	37 (18.69)	1 (0.50)	2.83	0.84	ปาน กลาง	8

ตารางที่ 13 (ต่อ)

ด้านความก้าวหน้า ในการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น					μ	σ	ระดับ	อันดับ
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่ เห็นด้วย	ไม่ เห็นด้วย อย่างยิ่ง				
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)				
7. งานในตำแหน่ง ไม่ได้รับการสนับสนุน ให้ก้าวหน้าเท่าที่ควร*	14 (7.07)	59 (29.80)	94 (47.47)	23 (11.62)	8 (4.04)	2.76	0.90	ปาน กลาง	9
8. ไม่ได้รับ การสนับสนุน ให้เข้าอบรม ศึกษา เพื่อเพิ่มเติมความรู้*	14 (7.07)	42 (21.21)	70 (35.35)	71 (35.86)	1 (0.51)	3.02	0.94	ปาน กลาง	5
9. สายงานที่ทำ สามารถนำความรู้ มาใช้ได้อย่างเต็มที่	13 (6.57)	70 (35.35)	100 (50.50)	9 (4.55)	6 (3.03)	3.38	0.80	ปาน กลาง	2
			รวม			3.07	0.38	ปาน กลาง	

* = คำถามเชิงลบ

จากตารางที่ 13 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 1 ด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีความคิดเห็นในด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานเป็นงานที่มีความก้าวหน้าในระดับปานกลาง ($\mu = 3.07$, $\sigma = 0.38$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เจ้าหน้าที่เห็นว่า ความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานที่ดี ได้แก่ งานที่มีโอกาสพัฒนาตนเองได้มากขึ้น สำหรับความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานที่อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ การที่ไม่ได้รับการสนับสนุนให้ก้าวหน้าเท่าที่ควร รองลงมา คือ เกณฑ์การพิจารณาเงินประจำตำแหน่งไม่เหมาะสม และเกณฑ์การประเมินผลงานของหน่วยงานไม่มีความชัดเจน

ตารางที่ 14 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ในสำนักงาน
สรรพากรพื้นที่ชลบุรี 1 ด้านบรรยากาศและสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงาน

ด้านบรรยากาศ และสิ่งแวดล้อม ในการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น					μ	σ	ระดับ	อันดับ
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่ เห็นด้วย	ไม่ เห็นด้วย อย่างยิ่ง				
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)				
1. สถานที่ทำงาน คับแคบไม่เพียงพอกับ เจ้าหน้าที่และลูกค้า*	73 (36.87)	52 (26.26)	56 (28.28)	17 (8.59)	0 (0.00)	2.09	1.00	ไม่ดี	9
2. เครื่องมือเครื่องใช้ ไม่เพียงพอกับ เจ้าหน้าที่*	44 (22.22)	81 (40.91)	59 (29.80)	13 (6.57)	1 (0.50)	2.22	0.89	ไม่ดี	8
3. เครื่องมือเครื่องใช้ มีสภาพเก่าชำรุด ล้าสมัย*	43 (21.72)	95 (47.98)	40 (20.20)	10 (5.05)	10 (5.05)	2.24	1.01	ไม่ดี	7
4. ขาดการอำนวยความสะดวก สำนักงาน*	37 (18.69)	62 (31.31)	68 (34.34)	23 (11.62)	8 (4.04)	2.51	1.05	ไม่ดี	5
5. ห้องทำงานมี แสงสว่างไม่เพียงพอ*	22 (11.11)	48 (24.24)	74 (37.37)	47 (23.74)	7 (3.54)	2.84	1.02	ปาน กลาง	2
6. ห้องทำงานมี การระบายอากาศและ อุณหภูมิไม่เหมาะสม*	33 (16.67)	52 (26.26)	71 (35.86)	41 (20.71)	1 (0.50)	2.62	1.01	ปาน กลาง	4
7. ไม่มีห้องพักผ่อน เพื่อผ่อนคลาย ความเครียด*	60 (30.30)	56 (28.28)	50 (25.25)	29 (14.65)	3 (1.52)	2.29	1.10	ไม่ดี	6

ตารางที่ 14 (ต่อ)

ด้านบรรยากาศ และสิ่งแวดล้อม ในการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น					μ	σ	ระดับ	อันดับ
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่ เห็นด้วย	ไม่ เห็นด้วย อย่างยิ่ง				
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)				
8. แต่ละหน่วยงาน ไม่ให้ความร่วมมือกัน ในการทำงาน*	14 (7.07)	51 (25.76)	114 (57.58)	17 (8.59)	2 (1.00)	2.71	0.76	ปาน กลาง	3
9. แต่ละหน่วยงานไม่มี ความสัมพันธ์อันดี ต่อกัน*	13 (6.57)	32 (16.16)	117 (59.09)	35 (17.68)	1 (0.50)	2.89	0.78	ปาน กลาง	1
			รวม			2.49	0.66	ไม่ดี	

* = คำถามเชิงลบ

จากตารางที่ 14 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ในสำนักงาน สรรพากรพื้นที่ชลบุรี 1 ด้านบรรยากาศและสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงาน พบว่า เจ้าหน้าที่มีความคิดเห็นในด้านบรรยากาศและสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงานเป็นบรรยากาศที่อยู่ในระดับไม่ดี ($\mu = 3.07$, $\sigma = 0.38$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า บรรยากาศและสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง ได้แก่ การที่แต่ละหน่วยงานไม่มีความสัมพันธ์อันดีต่อกัน รองลงมา คือ ห้องทำงานมีแสงสว่างไม่เพียงพอและแต่ละหน่วยงานไม่ให้ความร่วมมือกันในการทำงาน สำหรับด้านบรรยากาศและสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงานที่ไม่ดี ได้แก่ สถานที่คับแคบไม่เพียงพอ รองลงมา ได้แก่ เครื่องมือเครื่องใช้ไม่เพียงพอ และเครื่องมือเครื่องใช้มีสภาพเก่า ชำรุด ล้าสมัย

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความเครียดของเจ้าหน้าที่ในสำนักงาน สรรพากรพื้นที่ชลบุรี 1

ผู้วิจัยได้นำข้อมูลในส่วนนี้มาหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อหาระดับความเครียดของเจ้าหน้าที่ในสำนักงาน สรรพากรพื้นที่ชลบุรี 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ปรากฏรายละเอียด ดังนี้

ตารางที่ 15 จำนวนและร้อยละของความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 1
จำแนกตามระดับความเครียด

ระดับความเครียด	จำนวน	ร้อยละ
1. ความเครียดในระดับต่ำ (0-24 คะแนน)	6	3.03
2. ความเครียดในระดับปานกลาง (25-42 คะแนน)	43	21.72
3. ความเครียดในระดับสูง (43-62 คะแนน)	76	38.38
4. ความเครียดในระดับรุนแรง (63 คะแนนขึ้นไป)	73	36.87
รวม	198	100.00

$\mu = 54.81$ คะแนน, $\sigma = 17.31$ คะแนน, MIN = 20 คะแนน, MAX = 98 คะแนน

จากตารางที่ 15 พบว่า เจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 1 โดยภาพรวมมีความเครียดในระดับสูงมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 38.38 รองลงมา ได้แก่ มีความเครียดในระดับรุนแรง คิดเป็นร้อยละ 36.87 และมีความเครียดในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 21.72 พบว่ามีเจ้าหน้าที่ ๆ เพียงร้อยละ 3.03 ที่มีความเครียดในระดับต่ำ

ตารางที่ 16 ระดับความเครียดของความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 1

อาการ พฤติกรรม ความรู้สึก	ระดับความเครียด				
	ไม่รู้สึก เครียด	เครียด เล็กน้อย	เครียด ปานกลาง	เครียด มาก	เครียด มากที่สุด
1. กลัวทำงานผิดพลาด	15 (7.58)	66 (33.33)	59 (29.80)	35 (17.68)	23 (11.61)
2. กลัวจะไปไม่ถึงเป้าหมายที่วางไว้	30 (15.15)	40 (20.20)	89 (44.95)	27 (13.64)	12 (6.06)
3. ครอบครัวมีความขัดแย้งในเรื่องเงินหรือ เรื่องงานในบ้าน	86 (43.43)	32 (16.16)	61 (30.81)	13 (6.57)	6 (3.03)
4. เป็นกังวลในเรื่องสารพิษ มลภาวะในน้ำ อากาศ และอื่น ๆ	54 (27.27)	45 (22.73)	60 (30.30)	33 (16.67)	6 (3.03)

ตารางที่ 16 (ต่อ)

อาการ พฤติกรรม ความรู้สึก	ระดับความเครียด				
	ไม่รู้สึก เครียด	เครียด เล็กน้อย	ปานกลาง	เครียด มาก	เครียด มากที่สุด
5. รู้สึกว่าต้องแข่งขันหรือเปรียบเทียบกับ คนอื่น	58 (29.29)	24 (12.12)	80 (40.40)	33 (16.67)	3 (1.52)
6. เงินไม่พอใช้จ่าย	47 (23.74)	22 (11.11)	70 (35.35)	31 (15.66)	28 (14.14)
7. กล้ามเนื้อตึง หรือปวด	16 (8.08)	29 (14.65)	69 (34.85)	63 (31.82)	21 (10.60)
8. ปวดหัวจากความตึงเครียด	18 (9.09)	46 (23.23)	50 (25.25)	53 (26.77)	31 (15.66)
9. มีอาการปวดหลัง	16 (8.08)	45 (22.73)	52 (26.26)	56 (28.28)	29 (14.65)
10. ความอยากทานอาหารลดน้อยหรือ เปลี่ยนแปลงจากเดิม	41 (20.71)	60 (30.30)	62 (31.31)	13 (6.57)	22 (11.11)
11. มีอาการปวดศีรษะข้างเดียว	45 (22.73)	36 (18.18)	55 (27.78)	33 (16.67)	29 (14.65)
12. มีความรู้สึกวิตกกังวล	19 (9.60)	42 (21.21)	80 (40.40)	33 (16.67)	24 (12.12)
13. มีความรู้สึกคับข้องใจ	41 (20.71)	40 (20.20)	48 (24.24)	46 (23.23)	23 (11.62)
14. มีความรู้สึกโกรธหรือหงุดหงิด	47 (23.74)	51 (25.76)	53 (26.77)	37 (18.68)	10 (5.05)
15. รู้สึกเศร้าใจ	66 (33.33)	40 (20.20)	48 (24.24)	25 (12.63)	19 (9.60)
16. ความจำไม่ค่อยดี	36 (18.18)	40 (20.20)	74 (37.37)	30 (15.15)	18 (9.09)

