

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการจัดการความเครียดของข้าราชการใน
สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019
(COVID-19): กรณีศึกษากรมสรรพสามิต กระทรวงการคลัง

**Factors affecting stress management of civil servants
under the epidemic situation of the Coronavirus Disease 2019
(COVID-19): A case study of Excise Department,**

Ministry of Finance

ศิววิทย์ จิมรักษ์¹ & เวณา พึงวิวัฒน์นิกุล²

Sorawit Chimrak & Weena Phungviwatnikul

Corresponding author: 6314830009@rumail.ru.ac.th

Received: 19/03/2565 Revised: 22/03/2565 Accepted: 22/03/2565

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการจัดการความเครียด ปัญหาและอุปสรรค รวมถึงแนวทางการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการจัดการความเครียดของข้าราชการในกรมสรรพสามิต กระทรวงการคลัง ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) กลุ่มตัวอย่างคือ ข้าราชการสังกัดกรมสรรพสามิต กระทรวงการคลัง จำนวน 250 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามและใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนาและสถิติเชิงอนุมาน ผลการวิจัยพบว่า 1) ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อการจัดการความเครียดของข้าราชการไม่แตกต่างกัน โดยมีค่านัยสำคัญทางสถิติมากกว่าระดับ .05 จึงไม่เป็นไปตามข้อ

¹ นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง

² คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

สมมติฐานที่กำหนดไว้ 2) ปัจจัยที่เกี่ยวกับงานและปัจจัยที่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมโดยรวม ไม่ส่งผลต่อการจัดการความเครียดของข้าราชการ โดยมีค่านัยสำคัญทางสถิติมากกว่าระดับ .05 จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ ส่วนปัจจัยที่มีผลจากการใช้ชีวิตแบบ New Normal ส่งผลต่อการจัดการความเครียดของข้าราชการ โดยมีค่านัยสำคัญทางสถิติน้อยกว่าระดับ .05 จึงเป็นตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ 3) กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่เกี่ยวกับงาน ปัจจัยที่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อม และปัจจัยที่มีผลจากการใช้ชีวิตแบบ New Normal โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง 4) ปัญหาและอุปสรรคในการจัดการความเครียด ได้แก่ ขาดอิสระและแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ปัญหาการสื่อสาร ความไม่สมดุลระหว่างชีวิตทำงานและชีวิตส่วนตัว ปัญหาการปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์การแพร่ระบาด และ 5) แนวทางการแก้ไข ได้แก่ ยึดมาตรการในการป้องกันโรคอย่างเคร่งครัด ส่งเสริมความสัมพันธ์ในองค์กร เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น และเน้นการมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดี

คำสำคัญ: การจัดการความเครียด; ข้าราชการ; กรมสรรพสามิต กระทรวงการคลัง

Abstract

The objectives of this quantitative research were to study factors affecting stress management, problems and obstacles including solutions for managing stress of civil servants under the epidemic situation of coronavirus disease 2019 (COVID-19). This research study only the Excise Department, Ministry of Finance. The questionnaire was used as a tool for

collecting data from the sample of 250 civil servants selected by a simple random sampling method. Both descriptive and inferential statistics were used to analyze the data. The results of the research were as follows : 1) There was not statistically significant at the 0.05 level in 2 hypotheses, means that the group means of stress management between two or more groups divided by personal factors and factors related to work and environment are not different. 2) There was statistically significant at the 0.05 level in 1 hypothesis, means that the group means of stress management between two or more groups divided by factors resulting from the new normal lifestyle are different. 3) The sample's opinion concerning overall work and environmental factors including factors resulting from the new normal lifestyle were moderate level. 4) Problems and obstacles in stress management include a lack of independent, motivation to perform, communication, imbalance between work life and personal life, and adapting to the epidemic situation. 5) Solutions include strictly adhering to disease prevention measures, fostering relationships in the organization, providing opportunities for opinions, and emphasizing the quality of work life.

Keywords : stress management; civil servant; the Excise Department,
Ministry of Finance

บทนำ

ในปัจจุบันสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ได้ส่งผลกระทบต่อทุกอาชีพ โดยผลกระทบทางตรงจากการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 คือผลกระทบด้านสุขภาพร่างกาย และยังส่งผลกระทบต่อสุขภาพจิตได้อีกด้วย ไม่ว่าจะเป็นความตื่นกลัว ความวิตกกังวลการติดเชื้อ ซึ่งเกิดจากการขาดความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติตัวที่ถูกต้อง หรือการไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลที่ถูกต้องได้ ประกอบกับต้องเผชิญกับสภาวะวิกฤตเศรษฐกิจตกต่ำ ยิ่งทำให้เกิดความเครียดสะสมจนอาจลุกลามเป็นปัญหาสุขภาพจิตที่รุนแรงในอนาคตได้ หน่วยงานภาครัฐจึงจำเป็นต้องออกมาตรการกระตุ้นกิจกรรมทางเศรษฐกิจในประเทศ นอกจากนี้ยังมีมาตรการป้องกันและควบคุมโรคที่ใช้อยู่ในขณะนี้ ตั้งแต่การลดการเดินทางเข้าออกพื้นที่ การใช้มาตรการการเว้นระยะห่างทางสังคม (Social Distancing) การปิดสถานที่ประกอบการบางแห่ง หรือการให้บุคลากรปฏิบัติงานภายในที่พัก (Work From Home) แทนการเดินทางมาปฏิบัติงานที่ทำงาน เพื่อลดโอกาสในการติดเชื้อ หายที่สุดแล้วขั้นตอนการเปลี่ยนผ่านภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 จะทำให้เกิดวิถีชีวิตใหม่ (New Normal) ทำให้บุคลากรผู้ปฏิบัติงานรวมถึงองค์กรต้องมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการดำเนินชีวิตและรูปแบบการปฏิบัติงาน ส่งผลให้เผชิญสภาวะความกดดันและความเครียดต่างๆ ทั้งภาระงานที่เพิ่มมากขึ้น การทำงานภายใต้สถานการณ์ที่มีทรัพยากรจำกัด ความซับซ้อนของระบบงานและการสื่อสาร การปรับเปลี่ยนพฤติกรรมโดยนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการบวนการปฏิบัติงาน ปัญหาชีวิตส่วนบุคคลที่เป็นผลมาจากการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 สิ่งเหล่านี้อาจทำให้เกิดผลกระทบต่อสุขภาพและการปฏิบัติงานได้ จึงเป็นความท้าทายของหน่วยงานภาครัฐที่จะต้องปรับเปลี่ยนการดำเนินงานด้านต่างๆ

เพื่อให้รูปแบบการดำเนินชีวิตและกระบวนการปฏิบัติงาน สามารถดำเนินการต่อไปได้ ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019

ในการปฏิบัติงานของข้าราชการในหน่วยงานภาครัฐ ย่อมทำให้เกิดความเครียดขึ้นมาได้ ซึ่งความเครียด คือ เหตุการณ์หรือสภาพใดก็ตามที่ก่อให้เกิดความลำบากใจในการตัดสินใจ ความวิตกกังวลในความไม่แน่นอนของสถานการณ์ หรือเกิดความรู้สึกกลัวอันตรายที่จะเกิดขึ้น (กรมสุขภาพจิต, 2548, หน้า 1) เมื่อเกิดความเครียดขึ้น จะส่งผลกระทบต่อทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ อีกทั้งยังมีผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงาน เนื่องจากสภาพแวดล้อม สภาพเศรษฐกิจและสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ทำให้ข้าราชการจึงต้องมีการจัดการความเครียดและปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการดำเนินชีวิตไปตามสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนไป

