

ปัจจัยด้านความเครียดในการทำงานและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมศุลกากรที่
เกี่ยวข้องกับงานด้านพิกัดอัตราศุลกากร



สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์
คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ปีการศึกษา 2565
ลิขสิทธิ์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

Factors of Job Stress and Work Efficiency of Thai Customs Officials Related to
Customs Tariff Work



An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Public Administration in Public Administration

Department of Public Administration

FACULTY OF POLITICAL SCIENCE

Chulalongkorn University

Academic Year 2022

Copyright of Chulalongkorn University

หัวข้อสารนิพนธ์	ปัจจัยด้านความเครียดในการทำงานและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมศุลกากรที่เกี่ยวข้องกับงานด้านพิกัดอัตราศุลกากร
โดย	นายจิรัฏฐ์ จิตอรุณทัย
สาขาวิชา	รัฐประศาสนศาสตร์
อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก	รองศาสตราจารย์ ดร.ศิริพงศ์ ปาลกะวงศ์ ณ อยุธยา

คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

คณะกรรมการสอบสารนิพนธ์

..... ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.สุนนทิพย์ จิตสว่าง)

..... อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก
(รองศาสตราจารย์ ดร.ศิริพงศ์ ปาลกะวงศ์ ณ อยุธยา)

..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.ปกรณ์ ศิริประกอบ)

..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พงศ์พิสุทธิ์ บุชบาร์ตัน)

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

จิรัฏฐ์ จิตอรุณทัย : ปัจจัยด้านความเครียดในการทำงานและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ
เจ้าหน้าที่กรมศุลกากรที่เกี่ยวข้องกับงานด้านพิกัดอัตราศุลกากร. (Factors of Job Stress and
Work Efficiency of Thai Customs Officials Related to Customs Tariff Work) อ.ที่ปรึกษา
หลัก : รศ. ดร.ศิริพงศ์ ปาลกะวงศ์ ณ อยุธยา

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านความเครียดในการทำงานกับ
ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมศุลกากรที่เกี่ยวข้องกับงานด้านพิกัดอัตราศุลกากร ในการนี้
ผู้วิจัยเลือกใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ ซึ่งมีกลุ่มตัวอย่างเป็นเจ้าหน้าที่ศุลกากร ณ กองมาตรฐานพิกัดอัตรา
ศุลกากร และกองนโยบายและอุทธรณ์พิกัดอัตราศุลกากร รวมจำนวน 105 คน โดยใช้แบบสอบถามเชิง
โครงสร้างในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเครียดในการทำงานแบบภาพรวมใน
ระดับปานกลาง และพบว่าปัจจัยที่มีค่าระดับความเครียดในการทำงานสูงที่สุด ได้แก่ ปัจจัยด้านลักษณะงาน
รองลงมา ได้แก่ ปัจจัยด้านโครงสร้างและบรรยากาศในองค์กร ปัจจัยด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ปัจจัย
ด้านบทบาทหน้าที่ และปัจจัยด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคลตามลำดับ อีกทั้งในการศึกษาครั้งนี้ยังพบว่ากลุ่ม
ตัวอย่างมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในระดับมาก ทั้งนี้เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านได้พบว่า กลุ่มตัวอย่าง
ประเมินว่าตนเองมีประสิทธิภาพด้านคุณภาพผลงานมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ ด้านระยะเวลา และด้านปริมาณ
ผลงานตามลำดับ นอกจากนี้ในกรณีที่เป็นการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร ข้อค้นพบที่สำคัญใน
การศึกษานี้ได้แสดงให้เห็นว่าปัจจัยด้านความเครียดจำนวน 4 ใน 5 ด้านมีลักษณะแปรผกผันกับ
ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านพิกัดอัตราศุลกากรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ หรือกล่าวอีกนัยได้ว่าถ้ากลุ่ม
ตัวอย่างประเมินว่าตนเองไม่ค่อยมีความเครียดในการปฏิบัติงาน พวกเขาก็จะยิ่งประเมินว่าตนเองมีประสิทธิภาพ
ในการปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้น อย่างไรก็ตามปัจจัยความเครียดด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงานไม่มี
ความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านพิกัดอัตราศุลกากรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติแต่ประการใด

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์
ปีการศึกษา 2565

ลายมือชื่อนิสิต
ลายมือชื่อ อ.ที่ปรึกษาหลัก

6382010024 : MAJOR PUBLIC ADMINISTRATION

KEYWORD:

Jirat Jitarunothai : Factors of Job Stress and Work Efficiency of Thai Customs Officials Related to Customs Tariff Work. Advisor: Assoc. Prof. Siripong Palakawong-nayudhya, Ph.D.