ตารางที่ 16 (ต่อ)

อาการ พฤติกรรม ความรู้สึก	ระดับความเครียด				
	ไม่รู้สึก เครียด	เครียด เล็กน้อย	ปานกลาง	เครียด มาก	เครียด มากที่สุด
17. รู้สึกสับสน	43 (21.72)	48 (24.24)	50 (25.25)	44 (22.22)	13 (6.57)
18. มีความรู้สึกตั้งสมาธิลำบาก	30 (15.15)	67 (33.84)	47 (23.74)	33 (16.67)	21 (10.60)
19. รู้สึกเหนื่อยง่าย	35 (17.68)	57 (28.79)	49 (24.75)	41 (20.70)	16 (8.08)
20. มีความรู้สึกเป็นหวัดบ่อย ๆ	55 (27.78)	37 (18.69)	70 (35.35)	24 (12.12)	12 (6.06)

จากตารางที่ 16 พบว่า สัดส่วนของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 1 มีความรู้สึกต่อความเครียด ดังนี้

ไม่รู้สึกเครียด ได้แก่ ในเรื่องที่ครอบครัวมีความขัดแย้งในเรื่องเงินหรือเรื่องงานในบ้าน และการมีความรู้สึกเศร้าใจ (ร้อยละ 43.43 และ 33.33)

มีความเครียดเล็กน้อย ได้แก่ ในการมีความรู้สึกตั้งสมาธิลำบาก, การกลัวทำงานผิดพลาด และมีความรู้สึกเหนื่อยง่าย (ร้อยละ 33.84, 33.33 และร้อยละ 28.79)

มีความเครียดมาก ได้แก่ เมื่อมีอาการปวดหลัง และเมื่อมีอาการปวดหัวจาก ความตึงเครียด (ร้อยละ 28.28 และ 26.77)

ส่วนที่เหลือ มีสัดส่วนอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ในการกลัวจะไปไม่ถึงเป้าหมาย ที่วางไว้ (ร้อยละ 44.95), มีความรู้สึกที่ต้องแข่งขันหรือเปรียบเทียบกับคนอื่น (ร้อยละ 40.40), มีความรู้สึกวิตกกังวล (ร้อยละ 40.40), เมื่อรู้สึกว่าความจำไม่ค่อยดี (ร้อยละ 37.37), การที่เงินไม่พอใช้จ่าย (ร้อยละ 35.35), เมื่อมีความรู้สึกเป็นหวัดบ่อย ๆ (ร้อยละ 35.35), มีอาการกล้ามเนื้อตึงหรือปวด (ร้อยละ 34.85), มีความรู้สึกอยากทานอาหารลดน้อยหรือเปลี่ยนแปลงจากเดิม (ร้อยละ 31.31), การเป็นกังวลในเรื่องสารพิษ มลภาวะในน้ำ อากาศ และอื่น ๆ (ร้อยละ 30.30), มีอาการปวดศีรษะข้างเดียว (ร้อยละ 27.78), เมื่อเกิดความรู้สึกโกรธหรือหงุดหงิด (ร้อยละ 26.77), เมื่อเกิดความรู้สึกสับสน (ร้อยละ 25.25) และเมื่อเกิดความรู้สึกคับข้องใจ (ร้อยละ 24.24)

ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการเผชิญความเครียดของเจ้าหน้าที่ ในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 1

เป็นการศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมการเผชิญความเครียดของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 1 ซึ่งแบ่งเป็นพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ปัญหา และแบบมุ่งลดอารมณ์ จะแสดงออกเมื่อผู้ตอบแบบสอบถามเกิดความเครียด รู้สึกไม่สบายใจ โกรธ ต้องการลดความเครียดที่เกิดขึ้น มีลักษณะเป็นคำถามปลายปิด รวมจำนวน 21 ข้อ สามารถสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล โดยแจกแจงเป็นค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ได้ดังนี้

ตารางที่ 17 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของพฤติกรรมการเผชิญความเครียด
ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 1 ในพฤติกรรม
แบบมุ่งแก้ปัญหา

พฤติกรรมการเผชิญ ความเครียด แบบมุ่งแก้ปัญหา	พฤติกรรมที่กระทำ					μ	σ	ความหมาย
	ไม่ เคยทำ	เกือบ ไม่เคย	เป็น บางครั้ง	ทำ บ่อยๆ	เป็น ประจำ			
1. ทาวิธีสร้างความเชื่อมั่น ให้ตนเอง	14 (7.07)	30 (15.15)	101 (51.01)	46 (23.23)	7 (3.54)	3.01	0.90	ปานกลาง
2. ปรึกษากับผู้อื่น เพื่อหาทางแก้ไขปัญหา	19 (9.60)	26 (13.13)	109 (55.15)	33 (16.67)	11 (5.56)	2.95	0.95	ปานกลาง
3. สวดมนต์ นั่งสมาธิ ทำจิตใจให้สงบ	25 (12.63)	30 (15.15)	86 (43.43)	36 (18.18)	21 (10.61)	2.99	1.13	ปานกลาง
4. แก้ไขปัญหาตาม ประสบการณ์ที่ผ่านมา	19 (9.60)	18 (9.09)	89 (44.95)	61 (30.80)	11 (5.56)	3.14	1.00	ปานกลาง
5. ศึกษาข้อมูลเพิ่มเติม และแก้ไขปัญหา	11 (5.56)	34 (17.17)	67 (33.84)	78 (39.39)	8 (4.04)	3.19	0.96	ปานกลาง
6. จัดลำดับแก้ไขปัญหา เป็นขั้นตอน	15 (7.58)	14 (7.07)	78 (39.39)	78 (39.39)	13 (6.57)	3.30	0.97	ปานกลาง
7. แก้ไขที่สาเหตุของปัญหา โดยตรง	4 (2.02)	4 (2.02)	104 (52.53)	64 (32.32)	22 (11.11)	3.48	0.80	มาก

ตารางที่ 17 (ต่อ)

พฤติกรรมการเผชิญ ความเครียด แบบมุ่งแก้ปัญหา	พฤติกรรมที่กระทำ					μ	σ	ความหมาย
	ไม่เคยทำ	เกือบ ไม่เคย	เป็น บางครั้ง	ทำ บ่อยๆ	เป็น ประจำ			
8. อยู่กับปัญหาให้ได้ เพื่อให้รู้สึกดีขึ้น	5 (2.53)	11 (5.56)	66 (33.33)	93 (46.97)	23 (11.61)	3.60	0.86	มาก
9. พักปัญหาแล้วค่อยหา ทางแก้ไขใหม่	6 (3.03)	18 (9.09)	54 (27.27)	86 (43.43)	34 (17.18)	3.63	0.97	มาก
10. รวบรวมสติไม่ให้ ตระหนักกับปัญหา	10 (5.05)	6 (3.03)	74 (37.37)	71 (35.86)	37 (18.69)	3.60	0.99	มาก
11. ไม่ให้อะไรรบกวน จิตใจเมื่อแก้ปัญหา	13 (6.57)	6 (3.03)	80 (40.40)	83 (41.92)	16 (8.08)	3.42	0.93	มาก
12. ไม่หนีปัญหา พยายาม แก้ไขปัญหาให้ลุล่วง	12 (6.06)	6 (3.03)	56 (28.28)	84 (42.42)	40 (20.20)	3.68	1.03	มาก
	รวม					3.33	0.66	ปานกลาง

ตารางที่ 18 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของพฤติกรรมการเผชิญความเครียด
ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 1 ในพฤติกรรม
แบบมุ่งลดอารมณ์

พฤติกรรมการเผชิญ ความเครียด แบบมุ่งลดอารมณ์	พฤติกรรมที่กระทำ					μ	σ	ความหมาย
	ไม่เคยทำ	เกือบ ไม่เคย	เป็น บางครั้ง	ทำ บ่อยๆ	เป็น ประจำ			
1. ระบายความเครียด ด้วยการร้องไห้	7 (3.54)	7 (3.54)	87 (43.94)	21 (10.60)	76 (38.38)	2.23	1.11	น้อย
2. ระบายความเครียด ด้วยการดูหนัง ฟังเพลง ฯ	28 (14.14)	40 (20.20)	110 (55.56)	10 (5.05)	10 (5.05)	3.33	0.96	ปานกลาง
3. ระบายความเครียด ด้วยการออกกำลังกาย	18 (9.10)	24 (12.12)	72 (36.36)	46 (23.23)	38 (19.19)	2.69	1.19	ปานกลาง

ตารางที่ 18 (ต่อ)

