

ปัจจัยด้านการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของข้าราชการกรมสรรพากร กรณีศึกษาข้าราชการใน
สังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 2¹

Work factors that influence the stress of government officials of The Revenue
Department

ตรีรินทร์ คนจริง²

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยด้านการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของข้าราชการกรมสรรพากร กรณีศึกษาข้าราชการในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 2 จำนวน 340 คน โดยใช้สถิติ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบ t-test การวิเคราะห์ความแปรปรวน (One-way-anova) การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน และวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ จากการศึกษาค้นคว้าพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน มีอิทธิพลต่อความเครียดของข้าราชการกรมสรรพากร ที่นัยยะสำคัญทางสถิติที่ 0.01 ส่วนสถานะทางการเงินมีอิทธิพลต่อความเครียดของข้าราชการกรมสรรพากรที่นัยยะสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ปัจจัยเพศไม่มีอิทธิพลต่อความเครียดของข้าราชการกรมสรรพากร ส่วนปัจจัยด้านการทำงาน พบว่า ความก้าวหน้าในสายอาชีพ สัมพันธภาพในการทำงาน โครงสร้างบรรยากาศในองค์กร บทบาทและหน้าที่ในองค์กร ลักษณะงานที่ปฏิบัติ มีอิทธิพลต่อการเกิดความเครียดของข้าราชการกรมสรรพากร ร้อยละ 59

Abstract

This study investigates the work factors affecting the stress level of government officials who work at The Revenue Department, Bangkok. The study population consisted of 340 government officials who work at The Regional revenue office 2. The techniques used in data analysis consisted of frequency, percentage, mean, standard deviation, T-test, One-Way ANOVA, Pearson's product-moment correlation coefficient and Multiple regression analysis. The findings are as follows:

- Differences in Age, Marital Status, Education Level and Work Experiences were correlated with the stress level of government officials at the statistically significant level of 0.01
- Differences in Economic Level were correlated with stress level of government officials at the statistically significant level of 0.05

¹ บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าอิสระเรื่อง ปัจจัยด้านการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของข้าราชการกรมสรรพากร กรณีศึกษาข้าราชการในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 2

² นักศึกษาปริญญาโท โครงการทวีปริญญาโท หลักสูตรทวีปริญญาโททางรัฐประศาสนศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

- Differences in Gender were not correlated.
- Differences in Work Factors including Career Path, Workplace Relationship, Role & Responsibility, Job Characteristics and Work Environment were correlated with stress level of government officials 59 Percent

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในการบริหารราชการแผ่นดินนั้นถือเป็นภารกิจอันยิ่งใหญ่ ซึ่งหน้าที่ของรัฐบาลที่สำคัญนั้นคือการดูแลให้ประชาชนในประเทศอยู่ดีกินดี มีความสุข มีคุณภาพชีวิตที่ดี ประเทศชาติเจริญก้าวหน้าและเสริมสร้างความมั่นคงของประเทศ รวมทั้งบริหารจัดการดูแลไม่ว่าจะเป็นการส่งเสริมสาธารณสุข การศึกษา การพาณิชย์ อุตสาหกรรม ฯลฯ รัฐบาลจึงจำเป็นต้องจัดสรรหารายได้มาเพื่อเตรียมการใช้จ่ายให้เพียงพอตามที่รัฐบาลดำเนินการจัดสรรงบประมาณบริหารประเทศ รายได้ที่สำคัญของรัฐบาล คือ ภาษีอากร การจัดเก็บภาษีอากรจึงเป็นวิธีที่สำคัญอีกวิธีหนึ่งในการเพิ่มรายได้และนับว่าเป็นวัตถุประสงค์สูงสุดของรัฐบาลอีกด้วย