This work aims to study relationship between work stress and performance of customs staff pertaining to customs tariff. The author used quantitative research on a sample group of 105 customs staff member from the Customs Tariff Standard Division and Customs Tariff Policy and Appeal Division. A structural survey was used to collect information. The study found that the sample group had moderate level of stress, with the biggest factor in stress being job descriptions, followed by organizational structure and atmosphere, career advancement, duties, and interpersonal relationship respectively. This study also found that performance of the sample group was high, with work quality being the biggest factor, followed by time and quantity of work respectively. Correlation analysis revealed that 4 out of 5 stress factors had statistically-significant inverse relationship with customs tariff performance. In other words, if the sample rated themselves as having low stress at work, they would rate themselves as having better performance. Nevertheless, stress about career advancement did not have statistically-significant relationship with performance.



Field of Study: Public Administration

Student's Signature

Academic Year: 2022

Advisor's Signature

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดีจากความกรุณาอย่างยิ่งของรองศาสตราจารย์ ดร. ศิริพงศ์ ปาลกะวงศ์ ณ อยุธยา อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์หลัก ผู้ซึ่งคอยให้คำแนะนำ ให้คำปรึกษา ให้ความรู้ ให้ความช่วยเหลือ และให้กำลังใจ ตลอดระยะเวลาในการทำสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณอาจารย์เป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณรองศาสตราจารย์ ดร. สุนนทวิทย์ จิตสว่าง ประธานกรรมการสอบโครงร่างสารนิพนธ์ รวมถึงรองศาสตราจารย์ ดร. ปกรณ์ ศิริประกอบ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. พงศ์พิสุทธิ์ บุขบารัตน์ กรรมการสอบโครงร่างสารนิพนธ์ ซึ่งให้ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอันเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงสารนิพนธ์ฉบับนี้ให้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

ขอขอบพระคุณคณาจารย์หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ให้แก่ข้าพเจ้าตลอดระยะเวลา 2 ปี อันเป็นประโยชน์ในการจัดทำสารนิพนธ์ฉบับนี้ อีกทั้งยังสามารถนำองค์ความรู้ไปปรับใช้ในการปฏิบัติงานภายในกรมศุลกากรให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ตลอดจนทำให้ข้าพเจ้ามีมุมมองที่กว้างขึ้นในการทำ ความเข้าใจสถานการณ์ต่าง ๆ

ขอขอบพระคุณกลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่กรมศุลกากร ณ กองมาตรฐานพิกัดอัตราศุลกากร และกองนโยบายและอุทธรณ์พิกัดอัตราศุลกากร จำนวน 105 คน ที่สละเวลาอันมีค่าในการตอบแบบสอบถามจนได้ข้อมูลสำหรับนำไปวิเคราะห์ ซึ่งมีความสำคัญอย่างยิ่งในการจัดทำสารนิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

ขอขอบพระคุณเพื่อนร่วมหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต รุ่น 54 ทุกท่าน สำหรับมิตรภาพที่ดี การแบ่งปันความรู้ การให้คำปรึกษา ตลอดจนการช่วยเหลือกันทั้งในเรื่องเรียนและเรื่องอื่น ๆ ซึ่งผู้วิจัยรู้สึกมีความสุขและสนุกสนานทุกครั้งที่ได้พบเจอ พูดคุย หรือสังสรรค์กับเพื่อน ๆ ตลอดระยะเวลา 2 ปี โดยเพื่อนร่วมรุ่นทุกท่านทำให้การเรียนปริญญาโทเป็นประสบการณ์ชีวิตที่ดีและน่าจดจำ

สุดท้ายนี้ ขอขอบพระคุณครอบครัวที่คอยอบรมสั่งสอน ให้การสนับสนุน และให้กำลังใจ ข้าพเจ้าเสมอมาตั้งแต่เด็กจนโต