พฤติกรรมการเผชิญ ความเครียด แบบมุ่งลดอารมณ์	พฤติกรรมที่กระทำ					μ	σ	ความหมาย
	ไม่เคยทำ	เกือบ ไม่เคย	เป็น บางครั้ง	ทำ บ่อย ๆ	เป็น ประจำ			
4. มีอารมณ์ขุ่นมัว ระบาย อารมณ์กับทุกสิ่งใกล้ตัว	1 (0.50)	7 (3.54)	65 (32.83)	53 (26.57)	72 (36.36)	2.05	0.94	น้อย
5. หลีกเลียงปัญหาด้วย การลาป่วย ลาพักผ่อน ย้ายงาน	2 (1.01)	7 (3.54)	66 (33.33)	56 (28.28)	67 (33.84)	2.10	0.95	น้อย
6. ปล่อยวางไม่ทำอะไร คิดว่าเป็นเรื่องของโชคชะตา	21 (10.60)	31 (15.66)	99 (50.00)	34 (17.17)	13 (6.57)	3.07	1.01	ปานกลาง
7. คิดว่าไม่ใช่ปัญหา ของเราคนเดียวที่จะแก้ไข	14 (7.07)	50 (25.25)	102 (51.51)	27 (13.64)	5 (2.53)	3.21	0.86	ปานกลาง
8. คิดว่าปัญหาที่เกิด เวลา ผ่านไปจะคลี่คลายไปเอง	32 (16.16)	69 (34.35)	81 (40.90)	13 (6.57)	3 (1.52)	3.58	0.89	มาก
9. อะไรจะเกิดก็ต้องเกิด ไม่จำเป็นต้องทรมานกับ เรื่องใด	14 (7.07)	58 (29.29)	93 (46.97)	17 (8.59)	16 (8.08)	3.19	0.98	ปานกลาง
	รวม					2.83	0.51	ปานกลาง

จากตารางที่ 17 และตารางที่ 18 พบว่า ในภาพรวม เมื่อมีภาวะความเครียดเกิดขึ้น
เจ้าหน้าที่มีพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ปัญหา ($\mu = 3.33$, $\sigma = 0.66$) มากกว่า
พฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งลดอารมณ์ ($\mu = 2.83$, $\sigma = 0.51$) ซึ่งพฤติกรรมการเผชิญ
ความเครียดแบบมุ่งแก้ปัญหาที่เจ้าหน้าที่ ๆ เลือกใช้ เป็นการหาวิธีที่จะแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้น
ในการทำงาน มากกว่าการหลีกเลียงปัญหาโดยใช้วิธีการอื่น ๆ เช่น การเล่นเกม การสวดมนต์
ซึ่งเป็นพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งลดอารมณ์ แต่ทั้งสองพฤติกรรม เป็นพฤติกรรม
การเผชิญความเครียดที่อยู่ในระดับปานกลาง เช่นเดียวกัน

และเมื่อพิจารณาพฤติกรรมการเผชิญความเครียดทั้ง 2 แบบ จำแนกเป็นเป็นรายชื่อ พบว่า
พฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ปัญหาที่เจ้าหน้าที่ เลือกใช้มากที่สุด ได้แก่ การไม่หนี

ปัญหาและพยายามแก้ไขปัญหาล้มเหลว, การพักปัญหาไว้ก่อนแล้วค่อยหาทางแก้ไขปัญหาใหม่, การพยายามรวบรวมสติไม่ให้ตระหนกเมื่อเกิดปัญหา และการใช้วิธีที่จะอยู่กับปัญหาให้ได้ เพื่อให้รู้สึกดีขึ้น สำหรับพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ปัญหาที่เจ้าหน้าที่เลือกใช้น้อยที่สุด ได้แก่ การปรึกษากับเพื่อน ผู้บังคับบัญชาเพื่อหาทางแก้ไขปัญหา, ใช้การสวดมนต์ นั่งสมาธิ ทำจิตใจให้สงบ และเมื่อเครียดหาวิธีการสร้างความเชื่อมั่นให้กับตนเอง

ในส่วนของพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งลดอารมณ์ที่เจ้าหน้าที่เลือกใช้มากที่สุด ได้แก่ การคิดว่าปัญหาที่เกิดขึ้นเมื่อเวลาผ่านไปจะคลี่คลายไปเอง, การระบายความเครียดด้วยการดูหนัง ฟังเพลง เล่นเกมส์ และการคิดว่าไม่ใช่ปัญหาของเราคนเดียวที่จะต้องแก้ไข สำหรับพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งลดอารมณ์ที่เจ้าหน้าที่เลือกใช้น้อยที่สุด ได้แก่ การมีอารมณ์ขุ่นมัว ใช้การระบายอารมณ์กับทุกสิ่งใกล้ตัว, การหลีกเลี่ยงปัญหาด้วยการลาป่วย ลาพักผ่อน หรือขี้ยา งาน และการพยายามระบายความเครียดด้วยการร้องไห้

ส่วนที่ 5 การเปรียบเทียบระดับความเครียดของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพากรพื้นที่

ชลบุรี 1 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

จากข้อมูลระดับความเครียดของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 1 จะนำมาศึกษาเพื่อเปรียบเทียบระดับความเครียดของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 1 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ผลการวิเคราะห์เป็นดังนี้

ตารางที่ 19 เปรียบเทียบระดับความเครียดของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 1
จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคล	N	ระดับความเครียด		
		μ	σ	ความหมาย
เพศ				
ชาย	40	56.25	17.42	สูง
หญิง	158	54.44	17.32	สูง

ตารางที่ 19 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	N	ระดับความเครียด		
		μ	σ	ความหมาย
อายุ				
ไม่เกิน 30 ปี	41	62.51	16.53	สูง
31-40 ปี	92	56.97	17.67	สูง
41-50 ปี	52	47.46	14.81	สูง
51-60 ปี	13	44.62	11.11	สูง
ระดับการศึกษา				
ต่ำกว่าปริญญาตรี	36	56.17	17.84	สูง
ปริญญาตรี	141	54.78	16.92	สูง
สูงกว่าปริญญาตรี	21	52.67	19.57	สูง
ระยะเวลาการทำงาน				
1-5 ปี	65	59.06	17.95	สูง
6-10 ปี	22	51.32	15.15	สูง
11-15 ปี	78	54.10	18.11	สูง
16-20 ปี	10	46.40	13.73	สูง
21 ปีขึ้นไป	23	52.17	13.92	สูง
สถานภาพสมรส				
โสด	134	53.93	17.86	สูง
สมรส	46	50.98	14.70	สูง
หม้าย/ หย่าร้าง/ แยกกันอยู่	18	71.11	8.85	รุนแรง
รายได้ต่อเดือน				
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	1	48.00	.00	สูง
10,001-20,000 บาท	113	56.10	17.95	สูง
20,001-30,000 บาท	80	52.84	16.13	สูง
สูงกว่า 30,000 บาท	4	59.50	24.15	สูง

จากตารางที่ 19 ระดับความเครียดของเจ้าหน้าที่ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า เจ้าหน้าที่เพศชายมีความเครียดมากกว่าเพศหญิง ผู้ที่มีอายุไม่เกิน 30 ปี จะมีความเครียดมากที่สุด รองลงมา คือ ผู้ที่มีอายุตั้งแต่ 31-40 ปี ในด้านระดับการศึกษา พบว่า ผู้ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จะมีความเครียดมากที่สุด รองลงมา คือ ผู้ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ในด้านระยะเวลาการทำงาน ผู้ที่มีอายุงานระหว่าง 1-5 ปี จะมีระดับความเครียดมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ ผู้ที่มีระยะเวลาการทำงาน 11-15 ปี ในด้านสถานภาพสมรส พบว่า ผู้ที่มีสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง/ แยกกันอยู่ มีระดับความเครียดมากที่สุด อยู่ในระดับรุนแรง รองลงมา ได้แก่ ผู้ที่มีสถานภาพโสด ในด้านรายได้ต่อเดือน พบว่า ผู้ที่มีรายได้ต่อเดือนสูงกว่า 30,000 บาท มีระดับความเครียดสูงสุด รองลงมา ได้แก่ ผู้ที่มีรายได้ตั้งแต่ 10,001-20,000 บาท

ส่วนที่ 6 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดกับพฤติกรรมการเผชิญความเครียด และปัจจัยด้านการทำงานของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 1

เป็นการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดกับพฤติกรรมการเผชิญความเครียดของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 1 แบ่งเป็นแบบมุ่งแก้ปัญหา และแบบมุ่งลดอารมณ์ และเป็นการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดกับปัจจัยด้านการทำงานของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นดังนี้

ตารางที่ 20 ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดกับพฤติกรรมการเผชิญความเครียดของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 1

พฤติกรรมการเผชิญความเครียด	r
พฤติกรรมแบบมุ่งแก้ปัญหา	.087
พฤติกรรมแบบมุ่งลดอารมณ์	.491**

* = ระดับนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.01

จากตารางที่ 20 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดกับพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบ่งเป็นแบบมุ่งแก้ปัญหา และแบบมุ่งลดอารมณ์ ของเจ้าหน้าที่ ด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson correlation) พบว่า ระดับความเครียดของเจ้าหน้าที่ ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ปัญหา แต่ความเครียดมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งลดอารมณ์ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 ($r = .491^{**}$)

โดยมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ หมายถึง ถ้าเจ้าหน้าที่ที่มีความเครียดสูง จะมีพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งลดอารมณ์สูง

ตารางที่ 21 ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดกับปัจจัยด้านการทำงานของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 1

ปัจจัยด้านการทำงาน	r
ด้านลักษณะงาน	.048
ด้านตำแหน่งงาน	-.069
ด้านสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในการปฏิบัติงาน	-.157*
ด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน	-.008
ด้านบรรยากาศและสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงาน	.025

* = ระดับนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.01

จากตารางที่ 21 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดกับปัจจัยด้านการทำงานของเจ้าหน้าที่ พบว่า ความเครียดไม่มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านการทำงานทุกด้าน ยกเว้นด้านความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นในการปฏิบัติงาน ที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดเชิงลบอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 หมายความว่า หากเจ้าหน้าที่ที่มีความสัมพันธ์ที่ดีกับบุคคลอื่นในการปฏิบัติงานจะมีความเครียดน้อย