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2563-2565 เป็นช่วงแรกของการดำเนินการตามแผนยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย มาตรา 65 จึงนับเป็นช่วงเวลาสำคัญที่ประเทศไทยทุกภาคส่วนจะต้องกำหนดแผนการขับเคลื่อนเพื่อพัฒนาประเทศให้บรรลุตามเป้าหมายในปีงบประมาณ พ.ศ. 2580 ที่กำหนดว่า “ประเทศชาติมั่นคง ประชาชนมีความสุข เศรษฐกิจพัฒนาอย่างต่อเนื่องสังคมเป็นธรรมฐานทรัพยากรธรรมชาติยั่งยืน”

เพื่อนำพาองค์การไปสู่เป้าหมาย กรมสรรพากรต้องเผชิญความท้าทายรอบด้านทั้งจากการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อมและเทคโนโลยี และสถานการณ์ไวรัสโคโรนา (COVID - 19) อีกทั้งการเปลี่ยนแปลงต่างๆภายในขององค์การ รวมถึงภาระงานที่ค่อนข้างมาก จึงถือเป็นความท้าทายเป็นอย่างยิ่งต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสรรพากรและอาจสร้างภาวะกดดัน และความเครียดต่อบุคลากรอย่างหลีกเลี่ยงได้ยาก ซึ่งความเครียดอาจทำให้ร่างกายเหนื่อยล้าเกิดปัญหาสุขภาพ และเกิดความท้อแท้ สิ้นหวัง และนำไปสู่การโอนย้าย หรือลาออกจากราชการได้

ความเครียดเกิดจากการที่บุคคลมีการเปลี่ยนแปลง ไม่ว่าจะพอใจหรือไม่ก็ตาม ความเครียดเป็นกระบวนการของชีวิต เป็นสิ่งที่บุคคลไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้มีผลต่อบุคคลทั้งในด้านผลดีและผลเสีย ซึ่งผลดีคือการที่บุคคลมีความเครียดในระดับที่พอเหมาะจะทำให้มีแรงกระตุ้นเป็นภาวะที่ทำให้ร่างกายตื่นตัว เพื่อการตอบสนอง ทำหลายอย่าง ในชีวิตประจำวันสามารถกระทำกิจกรรมให้บรรลุเป้าหมายได้ ในทางตรงกันข้าม ถ้าบุคคล มีความเครียดมากเกินไปไม่สามารถจัดการกับความเครียดหรือปรับลดพฤติกรรมที่ก่อให้เกิดความเครียดก็จะส่งผลกระทบต่อร่างกายและจิตใจได้

จากข้อมูลการสูญเสียข้าราชการ ที่แสดงถึงอัตราการโอนย้าย และการลาออกออกของข้าราชการ กรมสรรพากร ในปีงบประมาณ 2559-2561 มีข้าราชการกรมสรรพากรโอนย้ายทั้งสิ้น จำนวน 260 คน และมีข้าราชการที่ลาออกทั้งสิ้นจำนวน 806 คน ซึ่งถือเป็นจำนวนที่ค่อนข้างมาก ซึ่งอาจมีผลสืบเนื่องมาจากความเครียดในการทำงาน

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงอยากศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสรรพากร เพื่อศึกษาปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียด ตลอดจนระดับความเครียดของบุคลากรกรมสรรพากร เพื่อนำผลที่ได้จากการศึกษาวิจัยมาเป็นแนวทางในการป้องกัน และหาแนวทางแก้ไขเพื่อสามารถบรรเทาหรือบริหารจัดการกับความเครียดที่เกิดขึ้นกับบุคลากรกรมสรรพากรอันจะนำไปสู่ทรัพยากรบุคคลที่มีคุณภาพ และส่งเสริมประสิทธิภาพในการทำงานมากยิ่งขึ้น เพื่อบรรลุเป้าหมายสูงสุดขององค์การ

คำถามการวิจัย

1. ข้าราชการกรมสรรพากรมีความเครียดในระดับใด
2. ปัจจัยส่วนบุคคลใดบ้างที่มีอิทธิพลต่อการความเครียดของข้าราชการกรมสรรพากร
3. ปัจจัยด้านการดำเนินงานใดบ้างที่มีอิทธิพลต่อการเกิดความเครียดของข้าราชการกรมสรรพากร