จิรัฎฐ์ จิตอรุโณทัย

สารบัญ

	หน้า
.....	ค
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ค
.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ง
กิตติกรรมประกาศ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ญ
สารบัญรูปภาพ.....	ฐ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
1.1 ที่มาและความสำคัญ.....	1
1.2 คำถามวิจัย.....	6
1.3 วัตถุประสงค์การวิจัย.....	6
1.4 คุญูปการและประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	7
1.5 ขอบเขตการวิจัย.....	7
1.5.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา.....	7
1.5.2 ขอบเขตด้านกลุ่มประชากร.....	8
1.5.3 ขอบเขตด้านเวลา.....	8
1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ.....	8
บทที่ 2 การทบทวนวรรณกรรม.....	9
2.1 ความเครียด.....	9
2.1.1 ความหมายของความเครียด.....	9

2.1.2 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความเครียด.....	10
2.1.3 สาเหตุของความเครียด.....	13
2.1.4 ประเภทของความเครียด.....	16
2.1.5 ระดับของความเครียด.....	18
2.1.6 ผลกระทบที่เกิดจากความเครียด.....	21
2.1.7 การประเมินความเครียด.....	24
2.1.8 ความเชื่อมโยงขององค์การและความเครียด.....	26
2.2 ความเครียดในการทำงาน.....	29
2.2.1 ความหมายของความเครียดในการทำงาน.....	29
2.2.2 ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน.....	31
2.3 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน.....	38
2.3.1 ความหมายของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน.....	38
2.3.2 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน.....	40
2.4 พิกัดอัตราบุคลากร และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง.....	41
2.4.1 พิกัดอัตราบุคลากร.....	41
2.4.2 กฎหมายที่เกี่ยวข้อง.....	42
2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	47
2.6 กรอบแนวคิดการวิจัย.....	48
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการวิจัย.....	49
3.1 รูปแบบการวิจัย.....	49
3.2 แหล่งข้อมูล.....	49
3.3 กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	49
3.4 เกณฑ์การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง.....	50
3.5 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลและเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	50

3.6 แนวทางการวิเคราะห์ข้อมูลและการนำเสนอผลการวิจัย	55
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ตัวแปรเดี่ยว	56
4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับภูมิหลังทางประชากรและสังคม	56
4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความเครียด.....	59
4.3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความเครียดในการทำงาน.....	59
4.4 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	65
4.5 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา.....	67
4.5.1 ข้อมูลเกี่ยวกับภูมิหลังทางประชากรและสังคม.....	67
4.5.2 ข้อมูลเกี่ยวกับความเครียด.....	68
4.5.3 ข้อมูลเกี่ยวกับความเครียดในการทำงาน.....	68
4.5.4 ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านพิกัดอัตราบุคลากร	69
บทที่ 5 ผลการวิเคราะห์ตัวแปรคู่.....	70
5.1 ความสัมพันธ์ระหว่างภูมิหลังทางประชากรและสังคมกับระดับความเครียดในการทำงาน	70
5.2 ความสัมพันธ์ระหว่างภูมิหลังทางประชากรและสังคมกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านพิกัดอัตราบุคลากร.....	79
5.3 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านความเครียดในการทำงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านพิกัดอัตราบุคลากร.....	86
5.4 สรุปผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงอนุมาน.....	92
บทที่ 6 การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	98
6.1 การอภิปรายผลการวิจัย.....	98
6.1.1 ระดับความเครียดและระดับความเครียดในการทำงาน	98
6.1.2 ความสัมพันธ์ระหว่างภูมิหลังทางประชากรและสังคมกับระดับความเครียดในการทำงาน..	99
6.1.3 ความสัมพันธ์ระหว่างภูมิหลังทางประชากรและสังคมกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน.	100
6.1.4 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านความเครียดในการทำงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	100

6.2 ข้อจำกัดและอุปสรรคของการทำวิจัย.....	103
6.3 ข้อเสนอแนะการวิจัย	103
6.3.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย	103
6.3.2 ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ	104
บรรณานุกรม.....	105
ประวัติผู้เขียน.....	110