บทที่ 5

สรุปผลวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง ความเครียดและพฤติกรรมการเผชิญความเครียดของเจ้าหน้าที่
ในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 1 มีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับความเครียดของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 1
2. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการเผชิญกับความเครียดของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 1
3. เพื่อเปรียบเทียบระดับความเครียดของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 1
จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดกับพฤติกรรมการเผชิญความเครียด
และปัจจัยด้านการทำงานของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 1

โดยประชากรที่ใช้ในการศึกษาเป็นเจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 1
จำนวน 198 คน ซึ่งผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล
โดยแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ได้แก่ แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล
แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านการทำงาน แบบสอบถามเพื่อประเมินความเครียด
และแบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการเผชิญความเครียด ซึ่งผลการศึกษสามารถสรุปได้ดังนี้

สรุปผลวิจัย

จากผลการศึกษาเรื่อง ความเครียดและพฤติกรรมการเผชิญความเครียดของเจ้าหน้าที่
ในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 1 สามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ด้านปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31-40 ปี
มีการศึกษาปริญญาตรี ระยะเวลาการทำงานตั้งแต่ 11-15 ปี สถานภาพโสด และมีรายได้ต่อเดือน
ระหว่าง 10,001-20,000 บาท มากที่สุด

2. ด้านปัจจัยการทำงาน พบว่า ในภาพรวม เจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพากรพื้นที่
ชลบุรี 1 มีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการทำงานในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาแต่ละด้านสำหรับ
ปัจจัยด้านการทำงาน สรุปผลได้ดังนี้

2.1 ด้านลักษณะงาน เจ้าหน้าที่เห็นว่าด้านลักษณะงานเป็นงานที่ดีในระดับปานกลาง
โดยงานที่ทำท้อความสามารถและงานที่ยากเกินความสามารถ มีผลต่อการทำงานของเจ้าหน้าที่

มากที่สุด สำหรับลักษณะงานที่มีระเบียบขั้นตอนในการปฏิบัติมาก ไม่มีผลต่อด้านลักษณะงาน

2.2 ด้านตำแหน่งงาน เจ้าหน้าที่เห็นว่า ด้านตำแหน่งงานที่ทำเป็นงานที่ดี โดยงานที่ต้องทำความเข้าใจกับกฎระเบียบ และงานที่มักจะมีนโยบายใหม่ ๆ มาปฏิบัติ มีผลต่อด้านตำแหน่งงานของเจ้าหน้าที่มากที่สุด ส่วนงานที่ไม่เหมาะสมกับบุคลิกภาพ ไม่มีผลต่อด้านตำแหน่งงาน

2.3 ด้านสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในการปฏิบัติงาน พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน โดยงานที่สามารถปรึกษากับผู้อื่นในเรื่องงานได้ และงานที่ต้องมีการติดต่อกับผู้อื่นในการทำงาน มีผลต่อการมีความสัมพันธ์ที่ดีของเจ้าหน้าที่มากที่สุด และการที่เพื่อนร่วมงานมักใช้อารมณ์ในการทำงาน มีผลต่อความสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่น้อยที่สุด

2.4 ด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน เจ้าหน้าที่เห็นว่า งานที่ทำอยู่มีความก้าวหน้าในระดับปานกลาง โดยงานที่มีโอกาสพัฒนาตนเองได้มากขึ้น และงานที่สามารถนำความรู้มาใช้ได้อย่างเต็มที่ มีผลต่อความก้าวหน้าในการทำงาน และงานที่ไม่ได้รับการสนับสนุนให้ก้าวหน้าเท่าที่ควร ไม่มีผลต่อด้านความก้าวหน้าในการทำงาน

2.5 ด้านบรรยากาศและสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงาน เจ้าหน้าที่เห็นว่า บรรยากาศและสิ่งแวดล้อมในการทำงานอยู่ในระดับไม่ดี โดยในแต่ละหน่วยงานไม่มีความสัมพันธ์อันดีต่อกัน และห้องทำงานมีแสงสว่างไม่เพียงพอ มีผลต่อบรรยากาศและสิ่งแวดล้อมในการทำงานมากที่สุด สำหรับสถานที่ทำงานคับแคบไม่เพียงพอกับเจ้าหน้าที่และลูกค้า ไม่มีผลต่อด้านบรรยากาศและสิ่งแวดล้อมในการทำงาน

3. ด้านระดับความเครียดของเจ้าหน้าที่ พบว่า เจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 1 มีความเครียดในระดับสูง และจากการประเมินตนเองของเจ้าหน้าที่ พบว่า อยู่ในกลุ่มที่มีความเครียดอยู่ในระดับสูงมากที่สุด รองลงมาอยู่ในกลุ่มที่มีความเครียดในระดับรุนแรง และอยู่ในกลุ่มที่มีความเครียดระดับปานกลาง สำหรับเจ้าหน้าที่ ที่มีความเครียดระดับต่ำจะมีจำนวนน้อยที่สุด

อาการ พฤติกรรม ด้านความเครียดที่พบมากที่สุด ได้แก่ มีความรู้สึกกล้ามเนื้อตึงหรือปวด รองลงมา ได้แก่ มีอาการปวดหลัง และมีอาการปวดหัวจากความตึงเครียด สำหรับอาการพฤติกรรมที่พบน้อย มีผลต่อความเครียดน้อย ได้แก่ ครอบครัวยังมีความขัดแย้งเรื่องเงินหรือเรื่องงาน รองลงมา ได้แก่ การเป็นกังวลเรื่องสารพิษ มลภาวะในน้ำ อากาศ และอื่น ๆ และอาการรู้สึกเศร้าใจ

4. ด้านพฤติกรรมการเผชิญความเครียดในการปฏิบัติงาน พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ปัญหา มากกว่าพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งลดอารมณ์ ซึ่งพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ปัญหาที่เจ้าหน้าที่เลือกใช้จะเป็นวิธีแก้ไขปัญหามีประสิทธิภาพมากกว่า เนื่องจากเป็นความมุ่งหวังที่จะแก้ไขปัญหาในการทำงานที่เกิดขึ้นมากกว่า

การหลีกเลี่ยงปัญหา โดยใช้วิธีการอื่น ๆ เช่น การเล่นเกม การสวดมนต์ ซึ่งเป็นพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งลดอารมณ์ แต่ทั้งสองพฤติกรรม เป็นพฤติกรรมการเผชิญความเครียดที่มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับปานกลาง เช่นเดียวกัน

5. การเปรียบเทียบระดับความเครียดของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 1 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า เจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 1 ที่เป็นเพศชาย จะมีความเครียดมากกว่าเพศหญิง เจ้าหน้าที่ที่มีอายุไม่เกิน 30 ปี มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และมีระยะเวลาการทำงานตั้งแต่ 1-5 ปี จะมีความเครียดมากที่สุด เจ้าหน้าที่ ที่มีสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง/ แยกกันอยู่ มีระดับความเครียดมากที่สุด และเจ้าหน้าที่ที่มีรายได้ต่อเดือนสูงกว่า 30,000 บาท มีระดับความเครียดมากที่สุด

6. ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดกับพฤติกรรมการเผชิญความเครียด และปัจจัยด้านการทำงานของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 1 พบว่า พฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ปัญหาไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียด แต่พฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งลดอารมณ์ มีความสัมพันธ์กับความเครียด หมายถึง เมื่อมีพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งลดอารมณ์สูง จะทำให้มีความเครียดสูงด้วยเช่นกัน และพบว่า ความเครียดมีความสัมพันธ์กับปัจจัยการทำงาน ด้านสัมพันธ์ภาพกับบุคคลอื่นในการปฏิบัติงาน ซึ่งอาจเป็นไปได้ว่า หากเจ้าหน้าที่มีความสัมพันธ์อันดีต่อกัน จะทำให้มีความเครียดน้อยลง

อภิปรายผล

ผลการศึกษาเรื่อง ความเครียดและพฤติกรรมการเผชิญความเครียดของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 1 สามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

1. จากผลการศึกษาระดับความเครียดของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 1 พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีความเครียดในระดับสูงถึงระดับรุนแรง ซึ่งแตกต่างจากงานวิจัยของชวนคนึง มังกรแก้ว (2553) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยด้านการทำงานและแนวทางการแก้ปัญหาในการทำงานที่มีผลต่อความเครียด กรณีศึกษา: ข้าราชการสำนักงานสรรพากรภาค 4 ผลการศึกษาพบว่า ข้าราชการในสำนักงานสรรพากรภาค 4 มีความเครียดน้อย และแตกต่างกับงานวิจัยของสาวยรุณ ลิมมัทวาริทธิ์ (2553) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดและพฤติกรรมการเผชิญความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สรรพากร สำนักงานสรรพากรภาค 6 ผลการศึกษา พบว่า เจ้าหน้าที่ประเมินตนเองว่าไม่เครียด และเครียดน้อยเป็นส่วนใหญ่ และเมื่อวิเคราะห์ถึงระดับความเครียดที่แตกต่างกันของงานวิจัย อาจเป็นเพราะเจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 1 มีลักษณะการทำงานที่ต้องติดต่อ ประสานงานกับผู้เสียภาษี