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลต่อการเกิดความเครียดของข้าราชการกรมสรรพากร
2. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านการดำเนินงานที่มีอิทธิพลต่อการเกิดความเครียดในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสรรพากร

ทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย

ทฤษฎีความเครียดในการทำงาน Ivancevich and Matteson

Ivancevich and Matteson (1987) ได้ให้ความหมายของความเครียดในการปฏิบัติงานว่าเป็นปฏิกิริยาตอบสนองของบุคคลเมื่อต้องเผชิญกับแรงกดดันที่เกิดจากสิ่งแวดล้อม สถานการณ์หรือเหตุการณ์ในการปฏิบัติงาน ทั้งด้านการบริหารงาน ความขัดแย้งของบุคลากรเวลาปริมาณและคุณภาพของงานซึ่งส่งผลโดยตรงต่อความรู้สึกของบุคคลที่มีต่องานบุคคลแต่ละคนจะมีความรู้สึกประสบการณ์และการจัดการกับความเครียดที่แตกต่างกัน และระดับความเครียดที่แตกต่างกันจะมีผลต่อบุคคลประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์การแตกต่างกัน

ทฤษฎีปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน Taylor

Taylor (1986) ได้แบ่งสาเหตุ หรือปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน ออกเป็น 2 ปัจจัยดังต่อไปนี้

1. ปัจจัยจากสิ่งแวดล้อม

1.1 ลักษณะงานกับความเครียดในการทำงาน คือ งานที่หนักเกินไป คน ๆ เดียวที่ต้องรับผิดชอบงานหลาย ๆ อย่าง ล้วนแล้วแต่มีปัญหา ในงานที่มีน้อยเกินไป จะทำให้ผู้ที่ทำงานรู้สึกว่าคุณค่า ขาดความมั่นใจในตนเอง หรือทำให้รายได้น้อยลง รวมถึงงานที่มีความเร่งด่วน ก็เป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดในการทำงานทั้งสิ้น

1.2 บทบาทและความรับผิดชอบในการทำงาน คือ การรับผิดชอบต่อกลุ่มคนหลายกลุ่มที่มีความคิดเห็นหลากหลายมีบุคลิกภาพและอารมณ์แตกต่างกันทำให้ยากต่อการควบคุมหรือการประนีประนอม ซึ่งสิ่งเหล่านี้ย่อมส่งผลให้เกิดความเครียดได้

1.3 โครงสร้างและบรรยากาศองค์กรกับความเครียดในการทำงาน คือ การที่ในองค์กรไม่มีการให้คำปรึกษาช่วยเหลือกันในการทำงาน มีการแข่งขันชิงดีชิงเด่นกัน กฎระเบียบที่เข้มงวดเกินไปไม่มีการยืดหยุ่น สถานที่ตั้งของหน่วยงานอยู่ห่างไกล ขาดเครื่องสาธารณูปโภคและเครื่องอำนวยความสะดวก จะเป็นสาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน

1.4 ความก้าวหน้าในวิชาชีพกับความเครียดในการทำงานคือ การที่มนุษย์ทุกคนต้องทำงานเพื่อให้ได้มาซึ่งสิ่งที่ต้องการไม่ว่าจะเป็นปัจจัย 4 การมีเกียรติยศ ชื่อเสียง การได้รับการยกย่องทางสังคม หรือผลตอบแทนที่ได้จากการทำงาน โดยเฉพาะการมีโอกาสก้าวหน้าในงานที่ทำ ถ้าพนักงานขาดโอกาสก้าวหน้าในการทำงานแล้ว ย่อมส่งผลให้พนักงานเกิดความเครียดในการทำงาน