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1 แบบประเมินความเครียด (ST-5) ของกรมสุขภาพจิต.....	25
ตารางที่ 2 แบบสอบถามเพื่อประเมินความเครียด.....	51
ตารางที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความเครียดในการทำงาน.....	53
ตารางที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน.....	54
ตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับภูมิหลังทางประชากรและสังคม.....	57
ตารางที่ 6 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความเครียด.....	59
ตารางที่ 7 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความเครียดในการทำงาน.....	60
ตารางที่ 8 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยด้านลักษณะงาน.....	60
ตารางที่ 9 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยด้านบทบาทหน้าที่.....	61
ตารางที่ 10 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยด้านโครงสร้างและบรรยากาศในองค์กร.....	62
ตารางที่ 11 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยด้านสัมพันธ์ระหว่างบุคคล.....	63
ตารางที่ 12 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน.....	64
ตารางที่ 13 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน.....	65
ตารางที่ 14 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านปริมาณผลงาน.....	65
ตารางที่ 15 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านคุณภาพผลงาน.....	66
ตารางที่ 16 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านระยะเวลา.....	67
ตารางที่ 17 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของระดับความเครียดในการทำงาน โดยจำแนกตามเพศ.....	71
ตารางที่ 18 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของระดับความเครียดในการทำงาน โดยจำแนกตามอายุ.....	73
ตารางที่ 19 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของระดับความเครียดในการทำงาน โดยจำแนกตามสถานภาพ.....	74

ตารางที่ 20 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของระดับความเครียดในการทำงาน โดยจำแนกตามระดับการศึกษา.....	76
ตารางที่ 21 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของระดับความเครียดในการทำงาน โดยจำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติราชการ.....	77
ตารางที่ 22 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของระดับความเครียดในการทำงาน โดยจำแนกตามรายได้ต่อเดือน	78
ตารางที่ 23 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านพิกัดอัตราบุคลากร โดยจำแนกตามเพศ	80
ตารางที่ 24 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านพิกัดอัตราบุคลากร โดยจำแนกตามอายุ.....	81
ตารางที่ 25 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านพิกัดอัตราบุคลากร โดยจำแนกตามสถานภาพ	82
ตารางที่ 26 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านพิกัดอัตราบุคลากร โดยจำแนกตามระดับการศึกษา.....	84
ตารางที่ 27 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านพิกัดอัตราบุคลากร โดยจำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติราชการ.....	85
ตารางที่ 28 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านพิกัดอัตราบุคลากร โดยจำแนกตามรายได้ต่อเดือน	86
ตารางที่ 29 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านความเครียดในการทำงาน กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านพิกัดอัตราบุคลากร	87
ตารางที่ 30 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านความเครียดในการทำงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านพิกัดอัตราบุคลากรในด้านปริมาณผลงาน	88
ตารางที่ 31 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านความเครียดในการทำงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านพิกัดอัตราบุคลากรในด้านคุณภาพผลงาน.....	90
ตารางที่ 32 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านความเครียดในการทำงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านพิกัดอัตราบุคลากรในด้านระยะเวลา	91
ตารางที่ 33 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1	94

ตารางที่ 34 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 95

ตารางที่ 35 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 3 97



สารบัญรูปภาพ

	หน้า
รูปภาพที่ 1 ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดกับประสิทธิภาพในการทำงาน.....	5
รูปภาพที่ 2 แบบจำลองความเครียดตามแนวคิดของ Robbins (Robbin's Stress Model)	12
รูปภาพที่ 3 ตัวอย่างพิกัดศุลกากรของประเทศไทย	42
รูปภาพที่ 4 กรอบแนวคิดการวิจัย.....	48
รูปภาพที่ 5 สูตรของ Taro Tayamane.....	49
รูปภาพที่ 6 ข้อคำถามเกี่ยวกับภูมิหลังทางประชากรและสังคม	50