หรือประชาชนที่มาติดต่อราชการ โดยตรง อีกทั้งการทำงานที่เกี่ยวข้องกับการคำนวณตัวเลขภาษีอากรของผู้เสียภาษีที่มาติดต่อเกี่ยวกับเรื่องภาษีอากรเป็นส่วนใหญ่ โดยที่เจ้าหน้าที่ ในงานวิจัยทั้ง 2 เรื่อง ทำงานอยู่ในสำนักงานสรรพากรภาค จึงมีลักษณะการทำงานที่ไม่ต้องมีการติดต่อประสานงานกับผู้เสียภาษีโดยตรง ซึ่งอาจเป็นส่วนสำคัญในระดับความเครียดที่เกิดขึ้น

ส่วนอาการที่เกิดจากความเครียดของเจ้าหน้าที่ พบว่า เป็นอาการกล้ามเนื้อตึงหรือปวดอาการปวดหลัง และอาการปวดหัวจากความเครียด ซึ่งเมื่อวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของเจ้าหน้าที่ ซึ่งส่วนใหญ่อยู่ในวัยระดับปานกลาง มีอายุตั้งแต่ 31-40 ปี เป็นวัยทำงาน จึงมีความต้องการที่จะแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น แต่ด้วยประสบการณ์การทำงานที่ยังไม่เชี่ยวชาญในงานมากนัก จึงใช้วิธีจัดการกับความเครียดที่เกิดขึ้น ได้ไม่เท่าที่ควรจะเป็น จึงมีผลทำให้มีความเครียดในระดับสูง และระดับรุนแรงเป็นส่วนใหญ่

2. ผลการศึกษาพฤติกรรมการเผชิญกับความเครียดของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 1 พบว่า เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่จะเลือกใช้พฤติกรรมแบบมุ่งแก้ปัญหา ได้แก่ การไม่หนีปัญหา แต่จะพยายามแก้ไขปัญหาให้ลุล่วง หรือพักปัญหาไว้ก่อนแล้วค่อยคิดหาทางแก้ไขปัญหา รวมถึงการอยู่กับปัญหาให้ได้เพื่อให้รู้สึกดีขึ้น และพยายามรวบรวมสติไม่ให้ตระหนกเมื่อเกิดปัญหา เป็นการเลือกหาทางแก้ไขปัญหาให้ได้ มากกว่าพฤติกรรมแบบมุ่งลดอารมณ์ คือ หลีกเลี้ยง การแก้ไขปัญหา ด้วยการปล่อยให้เวลาผ่านไปจะคลี่คลายไปเอง ระบายความเครียดด้วยการเล่นเกมส์ ดูหนัง ฟังเพลง และคิดว่าไม่ใช่ปัญหาของตนเองคนเดียวที่จะต้องแก้ไข ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสายวรุณ ลิ้มมัทวาริทธิ์ (2553) ผลการศึกษา พบว่า เจ้าหน้าที่ ๑ เลือกใช้พฤติกรรม การเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ปัญหา มากกว่าแบบมุ่งลดอารมณ์ แต่อยู่ในระดับปานกลาง เช่นเดียวกัน

3. ผลการเปรียบเทียบระดับความเครียดของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 1 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความเครียด พบว่า เพศชายกับเพศหญิง มีความเครียดอยู่ในระดับใกล้เคียงกัน โดยเพศชายจะมีระดับความเครียดสูงกว่าเพศหญิงเล็กน้อย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของชวนคนึง มังกรแก้ว (2553) พบว่า เพศที่แตกต่างกัน มีความเครียดต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของสายวรุณ ลิ้มมัทวาริทธิ์ (2553) ผลการศึกษา พบว่า เจ้าหน้าที่สรรพากรที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ แตกต่างกัน มีความเครียดแตกต่างกัน

ในด้านอายุ ผลการศึกษา พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีระดับอายุไม่เกิน 30 ปี จะมีความเครียดมากที่สุด รองลงมาจะมีระดับอายุ 31-40 ปี สอดคล้องกับงานวิจัยของสวพรรณ ทรัพย์ประดิษฐ์ (2539) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดด้านการย้ายงานของข้าราชการกรมศุลกากร

ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียด ได้แก่ อายุของข้าราชการ ฯ

ในด้านระดับการศึกษา พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จะมีความเครียดมากที่สุด สอดคล้องกับงานวิจัยของกาญจนาภา อุดลยพิทยศักดิ์ (2552) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยด้านการปฏิบัติงานที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดของข้าราชการ ในสังกัด สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21 ผลการศึกษา พบว่า ระดับการศึกษา มีผลต่อความเครียดของข้าราชการ ฯ

ในด้านระยะเวลาการทำงาน พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีระยะเวลาการทำงาน 1-5 ปี จะมีความเครียดมากที่สุด สอดคล้องกับงานวิจัยของกาญจนาภา อุดลยพิทยศักดิ์ (2552) ผลการศึกษา พบว่า อายุงาน มีผลต่อความเครียดของข้าราชการ ฯ

สำหรับสถานภาพสมรส พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีสถานภาพหม้าย/ หย่าร้าง/ แยกกันอยู่ จะมีระดับความเครียดสูงที่สุด สอดคล้องกับงานวิจัยของสายวรุณ ลิ้มมัทวาภิรัตน์ (2553) ผลการศึกษา พบว่า เจ้าหน้าที่สรรพากรที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีความเครียดแตกต่างกัน

ในด้านรายได้ต่อเดือนของเจ้าหน้าที่ ผลการศึกษา พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีรายได้สูงกว่า 30,000 บาท ต่อเดือน จะมีระดับความเครียดสูงกว่าระดับรายได้อื่น รองลงมา คือ รายได้ตั้งแต่ 10,001-20,000 บาท สอดคล้องกับงานวิจัยของกาญจนาภา อุดลยพิทยศักดิ์ (2552) ผลการศึกษา พบว่า รายได้ต่อเดือน มีผลต่อความเครียดของข้าราชการ ฯ

4. ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดกับพฤติกรรมการเผชิญความเครียด และปัจจัยด้านการทำงานของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 1 พบว่า

4.1 ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดกับพฤติกรรมการเผชิญความเครียด

ในการแสดงออกเมื่อเกิดภาวะความเครียด พบว่า เจ้าหน้าที่ที่เลือกแสดงออกทางพฤติกรรมแบบมุ่งแก้ปัญหา มากกว่าแบบมุ่งลดอารมณ์ ไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดแต่อย่างใด แต่พฤติกรรมแบบมุ่งลดอารมณ์ มีความสัมพันธ์กับความเครียด หมายถึงว่า เมื่อใดที่เจ้าหน้าที่มีความเครียดเกิดขึ้นมาก จะแสดงพฤติกรรมแบบมุ่งลดอารมณ์ก่อน เพื่อเป็นการลดความเครียด เมื่อความเครียดลดลงแล้วจึงแก้ไขปัญหาต่อไป โดยการใช้พฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ปัญหา สอดคล้องกับงานวิจัยของสายวรุณ ลิ้มมัทวาภิรัตน์ (2553) ผลการศึกษา พบว่า พฤติกรรมการเผชิญความเครียด จะใช้แบบมุ่งแก้ปัญหาในระดับปานกลาง และแบบมุ่งลดอารมณ์ รองลงมา

4.2 ในส่วนความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดกับปัจจัยในการทำงาน พบว่า เจ้าหน้าที่เห็นว่า ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่มีการทำงานเป็น ไปอย่างราบรื่น ไม่มีด้านใดที่จะก่อให้เกิดความเครียด หรือมีผลต่อความเครียด ยกเว้นด้านสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในการปฏิบัติงาน

ซึ่งมีความสัมพันธ์กับความเครียด และอาจเป็นไปได้ว่า หากเจ้าหน้าที่ มีความสัมพันธ์อันดีกับบุคคลอื่นในการปฏิบัติงานก็จะมี ความเครียดน้อย โดยสอดคล้องกับงานวิจัยของชวนคนึง มังกรแก้ว (2553) ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยที่ไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียด คือ ด้านความสำเร็จ และความก้าวหน้าในงาน โครงสร้างและบรรยากาศขององค์กร สอดคล้องกับงานวิจัยของ กาญจนภา อุดลยพิทยศักดิ์ (2552) ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดของข้าราชการ ฯ ได้แก่ ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม ปัจจัยด้านลักษณะงาน ปัจจัยด้านความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ปัจจัยด้านสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในหน่วยงาน โดยมีความสัมพันธ์กับความเครียดในระดับปานกลาง และสอดคล้องกับงานวิจัยของชวนคนึง มังกรแก้ว (2553) ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยด้านการทำงานที่ทำให้เกิดความเครียด มีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

ข้อเสนอแนะ

การศึกษา เรื่อง ความเครียดและพฤติกรรมการเผชิญความเครียดในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 1 โดยประชากรที่ใช้ในการศึกษา เป็นเจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 1 จำนวน 198 คน ซึ่งใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผลการศึกษา พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีความเครียดในระดับสูง และระดับรุนแรงเป็นส่วนใหญ่ ดังนั้น ผู้ศึกษาขอเสนอ ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่อาจเป็นประโยชน์ และสามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลสำหรับผู้บริหาร ในกรมสรรพากร และผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง และป้องกันการเกิดความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในกรมสรรพากร ดังนี้