1.5 สัมพันธภาพระหว่างบุคคลในองค์กรกับความเครียดในการทำงาน คือ ถ้าพนักงานมีสัมพันธภาพที่ไม่ดีต่อกันจะทำให้เกิดความไว้วางใจต่อกันต่ำ และความช่วยเหลือเกื้อกูลกันต่ำ ความสนใจที่จะพยายามแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นน้อยลง ความไว้วางใจของบุคคลในหน่วยงานยังมีความสัมพันธ์กับบทบาทที่คลุมเครือ ซึ่งส่งผลให้ไม่มีการสั่งการระหว่างบุคคล ทำให้เกิดความเครียดทางจิตใจและส่งผลกระทบต่องานที่ปฏิบัติได้

2. ปัจจัยส่วนบุคคล คือ บุคคลแต่ละคนมีการแสดงออกถึงความเครียดในหลายรูปแบบและมีวิธีการจัดการกับความเครียดที่แตกต่างกันไป ซึ่งสาเหตุของความเครียดของแต่ละบุคคลนั้นอาจมาจาก ความสัมพันธ์ในครอบครัว สภาพแวดล้อมในโรงเรียน สภาพแวดล้อมในที่ทำงาน และสภาพแวดล้อมทางสังคม ประเพณีวัฒนธรรมประเพณีต่างที่ผ่านมา

ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียด ตัวอย่างปัญหา

1. ปัจจัยจากสิ่งแวดล้อม

1.1 ลักษณะงานกับความเครียดในการทำงาน

- งานที่ไม่เหมาะสมกับความสามารถและความถนัด
- งานที่หนักเกินไปและมีความยุ่งยากซับซ้อน
- งานที่ต้องทำตามช่วงระยะเวลา
- งานที่มีความกดดันและต้องการความรับผิดชอบสูง
- เครื่องมือ วัสดุอุปกรณ์ เครื่องจักร ที่ไม่เหมาะสม

1.2 บทบาทและความรับผิดชอบในการทำงาน

- ตำแหน่งงานและบทบาทหน้าที่ที่ไม่ชัดเจน
- การทำงานนอกเหนือจากบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ
- ความขัดแย้งในหน้าที่

1.3 โครงสร้างและบรรยากาศองค์กรกับความเครียดในการทำงาน

- กฎระเบียบที่เข้มงวด

- นโยบายที่ขาดความร่วมมือ
- ขาดการติดต่อสื่อสารที่ดีภายในองค์กร
- ความไม่ร่วมมือของคนในองค์กร
- ขาดการวางแผนที่ดี

1.4 ความก้าวหน้าในวิชาชีพกับความเครียดในการทำงาน

- การได้รับการเลื่อนขั้นที่ไม่เหมาะสมหรือไม่มีความยุติธรรม
- ขาดการสนับสนุนความก้าวหน้าในวิชาชีพจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน
- เกิดปัญหาความไม่เท่าเทียมกันในระหว่างผู้ร่วมงาน
- ขาดการรับรู้ในเรื่องของแนวทางความก้าวหน้า

1.5 สัมพันธภาพระหว่างบุคคลในองค์การกับความเครียดในการทำงาน

- มีความสัมพันธ์ที่ไม่ดีต่อผู้บังคับบัญชา
- เพื่อนร่วมงานหรือผู้ใต้บังคับบัญชาขาดการประสานงานติดต่อที่ดีเกิดการไม่ยอมรับใน

ผลงาน

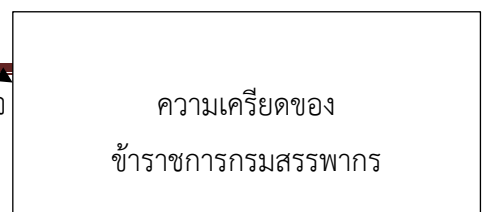
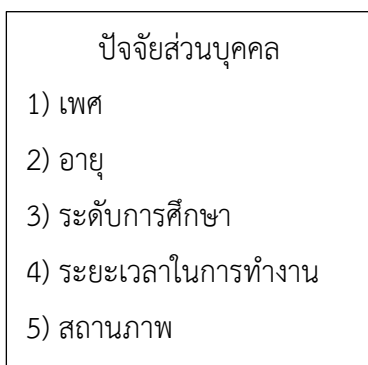
2. ปัจจัยส่วนบุคคล