กรมสรรพสามิต กระทรวงการคลัง เป็นหน่วยงานราชการที่มีการกิจเพื่อจัดเก็บภาษีสรรพสามิตจากสินค้าหรือบริการที่มีเหตุผลความจำเป็นเฉพาะอย่างที่จะต้องรับภาระภาษีสูงกว่าปกติ เพื่อใช้เป็นรายได้ให้แก่ภาครัฐ ได้แก่ สินค้าที่เมื่อนำไปบริโภคแล้วอาจก่อให้เกิดผลเสียต่อสุขภาพและศีลธรรมอันดี (เช่น สุรา ยาสูบ เป็นต้น) สินค้าหรือบริการที่มีลักษณะฟุ่มเฟือย (เช่น น้ำมันและผลิตภัณฑ์น้ำมัน เครื่องดื่ม รถจักรยานยนต์ รถยนต์ สถานบันเทิง เป็นต้น) และสินค้าหรือบริการที่ได้รับผลประโยชน์เป็นพิเศษจากกิจการของรัฐ (เช่น กิจการโทรคมนาคม เป็นต้น) ถือได้ว่าภาษีสรรพสามิตเป็นภาษีทางอ้อมชนิดหนึ่งและเป็นเครื่องมือของรัฐในการดูแลสังคม สิ่งแวดล้อม และพลังงาน นอกจากนี้ยังดำเนินการตรวจสอบ ป้องกันและปราบปรามการกระทำผิดกฎหมายสรรพสามิต ตามพระราชบัญญัติภาษีสรรพสามิต พ.ศ. 2560 (กรมสรรพสามิต, 2559, หน้า 26) และเพื่อให้หน่วยงานสามารถดำเนินงานตามภารกิจข้างต้นได้นั้น กำลังหลักในการปฏิบัติงาน คือ ข้าราชการในกรม

สรรพสามิตที่ควรมีสภาพจิตและสุขภาพกายที่ดี ซึ่งเป็นแนวทางหนึ่งในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ให้มีคุณภาพชีวิตที่ดี เพื่อพร้อมปฏิบัติงานให้องค์การเกิดการพัฒนาและขับเคลื่อนไปสู่เป้าหมายหรือความสำเร็จได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไป

สิ่งสำคัญในการช่วยขับเคลื่อนองค์กรไปสู่เป้าหมาย คือ การที่องค์กรให้ความสำคัญกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์เพื่อให้มีสุขภาพจิตและสุขภาพกายที่ดี นอกจากนี้องค์กรต้องมีวิธีการที่จะทำให้บุคลากรหรือข้าราชการในหน่วยงานสามารถจัดการความเครียดที่เกิดขึ้นได้เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานให้กับองค์กร ทั้งในภาวะสถานการณ์ปกติรวมถึงสถานการณ์ที่ไม่ปกติได้อีกด้วย

ผู้วิจัยเป็นบุคลากรของกรมสรรพสามิต กระทรวงการคลัง จึงมีความสนใจศึกษาสำรวจเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการจัดการความเครียดของข้าราชการ ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ในกรมสรรพสามิต กระทรวงการคลัง พร้อมทั้งวิเคราะห์ปัญหา อุปสรรค และแนวทางแก้ไขปัญหาและอุปสรรค เพื่อเป็นข้อมูลให้แก่หน่วยงานในการพัฒนาแนวทางการจัดการความเครียดของข้าราชการต่อไป

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามในเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง 250 คนจากประชากรซึ่งเป็นข้าราชการในสังกัดกรมสรรพสามิต กระทรวงการคลัง จำนวน 665 คน

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล โดยดำเนินการดังต่อไปนี้

1. ผู้วิจัยดำเนินการตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้องของข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้รับการตอบกลับทั้งหมด และลงรหัส (Coding) ในแต่ละคำถามของแบบสอบถาม

2. ประมวลผลข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ (SPSS) โดยมีรายละเอียดดังนี้

2.1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่ออธิบายลักษณะของข้อมูลด้วยค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ ค่าความถี่ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2.2 สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เพื่อทดสอบสมมติฐานประกอบด้วย Independent-samples t test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA)

3. ตรวจสอบความถูกต้องและสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิจัยและการอภิปรายผล

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล สามารถสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับได้ดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง จำนวน 175 คน (ร้อยละ 70.00) และเป็นเพศชาย จำนวน 75 คน (ร้อยละ 30.00) ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 30 - 40 ปี จำนวน 96 คน (ร้อยละ 38.40) ส่วนใหญ่มีระดับ

การศึกษาปริญญาตรี จำนวน 151 คน (ร้อยละ 60.40) และมีประสบการณ์ในการรับราชการ 1 - 5 ปี เป็นส่วนใหญ่ จำนวน 115 คน (ร้อยละ 46.00)

2. ปัจจัยที่เกี่ยวกับงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่เกี่ยวกับงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.59$, S.D. = .789) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าปัจจัยที่เกี่ยวกับงานส่งผลต่อการจัดการความเครียด ทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับปานกลางเช่นเดียวกัน เรียงลำดับได้ดังนี้ (1) ด้านสัมพันธภาพผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ($\bar{X} = 2.63$, S.D. = 1.057) (2) ด้านความมั่นคงปลอดภัยในการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 2.59$, S.D. = 1.163) (3) ด้านหน้าที่และความรับผิดชอบ ($\bar{X} = 2.59$, S.D. = 1.015) และ (4) ด้านโครงสร้างองค์กรและนโยบาย ($\bar{X} = 2.56$, S.D. = 1.075) ตามลำดับ

3. ปัจจัยที่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อม พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.83$, S.D. = 1.003) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าปัจจัยที่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมส่งผลต่อการจัดการความเครียดส่วนใหญ่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นด้านเทคโนโลยีและการติดต่อสื่อสารที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย ดังนี้ (1) ด้านปัญหาในสังคม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.06$, S.D. = 1.469) (2) ด้านสภาพเศรษฐกิจ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.04$, S.D. = 1.248) (3) ด้านกฎหมายและการเมือง อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.87$, S.D. = 1.292) และ (4) ด้านเทคโนโลยีและการติดต่อสื่อสาร อยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.34$, S.D. = 1.212) ตามลำดับ

4. ปัจจัยที่มีผลจากการใช้ชีวิตแบบ New Normal พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลจากการใช้ชีวิตแบบ New Normal ด้านมาตรการป้องกันและควบคุมโรคอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.71$, S.D. = .911)

5. การจัดการความเครียดของข้าราชการในกรมสรรพสามิต กระทรวงการคลัง พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อการจัดการความเครียดของข้าราชการในกรมสรรพสามิต กระทรวงการคลัง ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) สามารถสรุปเป็นรายปัจจัยได้ดังนี้

5.1 การจัดการความเครียดแบบมุ่งแก้ไขปัญหา พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความเครียดของกลุ่มตัวอย่างโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.99$, S.D. = .725) ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 5 อันดับแรก คือ (1) การเลือกวิธีแก้ไขจากประสบการณ์ ($\bar{X} = 4.22$, S.D. = .865) (2) การเรียงลำดับความสำคัญของปัญหา ($\bar{X} = 4.20$, S.D. = .826) (3) การเรียนรู้ทักษะใหม่ๆ ($\bar{X} = 4.06$, S.D. = .841) (4) การวางแผนในการแก้ปัญหา ($\bar{X} = 4.06$, S.D. = .824) และ (5) การควบคุมสถานการณ์ ($\bar{X} = 4.03$, S.D. = .924) ตามลำดับ ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ การยับยั้งกิจกรรมอื่น ($\bar{X} = 3.75$, S.D. = 1.019)