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญ

ตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน กรมศุลกากรมีพันธกิจหลัก คือ การจัดเก็บภาษีอากรจากสินค้าที่นำเข้ามาในหรือส่งออกป็นนอกราชอาณาจักร เพื่อนำส่งเป็นรายได้แผ่นดิน สำหรับใช้เป็นงบประมาณในการบริหารราชการแผ่นดินให้ประเทศพัฒนาต่อไป ควบคู่ไปกับการป้องกันและปราบปรามการกระทำผิดทางศุลกากร¹ ซึ่งเป็นการป้องกันไม่ให้เป็นอันตรายต่อสังคม สิ่งแวดล้อม และประเทศ สามารถเข้ามาในหรือส่งออกป็นนอกราชอาณาจักรได้ อีกทั้ง ยังเป็นการปกป้องอุตสาหกรรมภายในประเทศและเพื่อให้เกิดความเป็นธรรมแก่ผู้ประกอบการที่ปฏิบัติพิธีการศุลกากรอย่างถูกต้อง ทั้งนี้ ด้วยสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วในปัจจุบัน ประเทศต่าง ๆ พยายามเพิ่มศักยภาพทางเศรษฐกิจและความสามารถในการแข่งขันของตนเอง จึงนำไปสู่การทำความตกลงการค้าเสรี (Free Trade Agreement) ขึ้นมา ทั้งในรูปแบบทวิภาคีและพหุภาคีเพื่อลดอุปสรรคทางการค้าระหว่างประเทศ² เช่น การลดหรือยกเว้นภาษีศุลกากรแก่สินค้าบางประเภทตามข้อตกลง เป็นต้น ส่งผลให้ภาษีอากรที่จัดเก็บได้จากของที่นำเข้ามาในหรือส่งออกป็นนอกราชอาณาจักรลดลงเป็นอย่างมาก ประกอบกับความต้องการในการลดต้นทุนทางการค้าระหว่างประเทศ โดยเฉพาะอย่างยิ่งต้นทุนที่เกิดจากพิธีการศุลกากรที่ยุ่งยาก และปริมาณเอกสารจำนวนมากที่ต้องยื่นเพื่อการนำเข้าหรือส่งออก ส่งผลให้การผ่านพิธีการศุลกากรไม่มีประสิทธิภาพและมีความล่าช้า จึงนำไปสู่การเกิดความตกลงว่าด้วยการอำนวยความสะดวกทางการค้า (Trade Facilitation Agreement) ขององค์การการค้าโลก (World Trade Organization) ขึ้น โดยประเทศไทยมีพันธกรณีที่จะต้องปฏิบัติตามความตกลงดังกล่าว เนื่องจากเป็นสมาชิกขององค์การการค้าโลกตั้งแต่ปี พ.ศ. 2537³ ด้วยเหตุนี้กรมศุลกากรจึงจำเป็นต้องมีพันธกิจที่เพิ่มขึ้นมา คือ การอำนวยความสะดวกทางการค้า เพื่อเพิ่มศักยภาพทางเศรษฐกิจและเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมของโลกที่เปลี่ยนแปลงไป⁴ จึงจำเป็นต้องมีการปรับปรุงการดำเนินงานพิธีการศุลกากรและการดำเนินการอื่นที่เกี่ยวข้องให้มีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับมาตรฐานสากล ผ่านการตราพระราชบัญญัติศุลกากร พ.ศ. 2560 เพื่อบังคับใช้แทนพระราชบัญญัติศุลกากร พ.ศ. 2469 เดิม ที่มีการบังคับใช้มาเป็นระยะ

¹ รายงานประจำปี กรมศุลกากร 2552

² เข้าถึงจาก <https://www.customs.go.th/>

³ ศุภวรรณ เรื่องแก้ว. ความตกลงว่าด้วยการอำนวยความสะดวกทางการค้าขององค์การ การค้าโลก : การปรับปรุงแก้ไขกฎหมายศุลกากร WTO TRADE FACILITATION AGREEMENT: THE IMPROVEMENT OF THAI CUSTOMS LAWS. วารสารบัณฑิตศึกษา นิติศาสตร์, 411 - 424.

⁴ รายงานประจำปี กรมศุลกากร 2556

เวลานานและมีบทบัญญัติบางเรื่องที่ล้าสมัย ซึ่งไม่สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมในปัจจุบัน⁵ รวมถึงการแก้ไขเพิ่มเติมพระราชกำหนดพิกัดอัตราศุลกากร พ.ศ. 2530