เพศ อายุ ระดับศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน สถานภาพ สถานะทางการเงิน

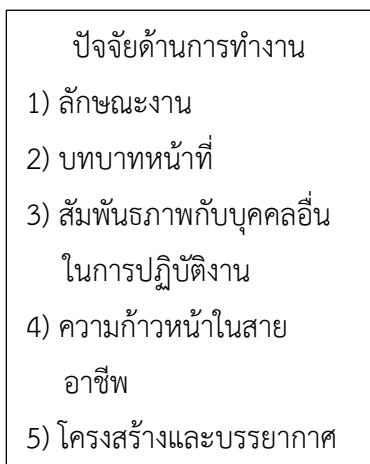
กรอบแนวคิด

ตัวแปรต้น/ตัวแปรอิสระ
(independent variable)

ตัวแปรตาม
(dependent variable)



สารวารโครงการทวิปริญญาทางรัฐประศาสนศาสตร์และบริหารธุรกิจ



ภาพ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีการดำเนินงานวิจัย

การศึกษาเรื่องปัจจัยด้านการทำงานที่มีอิทธิพลต่อการเกิดความเครียดของข้าราชการกรมสรรพากร (กรณีศึกษา ข้าราชการในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 2) เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ สำหรับการรวบรวมความคิดเห็นจากกลุ่มตัวอย่างเพื่อให้การดำเนินงานวิจัยไปสู่คำตอบตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

ตัวแปรที่ใช้ศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ (Independent Variable)

1.1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่

- 1) เพศ
- 2) อายุ
- 3) ระดับการศึกษา
- 4) ระยะเวลาในการทำงาน
- 5) สถานภาพ
- 6) สถานะทางการเงิน

1.2 ปัจจัยด้านการทำงาน ได้แก่

- 1) ลักษณะงาน
- 2) บทบาทหน้าที่
- 3) สัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในการปฏิบัติงาน
- 4) ความก้าวหน้าในสายอาชีพ

5) โครงสร้างและบรรยากาศในองค์การ

2. ตัวแปรตาม (Dependent Variable)

ตัวแปรตาม คือ ความเครียดของข้าราชการกรมสรรพากร กรณีศึกษาข้าราชการในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 2

เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรม ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาสู่การสร้างกรอบแนวคิด และนำไปสู่การสร้างแบบสอบถาม ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ทั้งนี้แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคล

ข้อมูลปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน สถานภาพ สถานะทางการเงิน

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านการทำงาน

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามประเมินระดับความเครียด

การหาความเชื่อมั่น

ใช้การหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Cronbach's alpha coefficient) โดยใช้การแปลความหมายระดับความเที่ยง ดังนี้ มากกว่า 0.9 = ดีมาก, มากกว่า 0.8 = ดี, มากกว่า 0.7 = พอใช้, มากกว่า 0.6 = ค่อนข้างพอใช้, มากกว่า 0.5 = ต่ำ, น้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.5 = ไม่สามารถรับได้ จากการทดสอบความเชื่อมั่น กับตัวอย่าง จำนวน 30 คน ผู้วิจัยได้นำมาหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ซึ่งได้ค่าระดับความเชื่อมั่นของแบบสอบถามด้านปัจจัยด้านการทำงานเท่ากับ เท่ากับ 0.865 ซึ่งถือได้ว่าแบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือในระดับดี และค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับของความเครียดเท่ากับ 0.957 ซึ่งถือได้ว่าแบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือในระดับดีมากและสามารถนำไปศึกษากับกลุ่มตัวอย่างจริงได้

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

ใช้การแจกแจงความถี่ สถิติค่าร้อยละ การวิเคราะห์ค่าความแตกต่าง (T-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวน (F-test One-Way-ANOVA) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Linear Regression)