5.2 การจัดการความเครียดแบบมุ่งแก้ไขอารมณ์ พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความเครียดของกลุ่มตัวอย่างโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.10$, S.D. = .669) ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 5 อันดับแรก คือ (1) การให้ความหมายในเชิงบวก ($\bar{X} = 4.28$, S.D. = .799) (2) การผ่อนคลาย ($\bar{X} = 4.27$, S.D. = .834) (3) การพึงกิจกรรมอื่น ($\bar{X} = 4.24$, S.D. = .881) (4) การปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ ($\bar{X} = 4.11$, S.D. = .792) และ (5) การยอมรับ ($\bar{X} = 4.10$, S.D. = .865) ตามลำดับ ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ การหนีห่าง ($\bar{X} = 3.85$, S.D. = .993)

6. การจัดการความเครียดของข้าราชการในกรมสรรพสามิต กระทรวงการคลัง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยใช้สถิติ Independent-samples t test และ One-way ANOVA พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เป็นข้าราชการในกรมสรรพสามิต กระทรวงการคลัง ที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ในการรับราชการแตกต่างกัน ส่งผลต่อการจัดการความเครียดของข้าราชการในกรมสรรพสามิต กระทรวงการคลัง ไม่แตกต่างกัน โดยมีค่านัยสำคัญทางสถิติ Sig. เท่ากับ .999 .774 .092 และ .209 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้

7. การจัดการความเครียดของข้าราชการในกรมสรรพสามิต กระทรวงการคลัง จำแนกตามปัจจัยที่เกี่ยวกับงาน โดยใช้สถิติ One-way ANOVA พบว่า ปัจจัยที่เกี่ยวกับงานโดยภาพรวม และปัจจัยที่เกี่ยวกับงานด้านหน้าที่และความรับผิดชอบ ด้านสัมพันธภาพผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน และด้านความมั่นคงปลอดภัยในการปฏิบัติงาน ไม่ส่งผลต่อการจัดการความเครียดของข้าราชการในกรมสรรพสามิต กระทรวงการคลัง โดยมีค่านัยสำคัญทางสถิติ Sig. เท่ากับ .772 .506 และ .388 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ ส่วนปัจจัยที่เกี่ยวกับงานด้านโครงสร้างองค์กรและนโยบาย พบว่า ส่งผลต่อการจัดการความเครียดของข้าราชการในกรมสรรพสามิต กระทรวงการคลัง โดยมีค่านัยสำคัญทางสถิติ Sig. เท่ากับ .048 ซึ่งน้อยกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้

8. การจัดการความเครียดของข้าราชการในกรมสรรพสามิต กระทรวงการคลัง จำแนกตามปัจจัยที่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อม โดยใช้สถิติ One-way ANOVA พบว่า ปัจจัยที่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมโดยภาพรวม เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าปัจจัยที่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อม ทั้ง 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านสภาพเศรษฐกิจ ด้านเทคโนโลยีและการติดต่อสื่อสาร ด้านกฎหมายและ

การเมือง และด้านปัญหาในสังคม ไม่ส่งผลต่อการจัดการความเครียดของข้าราชการ ในกรมสรรพสามิต กระทรวงการคลัง โดยมีค่านัยสำคัญทางสถิติ Sig. เท่ากับ .799 .151 .484 และ .978 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้

9. การจัดการความเครียดของข้าราชการในกรมสรรพสามิต กระทรวงการคลัง จำแนกตามปัจจัยที่มีผลจากการใช้ชีวิตแบบ New Normal โดยใช้สถิติ One-way ANOVA พบว่า ปัจจัยที่มีผลจากการใช้ชีวิตแบบ New Normal ด้านมาตรการป้องกัน และควบคุมโรค ส่งผลต่อการจัดการความเครียดของข้าราชการในกรมสรรพสามิต กระทรวงการคลัง โดยมีค่านัยสำคัญทางสถิติ Sig. เท่ากับ .006 ซึ่งน้อยกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้

10. ปัญหาและอุปสรรคในการจัดการความเครียดของข้าราชการ ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ในกรมสรรพสามิต กระทรวงการคลัง มีดังนี้

10.1 อีสารในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ขาดอีสารในการปฏิบัติงาน ขาดการตัดสินใจในการปฏิบัติงานภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) เนื่องจากการปฏิบัติงานโดยทั่วไปที่ต้องลงพื้นที่ อยู่เสมอ ทำให้ไม่สามารถหลีกเลี่ยงการพบเจอผู้คนได้ และมาตรการปฏิบัติงานภายในที่พัก (Work From Home) ไม่สามารถตอบสนองการปฏิบัติงานบางส่วน ของกรมสรรพสามิตได้ เช่น สายงานป้องกันและปราบปราม ขณะที่กรมสรรพสามิตปฏิบัติงานโดยมีเป้าหมายเป็นตัวชี้วัด ทำให้ผู้ปฏิบัติงานจำเป็นต้องลงพื้นที่ กวดขันอยู่เสมอ จึงเสี่ยงต่อการติดต่อเชื้อโรคในช่วงโควิดอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ทำให้การปฏิบัติงานขาดอีสารและไม่คล่องตัว

10.2 แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ มีภาวะหมดไฟในการปฏิบัติงาน ขาดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้น

10.3 กฎระเบียบและแนวทางปฏิบัติ ได้แก่ ระบบราชการมีการเปลี่ยนแปลงกฎระเบียบ ประกาศ หรือข้อบังคับที่ใช้ในองค์กรอยู่บ่อยครั้ง ทำให้การปฏิบัติงานเกิดความไม่ชัดเจนและล่าช้า

10.4 ความมั่นคงปลอดภัยในการปฏิบัติงาน ได้แก่ องค์กรให้ความสำคัญกับเรื่องความปลอดภัยในการปฏิบัติงานภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ค่อนข้างน้อย

10.5 การบังคับบัญชา ได้แก่ ผู้บังคับบัญชาไม่เห็นความสำคัญของมาตรการการทำงานที่บ้าน

10.6 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ได้แก่ เพื่อนร่วมงานไม่ให้ความร่วมมือในการทำงานร่วมกัน ไม่มีการแนะนำงานหรือสอนงานระหว่างกัน เพื่อนร่วมงานที่มีวุฒิมากกว่ามักจะผลักภาระงานให้กับผู้ปฏิบัติงานใหม่หรืออายุน้อยกว่าทำ ส่งผลทำให้เกิดความเครียดสะสมในการปฏิบัติงาน

10.7 การสื่อสารระหว่างกันภายในองค์กร ได้แก่ การติดต่อประสานงานระหว่างกันภายในองค์กรเกิดความคลาดเคลื่อน จนทำให้เกิดความผิดพลาดขึ้น การสื่อสารภายในองค์กรไม่ชัดเจน ขาดการอธิบายรายละเอียด และเหตุผล หรือมีการสื่อสารที่ผิดพลาดบ่อยครั้ง

10.8 การใช้ชีวิตแบบ New Normal ได้แก่ มีความกังวลว่าจะติดเชื้อโควิด และกลายพันธุ์ของเชื้อไวรัสโควิดสายพันธุ์ใหม่ ๆ ที่เกิดขึ้น รวมทั้งข้อจำกัดในการเดินทางไปในสถานที่ต่าง ๆ เนื่องจากการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 เช่น มีการจำกัดระยะเวลาและจำนวนผู้เข้าสถานที่ มีจำนวนผู้เข้าสถานที่มากเกินไป อาจทำให้มีความเสี่ยงในการแพร่หรือติดเชื้อโรคโควิด-19 เพิ่มมากขึ้น มีความวิตก