ด้วยพันธกิจของกรมศุลกากรที่เพิ่มมากขึ้นและมีการตรากฎหมายฉบับใหม่มาบังคับใช้แทนกฎหมายฉบับเดิม รวมถึงการแก้ไขกฎหมายฉบับเดิมข้างต้น ประกอบกับขอบเขตการปฏิบัติงานของกรมศุลกากรซึ่งมีมากมายหลากหลายด้าน เช่น งานด้านตรวจปล่อยสินค้า งานด้านป้องกันและปราบปราม งานด้านสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร งานด้านพิกัดอัตราศุลกากร และงานด้านราคาศุลกากร เป็นต้น ส่งผลให้เจ้าหน้าที่ศุลกากรจำเป็นต้องมีความรู้ ทักษะ และสมรรถนะที่หลากหลาย เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่งงานด้านพิกัดอัตราศุลกากรซึ่งเป็นหัวใจหลักในการจัดเก็บภาษีอากร เนื่องจากพิกัดศุลกากรที่แตกต่างกันส่งผลต่อให้อัตราอากรต่างกัน⁶ โดยระบบพิกัดศุลกากรที่ใช้ในการจำแนกสินค้าและได้รับการยอมรับและใช้ในเกือบทุกประเทศทั่วโลก คือ พิกัดศุลกากรระบบฮาร์โมนิซ (Harmonized System Code) อันเป็นระบบการจำแนกสินค้าขององค์การศุลกากรโลก (World Customs Organization) โดยจะมีการปรับปรุงแก้ไขทุก ๆ 5 ปี เพื่อให้พิกัดศุลกากรมีความทันสมัยและเป็นปัจจุบันอยู่เสมอเพื่อให้สอดคล้องกับเทคโนโลยีที่มีการพัฒนาอย่างรวดเร็วและต่อเนื่อง โดยจะมีการพิจารณานำเอาพิกัดศุลกากรสำหรับสินค้าที่มีมูลค่าทางการค้าระหว่างประเทศต่ำลงเป็นอย่างมากออก เนื่องจากบ่งชี้ว่าเป็นสินค้าที่ล้าสมัยแล้ว ในขณะที่จะมีการพิจารณาเพิ่มพิกัดศุลกากรสำหรับสินค้าที่มีมูลค่าทางการค้าระหว่างประเทศสูงขึ้นเข้ามา⁷ ทั้งนี้ ส่วนราชการภายในกรมศุลกากรที่มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับงานด้านพิกัดอัตราศุลกากร ได้แก่ กองมาตรฐานพิกัดอัตราศุลกากร และกองนโยบายและอุทธรณ์พิกัดอัตราศุลกากร⁸ โดยมีหน้าที่ความรับผิดชอบหลากหลายด้าน⁹ ยกตัวอย่างเช่น

1) งานพิจารณาจำแนกพิกัดอัตราศุลกากร

กรณีมีการขอปรึกษาหารือเกี่ยวกับการจำแนกพิกัดอัตราศุลกากรสำหรับการนำเข้าหรือส่งออกของส่วนราชการภายในกรมศุลกากร สำหรับใช้อ้างอิงในการออกแบบแจ้งการประเมินอากรของเจ้าหน้าที่ศุลกากร เพื่อเรียกเก็บอากรที่ขาดให้ครบถ้วน เมื่อเจ้าหน้าที่ ๓ ตรวจสอบพบว่า ผู้มีหน้าที่เสียอากรไม่ได้เสียอากรหรือเสียไม่ครบถ้วน

⁵ พระราชบัญญัติศุลกากร พ.ศ. 2560

⁶ อัตราอากรเป็นไปตามประกาศกระทรวงการคลังที่บังคับใช้ ณ วันนำเข้าหรือส่งออกสำเร็จ

⁷ เอกสารประกอบการสัมมนาพิกัดศุลกากรระบบฮาร์โมนิซและพิกัดศุลกากรฮาร์โมนิซอาเซียน ฉบับปี 2022 สำหรับเจ้าหน้าที่กรมศุลกากร

⁸ ในอดีตเป็นกองเดียวกัน คือ กองพิกัดอัตราศุลกากร

⁹ คำสั่งกรมศุลกากร ที่ 195/2565 เรื่อง จัดตั้งกองมาตรฐานพิกัดศุลกากร กองนโยบายและอุทธรณ์พิกัดอัตราศุลกากร และมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบ

2) ให้บริการตีความพิกัดอัตราศุลกากรล่วงหน้า

ผู้นำของเข้าหรือผู้ส่งของออกสามารถสอบถามพิกัดอัตราศุลกากรล่วงหน้าก่อนการนำเข้าหรือส่งของออก เพื่อความถูกต้องในการสำแดงพิกัดอัตราศุลกากรในใบขนสินค้า โดยเป็นการเพิ่มความสะดวกและรวดเร็วในการนำเข้าหรือส่งออก อีกทั้งยังเป็นการป้องกันปัญหาการกระทำผิดทางศุลกากร เช่น สำแดงเท็จ หรือหลีกเลี่ยงอากร เป็นต้น ทั้งนี้ ผลการตีความพิกัดอัตราศุลกากรล่วงหน้ามีอายุ 3 ปี นับแต่วันที่ออกหนังสือแจ้งผลการตีความพิกัดอัตราศุลกากรล่วงหน้าสำหรับสินค้าที่สอบถาม และมีค่าธรรมเนียมค่าธรรมเนียม 2000 บาท¹⁰

3) การจัดทำพิกัดศุลกากรเพื่อให้เป็นไปตามมาตรฐานสากลภายใต้ระบบฮาร์โมนไนซ์ และตามพันธกรณีระหว่างประเทศ รวมทั้งเสนอแนะการปรับปรุงแก้ไขกฎหมายว่าด้วยพิกัดอัตราศุลกากร

เพื่อให้สอดคล้องกับเทคโนโลยีที่มีการพัฒนาอย่างรวดเร็วและต่อเนื่อง จึงจำเป็นที่จะต้องมีการปรับปรุงแก้ไขพิกัดศุลกากรระบบฮาร์โมนไนซ์ (Harmonized System Code) ให้เป็นปัจจุบันอยู่ตลอด โดยจะทำการปรับปรุงแก้ไขทุก ๆ 5 ปี อีกทั้งการที่ประเทศไทยเข้าเป็นภาคีในข้อตกลงการค้าเสรี (Free Trade Agreement) ต่าง ๆ จึงจำเป็นต้องมีการปรับปรุงอัตราอากรของบางพิกัดศุลกากรให้เป็นไปตามข้อตกลงดังกล่าว ผ่านการออกประกาศกระทรวงการคลัง

4) งานพิจารณาดำเนินการเกี่ยวกับการอุทธรณ์การประเมินอากร

กรณีผู้นำของเข้าหรือผู้ส่งของออกไม่เห็นด้วยกับการประเมินอากรของเจ้าหน้าที่ศุลกากรในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับพิกัดอัตราศุลกากร ราคาศุลกากร กฎว่าด้วยถิ่นกำเนิดสินค้า และกฎหมาย ผู้นำของเข้าหรือผู้ส่งของออกมีสิทธิที่จะยื่นอุทธรณ์การประเมินอากรต่อคณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์ ภายใน 30 วัน นับแต่วันที่ได้รับแบบแจ้งการประเมินอากร โดยคณะกรรมการฯ จะต้องพิจารณาให้แล้วเสร็จภายใน 180 วัน นับแต่วันที่ได้รับอุทธรณ์และมีเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับการอุทธรณ์ครบถ้วน

ประกอบกับเมื่อพิจารณาข้อมูลจากกระทรวงพาณิชย์เกี่ยวกับมูลค่าการค้าระหว่างประเทศ ตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน พบว่า มีแนวโน้มการขยายตัวอย่างต่อเนื่อง¹¹ ประกอบกับการเข้าเป็นภาคีในความตกลงการค้าเสรี (Free Trade Agreement) ที่เพิ่มมากขึ้น โดยปัจจุบันมีจำนวนทั้งสิ้น 14 ฉบับ ซึ่งความตกลงการค้าเสรีล่าสุดของประเทศไทย คือ ความตกลงหุ้นส่วนทางเศรษฐกิจระดับภูมิภาค (Regional Comprehensive Economic Partnership: RCEP) เพื่อเพิ่มศักยภาพทางเศรษฐกิจและความสามารถในการแข่งขันของประเทศ ประกอบกับการแก้ไขเพิ่มเติมพระราชกำหนดพิกัดอัตรา

¹⁰ ประกาศกรมศุลกากร ที่ 182/2564

¹¹ เข้าถึงจาก <https://tradereport.moc.go.th/Report/Default.aspx?Report=TradeThBalanceYearly>