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. จากผลการศึกษา พบว่า เจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 1 มีความเครียดในระดับสูง และระดับรุนแรงเป็นส่วนใหญ่ ดังนั้น เพื่อเป็นการป้องกันไม่ให้อัตราความเครียดของเจ้าหน้าที่เพิ่มขึ้นจนอยู่ในระดับที่อันตราย ผู้บริหารของกรมสรรพากร ซึ่งได้แก่ อธิบดีกรมสรรพากร ที่ปรึกษาของกรมสรรพากร รองอธิบดีกรมสรรพากร รวมถึงผู้บริหารในสรรพากรภาค และสำนักต่าง ๆ ควรมีนโยบายในการสร้างทักษะการควบคุมอารมณ์ ลดความเครียด และเสริมสร้าง E.Q. แก่เจ้าหน้าที่ เพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีภายในองค์กร เช่น จัดกิจกรรมเล่นกีฬาสัมพันธ์ หรือแข่งขันกีฬาภายในกรมสรรพากร, กิจกรรมออกกำลังกาย หรือมีแผนนโยบายเพื่อการผ่อนคลายความเครียด เช่น กิจกรรมท่องเที่ยวพักผ่อนประจำปีของกรมสรรพากรแก่เจ้าหน้าที่ทุกภาคส่วน เพื่อให้เจ้าหน้าที่จะได้มีการทำกิจกรรมร่วมกัน เป็นการพบปะสังสรรค์กัน เพื่อให้เจ้าหน้าที่ ฯ มีการผ่อนคลายความเครียดจากการทำงาน

จะได้ลดความเครียดของเจ้าหน้าที่ ลง ได้อีกทางหนึ่งด้วย

2. จากผลการศึกษา พบว่า อาการที่เกิดจากความเครียดของเจ้าหน้าที่ที่พบมากที่สุด คือ อาการกล้ามเนื้อตึงหรือปวด อาการปวดหลัง และอาการปวดหัวจากความตึงเครียด แสดงให้เห็นว่า อาการที่เกิดกับเจ้าหน้าที่ เป็นเพราะการทำงานที่ไม่มีเวลาพัก หรือผ่อนคลาย ดังนั้น ผู้บริหารของ กรมสรรพากร ควรมีนโยบายให้เจ้าหน้าที่ ได้มีกิจกรรมที่ผ่อนคลายความเครียดจากการทำงาน เช่น จัดหาห้องสันทนาการในแต่ละหน่วยงาน เพื่อเจ้าหน้าที่จะได้ใช้พักผ่อน ผ่อนคลายความเหนื่อยล้า ในการทำงาน พบปะพูดคุยอย่างไม่เป็นทางการกับเพื่อนเจ้าหน้าที่ด้วยกัน, ห้องพักผ่อน ที่มีบรรยากาศดี สงบ อาจเป็นห้องที่ใช้ทำสมาธิ ฝึกปฏิบัติธรรม ฯลฯ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้สึก เหนื่อยล้า เครียดจากการทำงาน ได้มีช่วงเวลาพักเรื่องงาน หรือเรื่องที่ทำให้มีความเครียด หรือ ได้มีโอกาสพูดคุยกับเพื่อนร่วมงาน เพื่อระบายความเครียด และทำให้เจ้าหน้าที่ได้มีกิจกรรมร่วมกัน ลดความขัดแย้งด้านความคิดเห็นในประเด็นต่าง ๆ เช่น ปัญหาเศรษฐกิจ ปัญหาการเมือง หรือเพื่อจะได้มีการติดต่อประสานงานในแต่ละหน่วยงานให้มากขึ้น ลดปัญหาความแตกแยก ในที่ทำงานได้ ซึ่งอาจจะทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มมากขึ้นด้วย เป็นต้น

3. จากผลการศึกษา พบว่า ระดับรายได้ต่อเดือนของเจ้าหน้าที่ที่มีความสัมพันธ์กับความเครียด ดังนั้น ผู้บริหารในกรมสรรพากร ควรมีนโยบายให้ความสำคัญ ในการกำหนด หลักเกณฑ์การพิจารณาเงินประจำตำแหน่งให้กับเจ้าหน้าที่ทุกระดับตำแหน่งอย่างเสมอภาคกัน โดยพิจารณาจากความสำคัญของตำแหน่งที่ต้องใช้ความรู้เฉพาะด้าน ความสามารถเฉพาะตัว และความรับผิดชอบของตำแหน่งงาน ซึ่งเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงานอย่างหนึ่ง ที่จำเป็นและสำคัญอย่างยิ่ง เนื่องจากเป็นการช่วยให้เจ้าหน้าที่ลดภาระในด้านค่าใช้จ่ายในครอบครัว ยังทำให้เจ้าหน้าที่มีความพึงพอใจที่จะปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ลดความเครียด จากปัญหาที่เกิดขึ้นได้ และอาจจัดปัญหาการประพุดติมิชอบในราชการได้อีกด้วย

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

1. จากผลการศึกษา พบว่า เจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 1 เห็นว่า งานที่ทำเป็นงานที่ทำทลายความสามารถ และเป็นงานที่ยากเกินความสามารถ ดังนั้น ผู้บริหารของ สำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 1 ซึ่งได้แก่ สรรพากรพื้นที่ชลบุรี 1 รวมถึงผู้บริหารในส่วนงาน ต่าง ๆ ควรมีแนวทางปฏิบัติ เพื่อเสริมสร้างและพัฒนาสภาพแวดล้อมการทำงาน ให้เจ้าหน้าที่ มีความสุขในการทำงานเพิ่มขึ้น เช่น ควรมีการปรับปรุงเจ้าหน้าที่และกระบวนการทำงาน ให้เหมาะสมกับปริมาณงานของแต่ละหน่วยงาน เพื่อให้เจ้าหน้าที่ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ สูงสุด จะทำให้ประสิทธิผลในการทำงานเพิ่มขึ้น ซึ่งจากผลการศึกษา พบว่า งานที่ต้องทำ ความเข้าใจกับกฎระเบียบ และงานที่มีนโยบายใหม่ มาปฏิบัติ มีความสำคัญในด้านตำแหน่งงาน

ดังนั้น หากมีการปรับปรุงกระบวนการทำงานใหม่ ให้มีความสอดคล้อง สัมพันธ์กับตำแหน่งงานที่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติอยู่ จะสามารถปฏิบัติตามกฎระเบียบใหม่ ๆ ที่กำหนดขึ้นได้ดี และมีความเหมาะสมกับหน่วยงาน อีกทั้งเป็นการสร้างความสัมพันธ์อันดีต่อกันของเจ้าหน้าที่ในการทำงานด้วย

2. จากผลการศึกษา พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีความเครียดในระดับสูง ดังนั้น ผู้บริหารของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 1 ควรมีการให้ความรู้ และทักษะการควบคุมทางอารมณ์ เนื่องจากลักษณะงานที่ทำในสรรพากร ฯ เป็นงานที่อยู่กับตัวเลขด้านภาษีอากร และต้องติดต่อกับผู้เสียภาษีเป็นส่วนใหญ่ ดังนั้น หากมีการจัดกิจกรรม การฝึกอบรม หรือการละลายพฤติกรรม ได้แก่ การฝึกอบรมทักษะด้านการตอบคำถามที่ดี วิธีการควบคุมไม่ให้ใช้อารมณ์ในการปฏิบัติงานหรือการจัดสัมมนาเพื่อเสริมสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้เสียภาษี ฯลฯ จะเป็นการสร้างทักษะให้กับเจ้าหน้าที่ ซึ่งจะช่วยแก้ปัญหาในการทำงานได้อย่างถูกวิธีอีกทางหนึ่ง และเพื่อสร้างประสิทธิภาพในงานของเจ้าหน้าที่ด้วย

3. จากผลการศึกษา พบว่า เจ้าหน้าที่ มีความเครียดในระดับสูง ดังนั้น เพื่อเป็นการป้องกันไม่ให้ระดับความเครียดของเจ้าหน้าที่เพิ่มขึ้น จนอยู่ในระดับที่อันตราย สรรพากรพื้นที่ชลบุรี 1 ควรมีการจัดกิจกรรมในการผ่อนคลายความเครียดให้กับเจ้าหน้าที่ เช่น การจัดกิจกรรมกีฬาสัมพันธ์ การจัดกิจกรรมออกกำลังกายผ่อนคลายความเครียด กิจกรรมพักผ่อนประจำปี หรือการปฏิบัติธรรม เพื่อให้เจ้าหน้าที่ได้มีกิจกรรมร่วมกัน เพื่อจะได้มีการติดต่อประสานงานในแต่ละหน่วยงานให้มากขึ้น ลดปัญหาความแตกแยกในที่ทำงานได้ ซึ่งอาจจะทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มมากขึ้นด้วย

ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

จากผลการศึกษา พบว่า เจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 1 มีความเครียดในระดับสูง เป็นส่วนใหญ่ ดังนั้น เพื่อให้เกิดประโยชน์ในการปรับปรุงการทำงาน และวิธีการป้องกันหรือแก้ไข ไม่ให้ระดับความเครียดเพิ่มมากขึ้น อีกทั้งเพื่อให้การวิจัยมีความครอบคลุมมากยิ่งขึ้น จึงควรดำเนินการ ดังนี้

1. ควรมีการศึกษาตัวแปรอื่น ๆ ที่คาดว่าจะมีอิทธิตต่อปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดหรือปัจจัยที่จะช่วยให้ลดความเครียดจากการทำงาน

2. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบระดับความเครียด และพฤติกรรมการเผชิญกับความเครียดในสำนักงานสรรพากรพื้นที่อื่น ๆ ด้วย เพื่อเป็นการหาแนวทางป้องกันและแก้ไขได้อย่างเหมาะสมกับการทำงานในกรมสรรพากร