ผลการศึกษา

การศึกษาเรื่องปัจจัยด้านการทำงานมีอิทธิพลต่อการเกิดความเครียดของข้าราชการกรมสรรพากร มีผลการศึกษา ดังนี้

ตอนที่ 1 สรุปผลการวิเคราะห์ความถี่ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นตัวแทนของประชากร ข้าราชการกรมสรรพากร (กรณีศึกษา ข้าราชการในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 2) จากประชากรจำนวน 340 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง ร้อยละ 70.3 เพศชายร้อยละ 29.7 ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุระหว่าง 39-54 ปี และเป็นผู้ที่มีสถานภาพโสด ระดับการศึกษาพบว่าอยู่ระดับปริญญาตรี ร้อยละ 57.4 และมี ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน ในกรมสรรพากรระหว่าง 1-6 ปี สถานะทางการเงินส่วนใหญ่รายรับน้อยกว่ารายจ่าย

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นตัวแทนของประชากร ข้าราชการกรมสรรพากร (กรณีศึกษา ข้าราชการในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 2) ประชากรจำนวน 340 คน พบว่า ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านการทำงาน ที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือ ลักษณะงาน รองลงมา คือ โครงสร้างและบรรยากาศในการทำงาน และปัจจัยบทบาทและหน้าที่ในการทำงาน ส่วนความก้าวหน้าในสายอาชีพ และสัมพันธภาพในการทำงาน มีค่าเฉลี่ย ในระดับปานกลาง

ผลการวิเคราะห์ระดับของความเครียดของข้าราชการกรมสรรพากร พบว่า ข้าราชการกรมสรรพากร มีความเครียดในระดับสูง คิดเป็นค่าเฉลี่ย 39.70 รองลงมา มีความเครียดอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นค่าเฉลี่ย 37.64 และความเครียดในระดับรุนแรง จำนวน 77 คน ตามลำดับ

ตอนที่ 3 สรุปผลการวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์เพียร์สันแสดงค่าความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านการทำงาน ต่อผลการเกิดความเครียด สามารถสรุปได้ว่า ปัจจัยด้านลักษณะการทำงานและปัจจัยด้านความก้าวหน้าในสายอาชีพ ไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดของข้าราชการกรมสรรพากร ที่นัยยะสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ส่วนปัจจัยด้านบทบาทหน้าที่ในองค์กร ด้านสัมพันธภาพในการทำงาน ด้านโครงสร้างและบรรยากาศในองค์กรกับความเครียดของข้าราชการกรมสรรพากร มีค่าความสัมพันธ์เป็นบวก และอยู่ในระดับต่ำที่นัยยะสำคัญทางสถิติที่ 0.01

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลจากการทดสอบสมมติฐาน ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลมีอิทธิพลต่อการเกิดความเครียดของข้าราชการกรมสรรพากร สามารถสรุปผลได้ว่า อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานที่มีความแตกต่างกันมีอิทธิพลต่อความเครียดของข้าราชการกรมสรรพากรที่แตกต่างกันที่นัยยะสำคัญทางสถิติที่ 0.01 ส่วนสถานะทางเศรษฐกิจที่แตกต่างกันมีอิทธิพลต่อความเครียดของข้าราชการกรมสรรพากรที่แตกต่างกันที่นัยยะสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และเพศที่แตกต่างกันไม่มีอิทธิพลต่อความเครียดของข้าราชการกรมสรรพากร

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านการทำงานมีอิทธิพลต่อการเกิดความเครียดของข้าราชการกรมสรรพากร สามารถสรุปผลได้ว่า ปัจจัยด้านการทำงานที่มีอิทธิพลต่อการเกิดความเครียดของข้าราชการกรมสรรพากร (กลุ่มตัวอย่างข้าราชการในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 2) โดยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการเกิดความเครียดมากที่สุด ได้แก่ ความก้าวหน้าในสายอาชีพ รองลงมาคือ สัมพันธภาพในการทำงาน โครงสร้างของบรรยากาศในองค์กร บทบาทและหน้าที่ในองค์กร และลักษณะงานที่ปฏิบัติมี โดยปัจจัยทั้ง 5 ด้าน มีค่า R^2 เท่ากับ (0.059) หมายความว่า ปัจจัยด้านการทำงานที่มีอิทธิพลต่อการเกิดความเครียดของข้าราชการกรมสรรพากร (กลุ่มตัวอย่างข้าราชการในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 2) ทั้งหมด 59%