กังวลในการสัมผัสวัตถุหรือสิ่งของต่างๆ รวมถึงการรับประทานอาหารร่วมกัน เป็นต้น

10.9 การผ่อนคลาย ได้แก่ สถานที่ในการพักผ่อนหย่อนใจและสถานที่ออกกำลังกายปิด รวมถึงการนอนหรือการพักผ่อนที่ไม่เป็นเวลา ทำให้เกิดผลกระทบต่อร่างกายและจิตใจได้

10.10 ความไม่สมดุลระหว่างชีวิตทำงานและชีวิตส่วนตัว ได้แก่ ปริมาณงานที่มากเกินไป จนทำให้ต้องทำงานล่วงเวลา ส่งผลผลกระทบต่อความสัมพันธ์ภายในครอบครัว

10.11 ความเป็นอยู่ส่วนตัว ได้แก่ การบริหารเวลาเป็นไปได้ยาก ไม่สามารถบริหารจัดการเวลาได้ดีแบบสถานการณ์ปกติ การนอนหรือการพักผ่อนที่ไม่เป็นเวลาทำให้เกิดอาการหงุดหงิดได้ง่าย

10.12 การปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ ได้แก่ การไม่สามารถปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ได้ในระยะแรกของการแพร่ระบาด

10.13 การเสพข่าวสาร ได้แก่ การนำเสนอข่าวของสื่อมวลชนที่ไม่มีแหล่งข้อมูลที่น่าเชื่อถือและการรับรู้ข่าวสารที่มากเกินไป จนเกิดความเครียด

10.14 ความวิตกกังวลที่เพิ่มมากขึ้น ได้แก่ ความวิตกกังวลเกี่ยวกับการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 เนื่องจากเป็นสถานการณ์ที่ไม่สามารถควบคุมได้อย่างมั่นใจ ต่อให้พยายามป้องกันอย่างไรแต่ก็ไม่สามารถรับประกันได้เลยว่าจะไม่ติดโรคดังกล่าว อีกทั้ง การต้องใช้แอลกอฮอล์และหน้ากากอนามัยแทบจะตลอดเวลา ถือว่าเป็นปัญหาและอุปสรรคในการจัดการความเครียดได้อีกอย่างหนึ่ง

11. แนวทางการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการจัดการความเครียดของข้าราชการ ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ในกรมสรรพสามิต กระทรวงการคลัง มีดังนี้

11.1 อิศระในการปฏิบัติงาน ผู้บังคับบัญชาควรเพิ่มความเชื่อมั่นให้กับผู้ปฏิบัติงานว่าสามารถดูแลตนเองให้ห่างไกลจากโรคโควิด-19 ได้ และยึดมาตรการในการป้องกันโรคได้อย่างเคร่งครัด สามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

11.2 แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน องค์การควรจัดให้มีผู้เชี่ยวชาญในการให้คำปรึกษาซึ่งกันและกัน พัฒนาหรือออกแบบหลักสูตรฝึกอบรมที่ส่งเสริมให้ข้าราชการและบุคลากรเกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้มากขึ้น

11.3 กฎระเบียบและแนวทางปฏิบัติ องค์การควรมีการวางแผนและทบทวนเกี่ยวกับกฎระเบียบ ประกาศ หรือข้อบังคับ พร้อมทั้งรับฟังความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานเพื่อปรับปรุงกฎระเบียบ ประกาศ หรือข้อบังคับ ให้ทันต่อสถานการณ์ในปัจจุบันให้มากขึ้น และควรลดขั้นตอนหรือแนวทางปฏิบัติที่ไม่จำเป็นลง เพื่อให้การปฏิบัติงานในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดเกิดความรวดเร็ว

11.4 ความมั่นคงปลอดภัยในการปฏิบัติงาน องค์การควรมีการพัฒนากระบวนการและให้ความสำคัญกับความปลอดภัยในชีวิต ทั้งในเรื่องสุขภาพทางกาย และสุขภาพจิตของผู้ปฏิบัติงาน และควรมีมาตรการในการป้องกันและควบคุมโรค รวมทั้งมาตรการดูแลความปลอดภัยที่ชัดเจนและมีประสิทธิภาพ

11.5 การบังคับบัญชา พยายามป้องกันตัวเองให้มากที่สุด และหลีกเลี่ยงความเสี่ยงจากการติดเชื้อ โดยปฏิบัติตามมาตรการป้องกันและควบคุมโรคตามประกาศของกระทรวงสาธารณสุขอย่างเคร่งครัด

11.6 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน องค์การควรมีการจัดกิจกรรมเสริมสร้างมนุษยสัมพันธ์ เพื่อกระชับความสัมพันธ์ รวมทั้งสร้างบรรยากาศที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงาน และให้คำแนะนำที่ดีระหว่างกัน มีการช่วยเหลือเกื้อกูลซึ่งกันและกัน

11.7 การสื่อสารระหว่างกันภายในองค์การ ควรจัดให้มีการส่งมอบงานให้รู้ระเบียบปฏิบัติโดยผู้บังคับบัญชาโดยตรง ผู้ปฏิบัติงานสามารถใช้เทคโนโลยีให้เป็นประโยชน์ในการติดต่อสื่อสารระหว่างกันให้มากยิ่งขึ้น เพื่อป้องกันความผิดพลาดจากการสื่อสาร

11.8 การใช้ชีวิตแบบ New Normal องค์การควรมีส่งเสริมให้บุคลากรในหน่วยงานปฏิบัติตามมาตรการป้องกันและควบคุมโรค ตามประกาศของกระทรวงสาธารณสุขอย่างเคร่งครัด รวมทั้งพยายามทำความเข้าใจต่อสถานการณ์และลักษณะของการแพร่เชื้อ เพื่อหลีกเลี่ยงและลดความเสี่ยงต่อการติดเชื้อ พยายามลดการเดินทางไปในสถานที่ต่างๆ โดยทดแทนด้วยการทำกิจกรรมต่างๆ ภายในบ้านเพิ่มมากขึ้น เช่น อ่านหนังสือ ทำอาหารรับประทานเอง เป็นต้น

11.9 การผ่อนคลาย ออกกำลังกายในบ้าน นั่งสมาธิ เพื่อให้เกิดการผ่อนคลายจากความเครียด และทำกิจกรรมที่มีความสนใจและชื่นชอบ เช่น การอ่านหนังสือ การเลี้ยงสัตว์ หรือพูดคุยปรึกษากับผู้อื่นผ่านระบบออนไลน์เพื่อป้องกันการแพร่กระจายของเชื้อโรค เป็นต้น

11.10 ความไม่สมดุลระหว่างชีวิตทำงานและชีวิตส่วนตัว ทำงานในเวลางานโดยพยายามบริหารจัดการปริมาณงานให้ได้ดีที่สุด เพื่อไม่ให้ส่งผลกระทบต่อความสัมพันธ์ภายในครอบครัว โดยควรให้ความสำคัญกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน และความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานให้มากขึ้น

11.11 ความเป็นอยู่ส่วนตัว ควรบริหารเวลาให้ดีขึ้น และสามารถยืดหยุ่นในการปฏิบัติงานมากขึ้น

11.12 การปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ ยอมรับกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นและให้ความสำคัญกับการให้กำลังใจตนเอง ใช้สติในการดำเนินชีวิตและการปฏิบัติงาน รู้จักผ่อนคลายด้วยการทำกิจกรรมที่สนใจให้มากขึ้น