บรรณานุกรม

- กรมการแพทย์. (2550). *คู่มือปฏิบัติงาน: การให้ความรู้เรื่องสุขภาพจิตเบื้องต้น*. นนทบุรี: กรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข.
- กรมสรรพากร. (2547). *แผนปฏิบัติการราชการประจำปี 2547*. กรุงเทพฯ: กรมสรรพากร กระทรวงการคลัง.
- กรมสุขภาพจิต. (2552). *แบบประเมินความเครียด, คู่มือคลายเครียด*. กรุงเทพฯ: กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข.
- กาญจนา วิเชียรประดิษฐ์. (2556). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดจากการทำงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลสังกัดมหาวิทยาลัยที่อยู่ในกำกับของรัฐ. ใน *การประชุมวิชาการบัณฑิตศึกษาระดับชาติ ครั้งที่ 2* (หน้า 582-593). ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- กาญจนาภา อุดลยพิทยศักดิ์. (2552). *ปัจจัยด้านการปฏิบัติงานที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดของข้าราชการในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21*. ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาพัฒนาสังคม, คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- เจษฎา คุณามมาก. (2555). *ความเครียดในการทำงานของอาจารย์มหาวิทยาลัยรัฐ*. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาสถิติประยุกต์, คณะสถิติประยุกต์, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ชวนคนึง มังกรแก้ว. (2553). *ปัจจัยด้านการงานและแนวทางการแก้ปัญหาในการทำงานที่มีผลต่อความเครียด กรณีศึกษา: ข้าราชการสำนักงานสรรพากรภาค 4*. งานนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการสาธารณะ, วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชิดชนก นาชัยเวช. (2554). *ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดและผลที่ตามมาของความเครียดของพนักงานสายทรัพยากรบุคคล บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)*. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการทั่วไป, คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- นริศรา วงศ์เลย. (2551). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการทำงานของบุคลากรในเรือนจำกลางเชียงใหม่*. การค้นคว้าแบบอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

- นิเทศ ดินณะกุล. (2547). รายงานการวิจัยเรื่องสังคมกับความเครียด. กรุงเทพฯ: คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- โรงพยาบาลสวนปรุง. (2545). แบบวัดความเครียดสวนปรุง (*Suanprung stress test-20, SPST-20*). เชียงใหม่: โรงพยาบาลสวนปรุง.
- สมยศ นาวิการ. (2546). การบริหารและพฤติกรรมองค์กร (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: บรรณกิจ.
- สมหวัง มาเพชร. (2543). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดและกลวิธีในการเผชิญปัญหาของ พนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สมิต อาชวนิจกุล. (2542). เครียดเป็นบ้า (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์สามัคคีสาร.
- สวพรรณ ทรัพย์ประดิษฐ์. (2539). ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดด้านการย้ายงานของข้าราชการ กรมศุลกากร. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม และองค์การ, คณะศิลปศาสตร์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สายวรุณ ลิ้มมัทวาภิรัตน์. (2553). ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดและพฤติกรรมการเผชิญ ความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สรรพากร สำนักงานสรรพากรภาค 6. การค้นคว้าอิสระศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ลิทธา เศรษฐสิทธิปริดา. (2554). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดของพนักงาน: กรณีศึกษา โรงพยาบาลบีแคร์ เมดิคอล เซ็นเตอร์ กรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการทั่วไป, คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี ราชมงคลธัญบุรี.
- ลิทธิกร อุทะนุด. (2548). ความเครียดของกำลังพลที่ปฏิบัติหน้าที่ในหน่วยรบหลัก: กรณีศึกษา กองพันทหารราบที่ 2 กรมทหารราบที่ 1 มหาดเล็กรักษาพระองค์. ปัญหาพิเศษ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สุชีรา ภัทรายุทธวรรณ์. (2543). การพัฒนาแบบวัดความเครียดในคนไทย. *วารสารสมาคมจิตแพทย์ แห่งประเทศไทย*, 45(3), 237-250.
- สุพานี สฤกษ์วานิช. (2552). พฤติกรรมองค์กรสมัยใหม่: แนวคิดและทฤษฎี (พิมพ์ครั้งที่ 2). ปทุมธานี: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

- สุภวรรณ กรเพ็ชร. (2550). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดของพนักงานลูกค้าสัมพันธ์: กรณีศึกษา บริษัทด้านโทรคมนาคมแห่งหนึ่ง*. สารนิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และองค์การ, คณะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สุภาวดี นวลมณี. (2537). *รายงานการวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดกรณีข้าราชการตำรวจภูธร จังหวัดอุบลราชธานี*. อุบลราชธานี: โรงพยาบาลพระศรีมหาโพธิ์ กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข.
- สุวัฒน์ มหัตนิรันดร์กุล, วนิตา พุ่มไพศาลชัย และพิมพ์มาศ ตาปัญญา. (2540). การสร้างแบบวัดความเครียดสวนปรง. *วารสารสวนปรง*, 13, 1-20.
- อดิศักดิ์ สวนกุล. (2549). *ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน)*. การค้นคว้าอิสระศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- อาชาน ดนยาหมัด. (2556). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดและวิธีการจัดการความเครียดของนักเรียนโรงเรียนเอกชนสอนศาสนาอิสลามในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาพัฒนามนุษย์และสังคม, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- อาทิตยา โขติสำราญ. (2554). *การศึกษาภาวะความเครียด และกลยุทธ์การจัดการความเครียดของพนักงานธนาคารกรุงเทพในการให้บริการประกันชีวิต: กรณีศึกษา จังหวัดราชบุรี*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการประกอบการ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- Hinkle, D. E., William, W., & Stephen, G. J. (1998). *Applied statistics for the behavior sciences* (4th ed.). New York: Houghton Mifflin.

ภาคผนวก

แบบสอบถาม

ความเครียดและพฤติกรรมการเผชิญความเครียดของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 1

คำชี้แจง

1. การศึกษาครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อทราบระดับความเครียดของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 1 และเพื่อทราบสาเหตุของความเครียดและพฤติกรรมในการเผชิญความเครียดของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 1 ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการวางแผนปรับปรุง เสนอแนะและแก้ไขปัญหาต่อไป

2. แบบสอบถามฉบับนี้มีทั้งหมด 4 ส่วน แบ่งเป็น

ส่วนที่ 1 ข้อมูลสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามด้านปัจจัยในการทำงาน

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเพื่อประเมินความเครียดที่เกิดขึ้น

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามด้านพฤติกรรมการเผชิญกับความเครียด

3. โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน () หรือเติมข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงขอขอบคุณที่ได้รับความร่วมมือในการกรอกแบบสอบถามครั้งนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน () แล้วกรอกข้อมูลลงในช่องว่าง

1. เพศ

() 1. ชาย

() 2. หญิง

2. อายุ

() 1. ไม่เกิน 30 ปี

() 2. 31-40 ปี

() 3. 41-50 ปี

() 4. 51-60 ปี

3. ระดับการศึกษา

() 1. ต่ำกว่าปริญญาตรี

() 2. ปริญญาตรี

() 3. สูงกว่าปริญญาตรี

4. ระยะเวลาการทำงาน

() 1. 1-5 ปี

() 2. 6-10 ปี

() 3. 11-15 ปี

() 4. 16-20 ปี

() 5. 21 ปีขึ้นไป

5. สถานภาพสมรส

() 1. โสด () 2. สมรส

() 3. หม้าย/ หย่าร้าง/ แยกกันอยู่

6. รายได้ต่อเดือน

() 1. ต่ำกว่า 10,000 บาท () 2. 10,001-20,000 บาท

() 3. 20,001-30,000 บาท () 4. สูงกว่า 30,000 บาท

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามด้านปัจจัยในการทำงาน

คำชี้แจง ข้อคำถามต่อไปนี้ เป็นความคิดเห็นของท่านที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน โปรดอ่านแต่ละข้อความอย่างละเอียด และใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องข้อความดังต่อไปนี้ (กรุณาตอบให้ครบทุกข้อ)

ระดับความคิดเห็น 5 = เห็นด้วยอย่างยิ่ง 4 = เห็นด้วย 3 = ไม่แน่ใจ 2 = ไม่เห็นด้วย

1 = ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ปัจจัยในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
ด้านลักษณะงาน					
1. งานที่ท่านทำมีกำหนดระยะเวลาการส่งที่กระชั้นชิด					
2. งานที่ท่านทำต้องแข่งกับเวลา					
3. งานที่ท่านทำมีระเบียบขั้นตอนในการปฏิบัติมาก					
4. งานที่ท่านทำมีปริมาณมากเกินไป					
5. งานที่ท่านทำเป็นงานที่ยากเกินความสามารถ					
6. งานที่ท่านทำก่อให้เกิดความวิตกกังวลมาก					
7. งานที่ท่านทำต้องควบคุมอารมณ์ในขณะที่ทำงาน					
8. งานที่ท่านทำเป็นงานที่สนุก					
9. งานที่ท่านทำเป็นงานที่ทำทลายความสามารถ					
10. งานที่ท่านทำเป็นงานที่เกิดความผิดพลาดได้ง่าย					
11. งานที่ท่านทำมีความซ้ำซาก จำเจ					
12. งานที่ท่านทำเป็นงานที่ท่านชอบ					
13. งานที่ท่านทำไม่มีอิสระในการตัดสินใจ					

ปัจจัยในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
ด้านตำแหน่งงาน					
1. งานที่ท่านทำไม่มีความชัดเจนในขอบเขตงานที่รับผิดชอบ					
2. ตำแหน่งงานไม่เหมาะสมกับบุคลิกภาพของท่าน					
3. งานในตำแหน่งงานของท่านตรงกับความรู้ความสามารถ					
4. งานที่ท่านทำต้องใช้ความสามารถเฉพาะด้านในงาน					
5. งานที่ท่านทำเป็นงานที่ต้องทำความเข้าใจกับกฎระเบียบ					
6. งานในหน้าที่ของท่านมักจะมีนโยบายใหม่ ๆ มาปฏิบัติ					
ด้านสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในการปฏิบัติงาน					
1. ท่านได้รับความไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชาในการมอบหมายงานพิเศษ					
2. ท่านมีความสัมพันธ์อันดีกับทุกคนในที่ทำงาน					
3. เพื่อนร่วมงานให้การยอมรับความสามารถของท่าน					
4. ท่านสามารถปรึกษาเรื่องการทำงานกับผู้บังคับบัญชาหรือเพื่อนร่วมงานได้เป็นอย่างดี					
5. ท่านมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเรื่องการทำงานกับบุคคลอื่น					
6. เมื่อมีปัญหาในการทำงาน เพื่อนร่วมงานสามารถช่วยเหลือได้					
7. ท่านสามารถแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับเพื่อนร่วมงานได้					
8. งานของท่านต้องมีการติดต่อกับบุคคลอื่นในการทำงาน					
9. งานของท่านมักจะมีความรู้และข่าวสารใหม่ ๆ เรื่องงาน					
10. เพื่อนร่วมงานของท่านมักใช้อารมณ์ในการปฏิบัติงาน					
ด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน					
1. งานที่ท่านทำมีโอกาสได้รับการเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น					
2. งานที่ท่านทำมีโอกาสพัฒนาตนเองได้มากขึ้น					
3. งานที่ท่านทำได้รับโอกาสพิจารณาความสามารถเป็นพิเศษ					
4. เกณฑ์ในการประเมินผลงานของหน่วยงานไม่มีความชัดเจน					

ปัจจัยในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
5. ท่านถูกประเมินความสามารถต่ำกว่าที่เป็นจริง					
6. หลักเกณฑ์การพิจารณาเงินประจำตำแหน่งยังไม่เหมาะสม					
7. งานในตำแหน่งของท่านไม่ค่อยได้รับการสนับสนุนให้มีความก้าวหน้าเท่าที่ควร					
8. ท่านไม่ค่อยได้รับการสนับสนุนให้เข้ารับการอบรมและการศึกษาดูงานเพื่อเพิ่มเติมความรู้					
9. สายงานของท่านสามารถนำความรู้มาใช้ได้อย่างเต็มที่					
ด้านบรรยากาศและสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงาน					
1. สถานที่ทำงานของท่านมีความคับแคบไม่เพียงพอกับเจ้าหน้าที่และผู้มาติดต่อ					
2. เครื่องมือเครื่องใช้ในสำนักงานมีไม่เพียงพอกับเจ้าหน้าที่					
3. เครื่องมือเครื่องใช้ในสำนักงานมีสภาพเก่า ชำรุด ส้าสมัย					
4. หน่วยงานท่านขาดการอำนวยความสะดวกเรื่องวัสดุสำนักงาน					
5. ห้องทำงานของท่านมีแสงสว่างไม่เพียงพอ					
6. ห้องทำงานมีการระบายอากาศและอุณหภูมิไม่เหมาะสม					
7. สถานที่ทำงานไม่มีห้องพักผ่อน เพื่อผ่อนคลายความเครียด					
8. แต่ละหน่วยงานไม่ค่อยให้ความร่วมมือกันในการทำงาน					
9. แต่ละหน่วยงานไม่มีความสัมพันธ์อันดีต่อกัน					

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับการประเมินความเครียดที่เกิดขึ้น (Suanprung Stress Test-20, SPST-20)

คำชี้แจง ให้คุณอ่านหัวข้อข้างล่างนี้แล้วสำรวจดูว่าในระยะ 6 เดือนที่ผ่านมา มีเหตุการณ์ในข้อใดเกิดขึ้นกับตัวคุณบ้าง ถ้าข้อไหนไม่ได้เกิดขึ้นให้ข้ามไปไม่ต้องตอบ แต่ถ้ามีเหตุการณ์ในข้อใดเกิดขึ้นกับตัวคุณ ให้ประเมินว่าคุณมีความรู้สึกอย่างไรต่อเหตุการณ์นั้น แล้วทำเครื่องหมาย ✓ ให้ตรงช่องตามที่คุณประเมิน โดย

- คะแนนความเครียด 1 คะแนน หมายถึง ไม่รู้สึกเครียด
 คะแนนความเครียด 2 คะแนน หมายถึง รู้สึกเครียดเล็กน้อย
 คะแนนความเครียด 3 คะแนน หมายถึง รู้สึกเครียดปานกลาง
 คะแนนความเครียด 4 คะแนน หมายถึง รู้สึกเครียดมาก
 คะแนนความเครียด 5 คะแนน หมายถึง รู้สึกเครียดมากที่สุด

ความเครียดที่เกิดขึ้น	คะแนนความเครียด				
	1	2	3	4	5
1. กลัวทำงานผิดพลาด					
2. กลัวจะไปไม่ถึงเป้าหมายที่วางไว้					
3. ครอบครัวมีความขัดแย้งกันเรื่องเงินหรือเรื่องงานในบ้าน					
4. รู้สึกเป็นกังวลในเรื่องสารพิษ มลภาวะในน้ำ อากาศ และอื่น ๆ					
5. รู้สึกว่าต้องแข่งขันหรือเปรียบเทียบกับคนอื่น					
6. เงินไม่พอใช้จ่าย					
7. รู้สึกกล้ามเนื้อตึง หรือปวด					
8. มีอาการปวดหัวจากความตึงเครียด					
9. มีอาการปวดหลัง					
10. ความอยากทานอาหารลดน้อยหรือเปลี่ยนแปลงจากเดิม					
11. มีอาการปวดศีรษะข้างเดียว					
12. มีความรู้สึกวิตกกังวล					
13. มีความรู้สึกคับข้องใจ					
14. มีความรู้สึกโกรธ หรือหงุดหงิด					
15. รู้สึกเศร้าใจ					

ความเครียดที่เกิดขึ้น	คะแนนความเครียด				
	1	2	3	4	5
16. มีความรู้สึกว่าการจำไม่ค่อยดี					
17. รู้สึกสับสน					
18. มีความรู้สึกตั้งสมาธิลำบาก					
19. รู้สึกเหนื่อยง่าย					
20. มีความรู้สึกเป็นหวั่นบ่่อย ๆ					

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการเผชิญความเครียด

คำชี้แจง ข้อคำถามต่อไปนี้ เพื่อต้องการทราบการกระทำ หรือพฤติกรรมที่ท่านแสดงออก

เมื่อเกิดความเครียด และต้องการลดความเครียด ความรู้สึกไม่สบายใจ โกรธ หรือคับข้องใจ

ในการปฏิบัติงานในหน้าที่ของท่าน โปรดอ่านแต่ละข้อความอย่างละเอียดและใส่เครื่องหมาย ✓

ในช่องข้อความที่ตรงกับพฤติกรรมหรือการกระทำที่ท่านแสดงออก (กรุณาตอบให้ครบทุกข้อ)

พฤติกรรมที่กระทำ 5 = เป็นประจำ 4 = กระทำบ่อย ๆ 3 = เป็นบางครั้ง 2 = เกือบไม่เคย

1 = ไม่เคยทำเลย

พฤติกรรมการเผชิญความเครียด	พฤติกรรมที่กระทำ				
	5	4	3	2	1
1. ท่านพยายามระบายความเครียดด้วยการร้องไห้					
2. ท่านพยายามระบายความเครียดด้วยการฟังเพลง ดูหนัง เล่นเกมส์					
3. เมื่อมีความเครียดท่านหาวิธีการสร้างความเชื่อมั่นให้กับตนเอง					
4. ท่านระบายความเครียดด้วยการออกกำลังกาย เล่นกีฬา					
5. เมื่อมีอารมณ์ขุ่นมัว ท่านใช้การระบายอารมณ์กับทุกสิ่งใกล้ตัว					
6. ท่านปรึกษากับเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา เพื่อหาทางแก้ปัญหา					
7. ท่านใช้การสวดมนต์ นั่งสมาธิ ทำจิตใจให้สงบ					

พฤติกรรมกรรการเผชิญความเครียด	พฤติกรรมที่กระทำ				
	5	4	3	2	1
8. ใช้การหลีกเลี่ยงปัญหาด้วยการลาป่วย ลาพักผ่อน หรือหลีกเลี่ยงการทำหน้าที่นั้นด้วยการย้ายตำแหน่ง สับเปลี่ยนงาน ฯลฯ					
9. ท่านพยายามแก้ไขปัญหาคที่เกิดขึ้นตามประสบการณ์ที่ผ่านมา					
10. ศึกษาข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัญหาและการแก้ไขปัญหา					
11. หาวิธีการแก้ไขปัญหาโดยจัดลำดับอย่างเป็นขั้นตอน					
12. ปลดอวาง ไม่ทำอะไร คิดว่าเป็นเรื่องของโชคชะตา					
13. เมื่อพบปัญหา จะแก้ไขที่สาเหตุของปัญหาโดยตรง					
14. ใช้การหาวิธีที่จะอยู่กับปัญหาให้ได้ เพื่อให้รู้สึกดีขึ้น					
15. คิดว่าไม่ใช่ปัญหาของเราคนเดียวที่จะต้องแก้ไข					
16. คิดว่าปัญหาที่เกิดขึ้น เมื่อเวลาผ่านไปจะคลี่คลายไปเอง					
17. เมื่อยังหาทางแก้ไขปัญหาไม่ได้ ท่านจะพักไว้ก่อน แล้วจึงค่อยกลับคิดหาทางแก้ไขปัญหาใหม่					
18. พยายามรวบรวมสติ ไม่ให้ตื่นตระหนกเมื่อเกิดปัญหา					
19. ขณะที่แก้ไขปัญหา ท่านจะไม่ให้อะไรมารบกวนจิตใจ					
20. ท่านจะไม่หนีปัญหา และพยายามหาทางแก้ไขปัญหาให้ลุล่วง					
21. คิดว่าอะไรจะเกิดก็ต้องเกิด ไม่จำเป็นต้องทุ่มเทกับเรื่องใด ๆ					