อภิปรายผล

จากการวิจัยเรื่อง ปัจจัยด้านการทำงานที่มีอิทธิพลต่อการเกิดความเครียดของข้าราชการกรมสรรพากร (กลุ่มตัวอย่างข้าราชการในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 2) โดยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการเกิดความเครียด ได้แก่ ความก้าวหน้าในสายอาชีพ สัมพันธภาพในการทำงาน โครงสร้างของบรรยากาศในองค์กร บทบาทและหน้าที่ในองค์ ของข้าราชการกรมสรรพากร ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของ Taylor (1986) ที่ได้ อธิบายปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน ออกเป็น 2 ปัจจัย คือ 1) ปัจจัยจากสิ่งแวดล้อม ได้แก่ ลักษณะงานกับความเครียดในการทำงาน คือ งานที่หนักเกินไป คน ๆ เดียวที่ต้องรับผิดชอบงานหลาย ๆ อย่าง ล้วนแล้วแต่มีปัญหา ในงานที่มีน้อยเกินไป จะทำให้ผู้ที่ทำงานรู้สึกว่าคุณค่า ขาดความมั่นใจในตนเอง บทบาทและความรับผิดชอบในการทำงาน คือ การรับผิดชอบต่อกลุ่มคนหลายกลุ่มที่มีความคิดเห็น หลากหลายมีบุคลิกภาพและอารมณ์แตกต่างกันทำให้ยากต่อการควบคุมหรือการประนีประนอม ซึ่งสิ่งเหล่านี้ ย่อมส่งผลให้เกิดความเครียดได้ โครงสร้างและบรรยากาศขององค์กรกับความเครียดในการทำงาน คือ การที่ใน องค์กรไม่มีการให้คำปรึกษาช่วยเหลือกันในการทำงาน มีการแข่งขันชิงดีชิงเด่นกัน กฎระเบียบที่เข้มงวดเกินไป ไม่มีการยืดหยุ่น สถานที่ตั้งของหน่วยงานอยู่ห่างไกล ขาดเครื่องสาธารณูปโภคและเครื่องอำนวยความสะดวก จะเป็นสาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน ความก้าวหน้าในวิชาชีพกับความเครียดในการทำงาน คือ การที่มนุษย์ทุกคนต้องทำงาน เพื่อให้ได้มาซึ่งสิ่งที่ต้องการไม่ว่าจะเป็นปัจจัย 4 การมีเกียรติยศ ชื่อเสียง การ ได้รับการยกย่องทางสังคม หรือผลตอบแทนที่ได้จากการทำงาน โดยเฉพาะการมีโอกาสก้าวหน้าในงานที่ทำ ถ้าพนักงานขาดโอกาสก้าวหน้าในการทำงานแล้ว ย่อมส่งผลให้พนักงานเกิดความเครียดในการทำงาน สัมพันธภาพระหว่างบุคคลในองค์กรกับความเครียดในการทำงาน คือ ถ้าพนักงานมีสัมพันธภาพที่ไม่ดีต่อกันจะ ทำให้เกิดความไว้วางใจต่อกันต่ำ และความช่วยเหลือเกื้อกูลกันต่ำ ความสนใจที่จะพยายามแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น น้อยลง ความไว้วางใจของบุคคลในหน่วยงานยังมีความสัมพันธ์กับบทบาทที่คลุมเครือ ซึ่งส่งผลให้ไม่มีการส่ง การระหว่างบุคคล ทำให้เกิดความเครียดทางจิตใจและส่งผลต่องานที่ปฏิบัติได้