11.13 การเสพข่าวสาร ควรรับรู้ข่าวสารอย่างพอดีและมีวิจารณญาณในการรับข่าวสาร รวมทั้งวิเคราะห์สถานการณ์อย่างมีเหตุผล

11.14 ความวิตกกังวลที่เพิ่มมากขึ้น ศึกษาและเรียนรู้เกี่ยวกับโรคระบาดอย่างเหมาะสม ทำจิตใจให้เข้มแข็งและยอมรับในสิ่งที่จะเกิดขึ้น เช่น หากติดเชื้อควรรีบแจ้งทีมไลน์ตนเองเพื่อรับผิดชอบต่อผู้อื่นในสังคมและเข้ารับการรักษาโดยเร็วที่สุด ยอมรับ ปรับตัวและอยู่ร่วมกับสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคให้ได้มากที่สุด

อภิปรายผล

ผู้วิจัยสามารถอภิปรายผลการวิจัยได้ ดังนี้

1. การจัดการความเครียดของข้าราชการในกรมสรรพสามิต กระทรวงการคลัง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

1.1 เพศ ผลการวิจัยครั้งนี้ พบว่า เพศที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อการจัดการความเครียดของข้าราชการในกรมสรรพสามิต กระทรวงการคลัง ไม่แตกต่างกัน โดยมีนัยสำคัญทางสถิติ Sig. เท่ากับ .999 ซึ่งมากกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ ผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยที่ผ่านมาของกฐิรทัต สรมณี (2561) ที่ศึกษาการจัดการความเครียดอย่าง

เหมาะสมของนักศึกษาวิชาชีพครู คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร พระราชวังสนามจันทร์ ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษาวิชาชีพครูที่มีเพศแตกต่างกัน มีการจัดการความเครียดไม่แตกต่างกัน และงานวิจัยของสุภาพ หวังช่อกลาง (2554) ที่ศึกษาเรื่องการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเครียด และการเผชิญความเครียด ของนักศึกษาสาววิชาสาขารณสุขศาสตร์ คณะสาธารณสุขศาสตร์ และเทคโนโลยี สุขภาพ วิทยาลัยนครราชสีมา ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษาที่มีเพศต่างกัน มีความเครียดและการจัดการความเครียดไม่แตกต่างกัน

1.2 อายุ ผลการวิจัยครั้งนี้ พบว่า อายุที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อการจัดการความเครียดของข้าราชการในกรมสรรพสามิต กระทรวงการคลัง ไม่แตกต่างกัน โดยมีนัยสำคัญทางสถิติ Sig. เท่ากับ .774 ซึ่งมากกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ ผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยที่ผ่านมาของณรงค์ ใจเที่ยง (2559) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการจัดการความเครียดของนักศึกษามหาวิทยาลัยเกริก ผลการวิจัยพบว่า อายุของกลุ่มตัวอย่างที่แตกต่างกัน มีการจัดการความเครียดไม่แตกต่างกัน

1.3 ระดับการศึกษา ผลการวิจัยครั้งนี้ พบว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อการจัดการความเครียดของข้าราชการในกรมสรรพสามิต กระทรวงการคลัง ไม่แตกต่างกัน โดยมีนัยสำคัญทางสถิติ Sig. เท่ากับ .092 ซึ่งมากกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนด ผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยที่ผ่านมาของชุตินา พระโพธิ์ (2558) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเครียด การจัดการความเครียดและคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการครูในจังหวัดสระบุรี ผลการวิจัยพบว่า ข้าราชการครูที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีการจัดการความเครียดที่ไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องโดยรวมกับงานวิจัยของวชิระ เพ็ชรงาม และกลางเดือน โพชนา (2559) ที่ศึกษา

ความเครียดของพนักงานและปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของพนักงาน กรณีศึกษา
ฐานผลิตแก๊สธรรมชาตินอกชายฝั่งอ่าวไทย ผลการวิจัยพบว่า เมื่อทำการวิเคราะห์
ระดับความเครียดของพนักงาน โดยจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า พนักงานที่มี
ระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีค่าเฉลี่ยของระดับความเครียดไม่แตกต่างกัน

1.4 ประสพการณ์ในการรับราชการ ผลการวิจัยครั้งนี้ พบว่า
ประสพการณ์ในการรับราชการที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อการจัดการความเครียดของ
ข้าราชการในกรมสรรพสามิต กระทรวงการคลัง ไม่แตกต่างกัน โดยมีนัยสำคัญทางสถิติ
Sig. เท่ากับ .209 ซึ่งมากกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงไม่เป็นไปตาม
สมมติฐานที่กำหนดไว้ ผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยที่ผ่านมาของชุตติ
มา พระโพธิ์ (2558) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเครียด การจัดการ
ความเครียดและคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการครูในจังหวัดสระบุรี
ผลการวิจัยพบว่า ข้าราชการครูที่มีประสพการณ์ในการรับราชการแตกต่างกัน มี
การจัดการความเครียดที่ไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องโดยรวมกับงานวิจัยของอาทรณ์
กิจจา และอุษณา แจ่มคล้าย (2560) ที่ศึกษาความเครียดในการทำงานของนักบัญชี
ในองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดนครราชสีมา ผลการวิจัยพบว่า นัก
บัญชีในองค์การบริหารส่วนตำบลที่มีประสพการณ์ในการรับราชการแตกต่างกัน
มีการจัดการความเครียดที่ไม่แตกต่างกัน

2. การจัดการความเครียดของข้าราชการในกรมสรรพสามิต
กระทรวงการคลัง จำแนกตามปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงาน ปัจจัยที่เกี่ยวข้อง
สภาพแวดล้อม และปัจจัยที่มีผลจากการใช้ชีวิตแบบ New Normal

2.1 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงาน ผลการวิจัยครั้งนี้ พบว่า ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงาน
โดยรวม ไม่ส่งผลต่อการจัดการความเครียดของข้าราชการในกรมสรรพสามิต

กระทรวงการคลัง โดยมีนัยสำคัญทางสถิติ Sig. เท่ากับ .439 ซึ่งมากกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ปัจจัยที่เกี่ยวกับงานด้านหน้าที่และความรับผิดชอบ ด้านสัมพันธภาพผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน และด้านความมั่นคงปลอดภัยในการปฏิบัติงาน ไม่ส่งผลต่อการจัดการความเครียดของข้าราชการ โดยมีค่านัยสำคัญทางสถิติ Sig. เท่ากับ .772 .506 และ .388 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ ส่วนปัจจัยที่เกี่ยวกับงาน ด้านโครงสร้างองค์การและนโยบาย ส่งผลต่อการจัดการความเครียดของข้าราชการ โดยมีค่านัยสำคัญทางสถิติ Sig. เท่ากับ .048 ซึ่งน้อยกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ ผลการศึกษาโดยรวมสอดคล้องกับการศึกษาของอนุรัตน์ อนันทนาธร (2559) ที่ศึกษาภาวะความเครียดและพฤติกรรมการจัดการความเครียดของข้าราชการตำรวจ ตำรวจภูธร สังกัดตำรวจภูธร ภาค 2 ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่เกี่ยวกับงานด้านโครงสร้างองค์การ ส่งผลต่อความเครียดและมีระดับความสัมพันธ์อยู่ในระดับสูงเช่นเดียวกัน

การที่ผลการศึกษาครั้งนี้ พบว่าปัจจัยที่เกี่ยวกับงานด้านหน้าที่และความรับผิดชอบ ด้านสัมพันธภาพผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน และด้านความมั่นคงปลอดภัยในการปฏิบัติงาน ไม่ส่งผลต่อการจัดการความเครียดของข้าราชการในกรมสรรพสามิต กระทรวงการคลัง ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) นั้น ซึ่งเป็นความสามารถของข้าราชการในการบริหารจัดการงานที่ได้รับมอบหมาย มีมนุษยสัมพันธ์ที่ตีรวมถึงเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นระหว่างกันภายในองค์การ และข้าราชการรู้สึกมีความมั่นคง ความยั่งยืน และความปลอดภัยจากการปฏิบัติงานในองค์การ ตลอดจนการได้รับการ

ป้องกันอันตรายที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างที่เป็นข้าราชการในกรมสรรพสามิต กระทรวงการคลัง สำหรับการวิจัยครั้งนี้ สามารถปฏิบัติหน้าที่และบริหารจัดการงานที่รับผิดชอบและใช้ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ และเมื่อเกิดความผิดพลาดก็สามารถแก้ปัญหานั้นได้จนเป็นผลสำเร็จ ตลอดจนมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกัน มีการให้คำปรึกษาและเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น คงไว้ซึ่งการมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน รวมถึงข้าราชการในกรมสรรพสามิต กระทรวงการคลัง ปฏิบัติงานในหน่วยงานราชการที่มีความมั่นคงและความปลอดภัยจากการปฏิบัติงานอยู่แล้ว และสามารถปรับตัวในด้านของการทำงานให้เข้ากับสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ได้มากขึ้น จะเห็นได้ว่าปัจจัยดังกล่าวสอดคล้องกับการจัดการความเครียด ที่มีการอธิบายไว้ว่า เมื่อเผชิญปัญหาหรือความไม่ปกติของสถานการณ์ จะมีวิธีการทางด้านพฤติกรรมและทางด้านอารมณ์ในการจัดการความเครียดหรือความไม่สบายใจที่เกิดขึ้นได้ ตลอดจนเป็นกระบวนการใช้ความพยายามทั้งการกระทำและความนึกคิดที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา เพื่อที่จะจัดการกับความเครียดประกอบด้วยการจัดการความเครียดแบบมุ่งแก้ไขปัญหา และการจัดการความเครียดแบบมุ่งแก้ไขอารมณ์ (อังศินันท์ อินทรกำแหง, 2551, หน้า 14) อีกทั้งผลการวิเคราะห์วิธีในการจัดการความเครียดของข้าราชการในกรมสรรพสามิต กระทรวงการคลัง ภายใตสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ในการวิจัยครั้งนี้ ยังพบว่า กลุ่มตัวอย่างเลือกวิธีแก้ไขจากประสบการณ์ โดยนำวิธีการแก้ไขปัญหาคู่ที่เคยใช้แล้วประสบความสำเร็จมาประยุกต์ใช้เมื่อเจอกับปัญหาที่ทำให้เกิดความเครียด และกลุ่มตัวอย่างเลือกวิธีให้ความหมายในเชิงบวก โดยเมื่อเกิดความเครียดจะมองว่าทุกปัญหาย่อมมีทางออกเสมอและสามารถผ่านพ้นไปได้ด้วยดี ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดลำดับที่ 1 แสดงให้เห็น

ว่า ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ข้าราชการส่วนใหญ่ในกรมสรรพสามิต กระทรวงการคลัง สามารถเลือกใช้วิธีในการจัดการความเครียดต่อปัจจัยที่เกี่ยวกับงานตามสถานการณ์ที่ควรจะเป็น ดังนั้น ปัจจัยที่เกี่ยวกับงานด้านหน้าที่และความรับผิดชอบ ด้านสัมพันธภาพ ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน และด้านความมั่นคงปลอดภัยในการปฏิบัติงาน จึงไม่ส่งผลต่อการจัดการความเครียดของข้าราชการในกรมสรรพสามิต กระทรวงการคลัง ในการศึกษาครั้งนี้

2.2 ปัจจัยที่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อม ผลการวิจัยครั้งนี้ พบว่า ปัจจัยที่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมโดยรวม ไม่ส่งผลต่อการจัดการความเครียดของข้าราชการในกรมสรรพสามิต กระทรวงการคลัง โดยมีนัยสำคัญทางสถิติ Sig. เท่ากับ .254 ซึ่งมากกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ปัจจัยที่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อม ด้านสภาพเศรษฐกิจ ด้านเทคโนโลยีและการติดต่อสื่อสาร ด้านกฎหมายและการเมือง และด้านปัญหาในสังคม ไม่ส่งผลต่อการจัดการความเครียดของข้าราชการ โดยมีค่า นัยสำคัญทางสถิติ Sig. เท่ากับ .799 .151 .484 และ .978 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่าค่า นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ ผลการศึกษา โดยรวมสอดคล้องกับการศึกษาของชุตินา พระโพธิ์ (2558) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเครียด การจัดการความเครียดและคุณภาพชีวิตการทำงานของ ข้าราชการครูในจังหวัดสระบุรี ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อม โดยรวม ไม่ส่งผลต่อการจัดการความเครียดของข้าราชการครูในจังหวัดสระบุรี

การที่ผลการศึกษาครั้งนี้ พบว่าปัจจัยที่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อม ด้านสภาพ เศรษฐกิจ ด้านเทคโนโลยีและการติดต่อสื่อสาร ด้านกฎหมายและการเมือง และด้าน ปัญหาในสังคม ซึ่งเป็นสิ่งที่อยู่รอบ ๆ ตัวข้าราชการและเป็นสิ่งที่อยู่นอกเหนือการ

ควบคุมขององค์กร ไม่ว่าจะเป็นสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจ สังคม การเมือง และเทคโนโลยี เป็นปัจจัยที่ไม่ส่งผลต่อการจัดการความเครียดของข้าราชการในกรมสรรพสามิต กระทรวงการคลัง ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) อาจอธิบายได้จากข้าราชการในกรมสรรพสามิต สำหรับการวิจัยครั้งนี้ สามารถปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลง และสามารถดำรงอยู่เพื่อปฏิบัติงานในองค์กรให้เข้ากับสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ได้มากขึ้น เช่น การเข้าถึงเทคโนโลยีดิจิทัลใหม่ ๆ ที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วได้และสามารถนำมาใช้เพื่อการปฏิบัติงานและติดต่อสื่อสารได้เป็นอย่างดี จะเห็นได้ว่าปัจจัยดังกล่าวสอดคล้องกับการจัดการความเครียด ที่มีการอธิบายไว้ว่า เมื่อเผชิญปัญหาหรือความไม่ปกติของสถานการณ์ จะมีวิธีการทางด้านพฤติกรรมและทางด้านอารมณ์ในการจัดการความเครียดหรือความไม่สบายใจที่เกิดขึ้นได้ ตลอดจนเป็นกระบวนการใช้ความพยายามทั้งการกระทำและความนึกคิดที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา เพื่อที่จะจัดการกับความเครียดประกอบด้วยการจัดการความเครียดแบบมุ่งแก้ไขปัญหา และการจัดการความเครียดแบบมุ่งแก้ไขอารมณ์ (อังคินันท์ อินทรกำแหง, 2551, หน้า 14) อีกทั้ง ผลการวิเคราะห์วิธีในการจัดการความเครียดของข้าราชการในกรมสรรพสามิต กระทรวงการคลัง ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ในการวิจัยครั้งนี้ ยังพบว่า กลุ่มตัวอย่างเลือกวิธีการเรียนรู้ทักษะใหม่ ๆ โดยเมื่อมีปัญหาเกิดขึ้น ถือเป็นโอกาสที่ดีในการเรียนรู้สิ่งที่เผชิญอยู่ เพื่อที่จะได้พัฒนาตนเอง และกลุ่มตัวอย่างเลือกวิธีการปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ โดยสามารถปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์หรือสภาพแวดล้อมที่ส่งผลให้เกิดความเครียด ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดลำดับที่ 3 และลำดับที่ 4 ตามลำดับ แสดงให้เห็นว่า ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019