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

จากผลการศึกษา พบว่า เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 2 มีความเครียด ในระดับสูง และระดับปานกลางเป็นส่วนใหญ่ ดังนั้น เพื่อเป็นการป้องกันไม่ให้ระดับความเครียดของเจ้าหน้าที่ เพิ่มขึ้นจนอยู่ในระดับที่อันตราย ผู้บริหารของกรมสรรพากร ซึ่งได้แก่ อธิบดีกรมสรรพากร ที่ปรึกษาของ กรมสรรพากร รองอธิบดีกรมสรรพากร รวมถึงผู้บริหารในสรรพากรภาค และสำนักต่าง ๆ ควรมีนโยบายใน การสร้างทักษะการ เสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีภายในองค์กร เช่น จัดกิจกรรมเล่นกีฬาสัมพันธ์หรือแข่งขัน กีฬาภายในกรมสรรพากร, กิจกรรมออกกำลังกาย หรือมีแผนนโยบายเพื่อการผ่อนคลายความเครียด เช่น กิจกรรมท่องเที่ยวพักผ่อนประจำปี กิจกรรมค่ายธรรมะ ของกรมสรรพากรแก่เจ้าหน้าที่ทุกภาคส่วน เพื่อให้

เจ้าหน้าที่จะได้มีการทำกิจกรรมร่วมกันเป็นการพบปะสังสรรค์กัน เพื่อให้เจ้าหน้าที่ ๆ มีการผ่อนคลายความเครียดจากการทำงานจะได้ลดความเครียดของเจ้าหน้าที่ ลงได้อีกทางหนึ่งด้วย

ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

เพื่อให้เกิดประโยชน์ในการปรับปรุงการทำงาน และวิธีการป้องกันหรือแก้ไข ไม่ให้ระดับความเครียดเพิ่มมากขึ้น อีกทั้งเพื่อให้การวิจัยมีความครอบคลุมมากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาตัวแปรอื่น ๆ ที่คาดว่าจะมีอิทธิต่อปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียด

หรือปัจจัยที่จะช่วยให้ลดความเครียดจากการทำงาน

2. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบระดับความเครียด ข้าราชการสรรพากรในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาคอื่นๆ ด้วย เพื่อเป็นการหาแนวทางป้องกันและแก้ไข

บรรณานุกรม

กรมสรรพากร. (2020, กรกฎาคม 31). วิกีพีเดีย สารานุกรมเสรี. สืบค้นเมื่อ 03:02, กรกฎาคม 31, 2020 จาก [//th.wikipedia.org/w/index.php](http://th.wikipedia.org/w/index.php)

กรมสรรพากร. (2563). แบบรายงานการบริหารทรัพยากรบุคคลประจำปีของส่วนราชการระดับกรม 2562 กรุงเทพฯ กรมสรรพากร กระทรวงการคลัง.

กรมสรรพากร. (2562). แผนปฏิบัติราชการประจำปี 2563. กรุงเทพฯ กรมสรรพากร กระทรวงการคลัง.

กรมสุขภาพจิต. (2552). แบบประเมินความเครียด, คู่มือคลายเครียด. กรุงเทพฯ: กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข.

ยุทธศาสตร์ชาติ (พ.ศ. 2561-2580). 2561, ตุลาคม 13). ราชกิจจานุเบกษา. เล่มที่ 135 ตอนที่ 82ก .หน้า 1-74.

อุทุมพร เมืองนาма. (2553). ปัจจัยที่มีผลต่อการเกิดความเครียดของพนักงานธนาคารสินเอเซียจำกัดมหาชน.

วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, กรุงเทพฯ.

Ivancevich, J. M. & Matteson, M. T. (1987). Stress and work: A Managerial Perspective. Glenview, Illinios: Scott, Foresman

Taro Yamane. (1973). Statistics: An Introductory Analysis.3rdEd.New York.Harper and Row Publications.

Taylor, S.E. (1986). Health Psychology. New York: Random House.