(COVID-19) ข้าราชการส่วนใหญ่ในกรมสรรพสามิต กระทรวงการคลัง สามารถเลือกใช้วิธีในการจัดการความเครียดต่อปัจจัยที่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมตามสถานการณ์ที่ควรจะเป็น ดังนั้น ปัจจัยที่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมด้านสภาพเศรษฐกิจ ด้านเทคโนโลยีและการติดต่อสื่อสาร ด้านกฎหมายและการเมือง และด้านปัญหาในสังคม จึงไม่ส่งผลต่อการจัดการความเครียดของข้าราชการในกรมสรรพสามิต กระทรวงการคลัง ในการศึกษาครั้งนี้

2.3 ปัจจัยที่มีผลจากการใช้ชีวิตแบบ New Normal ผลการวิจัยครั้งนี้พบว่า ปัจจัยที่มีผลจากการใช้ชีวิตแบบ New Normal ด้านมาตรการป้องกันและควบคุมโรค ส่งผลต่อการจัดการความเครียดของข้าราชการในกรมสรรพสามิต กระทรวงการคลัง โดยมีนัยสำคัญทางสถิติ Sig. เท่ากับ .006 ซึ่งน้อยกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงเป็นตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ และเมื่อพิจารณาปัจจัยที่มีผลจากการใช้ชีวิตแบบ New Normal พบงานวิจัยที่มีผลการศึกษาใกล้เคียงกับงานวิจัยของเมธา สุราพันธ์ (2563) ที่ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศในยุค New Normal กรณีศึกษา ศูนย์ควบคุมจราจรทางอากาศเส้นทางบินกรุงเทพ บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศในยุค New Normal พบว่ามีปัจจัย 3 ด้านที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศ คือปัจจัยที่เกี่ยวกับปัจเจกบุคคล ปัจจัยที่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อม และปัจจัยที่มีผลมาจากยุค New Normal อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยปัจจัยที่มีผลมาจากยุค New Normal มีความสัมพันธ์กับระดับความเครียดมากที่สุด และผลการวิจัยระดับความคิดเห็นที่เกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียด พบว่าปัจจัยที่มีผลมาจากยุค New Normal อยู่ในเกณฑ์ความเครียดระดับสูง (High Stress)

และมีผลการศึกษาใกล้เคียงกับงานวิจัยของจักรกฤษ เสงลา, มงคล รัชชะ, อนุ สุราช, สาโรจน์ นาคจุ, และสุรเดช สำราญจิตต์ (2564) ที่ศึกษาวิถีชีวิตใหม่ในการป้องกันการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส COVID-19 ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร มีผลการศึกษาที่แสดงให้เห็นว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับวิถีชีวิตใหม่ในการปฏิบัติตัวเพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส COVID-19 พบว่าปัจจัยด้านมาตรการทางสังคมมีผลต่อระดับความเครียด อีกทั้งระดับความคิดเห็นที่มีต่อมาตรการทางสังคมมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลาง โดยวิถีชีวิตใหม่ในการปฏิบัติตัว และการร่วมมือทางสังคมในการป้องกันการแพร่ระบาด ส่งผลให้ประชาชนปฏิบัติตามได้อย่างต่อเนื่อง หากเมื่อสังคมละเลยหรือหย่อนยานในมาตรการดังกล่าว ก็จะทำให้ประชาชนไม่ปฏิบัติตามและจะส่งผลต่อการจัดการความเครียดตามมาในอนาคต ดังนั้น ปัจจัยที่มีผลจากการใช้ชีวิตแบบ New Normal จึงส่งผลต่อการจัดการความเครียดของข้าราชการในกรมสรรพสามิต กระทรวงการคลัง ในการศึกษาครั้งนี้

3. ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการจัดการความเครียดของข้าราชการในกรมสรรพสามิต กระทรวงการคลัง ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) โดยรวม

ผลการวิจัย พบว่า ข้าราชการในกรมสรรพสามิตมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่เกี่ยวกับงานโดยรวม ปัจจัยที่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมโดยรวม และปัจจัยที่มีผลจากการใช้ชีวิตแบบ New Normal โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.59$, S.D. = .789) ($\bar{X} = 2.83$, S.D. = 1.003) และ ($\bar{X} = 2.71$, S.D. = .911) ตามลำดับ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนด สอดคล้องกับงานวิจัยของเมธา สุภาพันธ์ (2563) ที่ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทาง

อากาศในยุค New Normal กรณีศึกษา ศูนย์ควบคุมจราจรทางอากาศเส้นทางบิน กรุงเทพฯ บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความเครียดในการปฏิบัติงานต่อปัจจัยที่เกี่ยวกับงาน ปัจจัยที่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อม และปัจจัยที่มีผลมาจากยุค New Normal โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และสอดคล้องโดยรวมกับงานวิจัยของอนรรักษ์ อนันทนาร (2559) ที่ศึกษาภาวะความเครียดและพฤติกรรมการจัดการความเครียดของข้าราชการตำรวจ ตำรวจภูธร สังกัดตำรวจภูธร ภาค 2 ผลการวิจัยพบว่า ข้าราชการตำรวจ มีปัจจัยด้านงานที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เช่นเดียวกับงานวิจัยของวีระชัย ชูประจิตต์ (2560) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวน ในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเครียดในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลางเช่นเดียวกัน

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะของผู้วิจัย

กรมสรรพสามิตควรพัฒนาแนวทางแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดความเครียดอย่างเป็นรูปธรรมให้มากยิ่งขึ้น เพื่อให้ข้าราชการสามารถจัดการความเครียดได้อย่างเหมาะสม สามารถทำงานได้อย่างเต็มศักยภาพ และส่งผลให้องค์กรก้าวข้ามไปสู่ความสำเร็จได้ ดังนี้

1.1 ด้านสัมพันธภาพผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน กรมสรรพสามิต ควรส่งเสริมและเปิดโอกาสให้ข้าราชการได้แลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างผู้ปฏิบัติงาน ผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงานซึ่งกันและกัน ทั้งเรื่องงานและ

เรื่องทั่วไปอย่างเหมาะสม เพื่อให้ข้าราชการมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดี เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานให้น้อยที่สุด และควรจัดสรรงบประมาณสำหรับการพัฒนาตนเองให้แก่ข้าราชการและบุคลากรในทุกรอบของปีงบประมาณ รวมทั้งสนับสนุนหลักสูตรการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในองค์กร หลักสูตรการรับมือจัดการกับความเครียดให้มากขึ้น ส่งเสริมกิจกรรมกระชับความสัมพันธ์ของบุคลากรในหน่วยงาน เพื่อให้ข้าราชการได้พัฒนาตนเอง และมีความผูกพันระหว่างกัน เนื่องจากความสัมพันธ์ที่ดีในองค์กรมีส่วนช่วยเสริมสร้างการสื่อสารระหว่างกันได้ อย่างมีประสิทธิภาพและช่วยลดความคลุ้มเครือของงานได้อีกด้วย ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานในองค์กรได้มากยิ่งขึ้น

1.2 ด้านปัญหาในสังคม กรมสรรพสามิต ควรมีการพัฒนาและส่งเสริมให้ข้าราชการและบุคลากรทุกคนในองค์กร ให้สามารถปรับตัวในการปฏิบัติงานให้เข้ากับสภาพแวดล้อมหรือสถานการณ์ที่มีการเปลี่ยนแปลงในสังคม ไม่ว่าจะเป็นปัญหาการจราจร เศรษฐกิจ สังคม และการเมือง เป็นต้น จนสามารถปรับเปลี่ยนพฤติกรรมและดำเนินชีวิตจนกลายเป็นวิถีชีวิตใหม่ หรือ New Normal และเกิดประสิทธิภาพได้มากที่สุด เช่น การสร้างความรู้มีทักษะและวินัยทางการเงินท่ามกลางสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) เพื่อให้ข้าราชการและบุคลากรมีภูมิคุ้มกันที่ดีและมีความคล่องตัวทางการเงิน ถึงแม้ว่าสภาพแวดล้อมหรือสถานการณ์เกิดการเปลี่ยนแปลงในสังคมขึ้นก็ตาม แต่ถ้าหากบุคลากรในองค์กรสามารถบริหารจัดการกับปัญหาที่เกิดขึ้นได้ ก็จะสามารถปฏิบัติงานได้อย่างราบรื่นและไม่ส่งผลกระทบต่อการทำงานชีวิต

1.3 ด้านมาตรการป้องกันและควบคุมโรค กรมสรรพสามิต ควรมีการสร้างความรู้ตระหนักในการเพิ่มการป้องกันและดูแลตนเองจากการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) เช่น การประชาสัมพันธ์และการ

สร้างองค์ความรู้ทางสุขภาพ และควรมีการส่งเสริมพฤติกรรมที่ถูกต้องในการป้องกันและควบคุมโรคอย่างสม่ำเสมอ เรียนรู้วิธีในการจัดการความเครียดเมื่อต้องเผชิญกับปัญหาและนำมาประยุกต์ใช้ได้อย่างถูกวิธี รวมทั้งติดตามข่าวสารและสามารถสื่อสารภายในองค์กรให้เกิดประสิทธิภาพมากที่สุด เพื่อให้ข้าราชการและบุคลากรมีการปรับตัวได้อย่างเหมาะสมและให้ทันกับสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) นอกจากนี้กรมสรรพสามิตควรมีการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้าง วัสดุอุปกรณ์ที่มีความจำเป็นให้มีความเพียงพอต่อจำนวนบุคลากร เพื่อให้การปฏิบัติงานมีความปลอดภัยจากโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 เช่น ชุดตรวจโควิด (Antigen Test Kit) เจลแอลกอฮอล์ หน้ากากอนามัย ฯลฯ เพื่อให้ข้าราชการและบุคลากรได้ใช้ระหว่างการปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดการป้องกันและควบคุมโรคได้อย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการจัดการความเครียดของพนักงานราชการ ลูกจ้างประจำและลูกจ้างชั่วคราว ในกรมสรรพสามิต กระทรวงการคลัง เพิ่มเติม นอกเหนือจากกลุ่มข้าราชการ หรือศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการจัดการความเครียดของหน่วยงานราชการอื่นๆ ในสังกัดกระทรวงการคลัง ที่อาจจะมีรูปแบบการทำงานและวัฒนธรรมองค์กรที่แตกต่างกันออกไป เป็นต้น

2.2 ควรมีการศึกษาปัจจัยอื่นๆ ที่น่าจะมีความสัมพันธ์กันกับการจัดการความเครียดของข้าราชการในกรมสรรพสามิต กระทรวงการคลัง เช่น ปัจจัยด้านสภาพสมรส ปัจจัยด้านรายได้ต่อเดือน แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ความผูกพันต่อองค์กร เป็นต้น เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรในองค์กรต่อไป

2.3 ควรมีการศึกษาเพิ่มเติม หากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) มีการเปลี่ยนแปลงไป หรือวิถีชีวิตการดำเนินชีวิตในยุค New Normal ได้ปรับเปลี่ยนไป เนื่องจากการวิจัยนี้ได้ทำการศึกษาในช่วงระยะเวลาหนึ่งที่มีการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) เท่านั้น

2.4 ควรมีการศึกษาวิจัยสนาม (Field Research) โดยการเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์ร่วมด้วย เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องและมีความชัดเจนเพิ่มมากขึ้น

เอกสารอ้างอิง

กรมสรรพสามิต. (2559). รายงานประจำปีกรมสรรพสามิต ประจำปีงบประมาณ

2559 (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์บริษัทอมรินทร์
พรินต์ติ้งแอนด์พับลิชชิ่ง จำกัด (มหาชน).

กรมสุขภาพจิต. (2548). คู่มือคลายเครียดด้วยตนเอง (พิมพ์ครั้งที่ 1).

กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก.

จักรกฤษ เสลา, มงคล รัชชะ, อนุ สุราช, สาโรจน์ นาคจุ, และสุรเดช สำราญจิตต์.

(2564). วิถีชีวิตใหม่ในการป้องกันการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส

COVID-19 ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร. วารสาร

โรงพยาบาลสกลนคร, 24(2), 58-73.

เฉลิมพล ศรีหงษ์. (2564). เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการวิจัยทาง

รัฐประศาสนศาสตร์. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการ

รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.

- ชุตินา พระโพธิ์. (2558). ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียด การจัดการความเครียด และคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการครูในจังหวัดสระบุรี. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ณรงค์ ใจเที่ยง. (2559). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการจัดการความเครียดของ นักศึกษามหาวิทยาลัยเกริก. วิทยานิพนธ์สาขารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกริก.
- ภูริทัต ธรรมณี. (2561). การจัดการความเครียดอย่างเหมาะสมของนักศึกษา วิชาชีพครู คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร พระราชวังสนามจันทร์. โครงการวิจัยศิลปศาสตรบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- เมธา สุธาพันธ์. (2563). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศในยุค New Normal กรณีศึกษา ศูนย์ควบคุมจราจรทางอากาศเส้นทางบินกรุงเทพ บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วชิระ เพ็ชรงาม และกลางเดือน โพชนา. (2559). ความเครียดของพนักงานและ ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของพนักงาน กรณีศึกษาฐานผลิตแก๊สธรรมชาตินอกชายฝั่งอ่าวไทย. วารสารวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี, 18(1), 10-20.
- วีระชัย ชูประจิตต์. (2560). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน ของพนักงานสอบสวนในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยหาดใหญ่.

- สุพานี สถุขภู่วานิช. (2552). พฤติกรรมองค์การสมัยใหม่:แนวคิดและทฤษฎี (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุภาพ หวังช่อกลาง. (2554). การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเครียด และการเผชิญความเครียดของนักศึกษาสาขาวิชาสาธารณสุขศาสตร์ คณะสาธารณสุขศาสตร์ และเทคโนโลยีสุขภาพ วิทยาลัยนครราชสีมา. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- อนูรัตน์ อนันทนาร. (2559). ภาวะความเครียดและพฤติกรรมการจัดการ ความเครียดของข้าราชการตำรวจตำรวจภูธร สังกัดตำรวจภูธร ภาค 2. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- อังคินันท์ อินทรกำแหง. (2551). การสังเคราะห์งานวิจัยที่เกี่ยวกับความเครียด และการเผชิญความเครียดของคนไทย. กรุงเทพมหานคร: สถาบันวิจัย พฤติกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- อาทรณ์ กิจจา และอุษณา แจ้งคล้าย. (2560). ความเครียดในการทำงานของนัก บัญชีในองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดนครราชสีมา. วารสาร บริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 1(1), 39-53.