ศุลกากร พ.ศ. 2530 ในเรื่องของการให้บริการตีความพิกัดอัตราศุลกากรล่วงหน้าเพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกทางการค้า สะท้อนให้เห็นถึงปริมาณงานในด้านพิกัดอัตราศุลกากรที่เพิ่มมากขึ้น อีกทั้งการตรากฎหมายศุลกากรฉบับใหม่มีการเพิ่มบทบัญญัติเกี่ยวกับการกำหนดกรอบเวลาสำหรับงานด้านพิกัดอัตราศุลกากรในบางกรณี เพื่อให้การปฏิบัติงานดังกล่าวมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นและเป็นการอำนวยความสะดวกทางการค้า อันจะเป็นการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ เช่น มาตรา 19 แห่งพระราชบัญญัติศุลกากร พ.ศ. 2560 กำหนดว่า ให้เจ้าหน้าที่ศุลกากรมีอำนาจประเมินอากรภายใน 3 ปี นับแต่วันยื่นใบขนสินค้า¹² (กฎหมายฉบับเก่ากำหนดระยะเวลาไว้ 10 ปี) และ มาตรา 41 แห่งพระราชบัญญัติศุลกากร พ.ศ. 2560 กำหนดว่า คณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์จะต้องพิจารณาอุทธรณ์ให้แล้วเสร็จภายใน 180 วัน นับแต่วันที่ได้รับอุทธรณ์¹³ (กฎหมายฉบับเก่าไม่มีการกำหนดระยะเวลาไว้) อีกทั้ง งานด้านพิกัดอัตราศุลกากรเป็นงานที่ต้องอาศัยความรู้เฉพาะด้าน เช่น ความรู้ด้านวิศวกรรมศาสตร์ ความรู้ด้านวิทยาศาสตร์ เป็นต้น ในการจำแนกพิกัดอัตราศุลกากร และต้องอาศัยทักษะที่หลากหลายในการปฏิบัติงาน เช่น ทักษะภาษาอังกฤษ ทักษะการนำเสนอ ทักษะการสื่อสาร เป็นต้น

ทั้งนี้ ด้วยปริมาณงานที่เพิ่มขึ้น กรอบระยะเวลาตามกฎหมายที่สั้นลง และเป็นงานที่ต้องอาศัยความรู้เฉพาะด้าน ประสบการณ์ และทักษะที่หลากหลายตามที่กล่าวข้างต้น จึงเป็นสาเหตุอันก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานของเจ้าหน้าที่กรมศุลกากรที่จะต้องปฏิบัติงานด้านพิกัดอัตราศุลกากร ซึ่งสอดคล้องกับ Ivancevich and Matteson (1990 อ้างใน ลัดดา ตันกันทะ 2540) ที่ได้กล่าวว่า ความเครียดในการทำงาน “เป็นการตอบสนองของบุคคล เมื่อต้องเผชิญกับแรงกดดันที่เกิดจากสิ่งแวดล้อมหรือสถานการณ์ในการปฏิบัติงานทั้งด้านปริมาณผลงาน คุณภาพผลงาน ระยะเวลาการบริหารงาน และความขัดแย้งของบุคคล ซึ่งส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กร” ทั้งนี้ ยังสอดคล้องกับรัตติพร พนพิเชษฐกุล (2544) ที่ได้กล่าวว่า ความเครียดในการทำงาน “เป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีสาเหตุมาจากปัจจัยในการทำงานต่าง ๆ ซึ่งก่อให้เกิดการเจ็บป่วยทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจของบุคคล อันจะนำไปสู่การลดลงของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน”

อีกทั้ง ศรีจันทร์ พรจิราศิลป์ (2554) ได้ให้ความหมายของความเครียดไว้ว่า “เป็นความรู้สึกเมื่อบุคคลต้องเผชิญกับปัญหาและทำให้รู้สึกกดดัน กลัว หรือวิตกกังวล โดยเมื่อบุคคลประเมินว่าปัญหาที่เผชิญเป็นสิ่งคุกคามร่างกายหรือจิตใจ จะส่งผลให้ร่างกายและจิตใจสูญเสียภาวะสมดุลไป” โดยความเครียดก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงต่อบุคคล 3 ด้าน ดังนี้

¹² มาตรา 10 วรรค 3 แห่งพระราชบัญญัติศุลกากร พ.ศ. 2469 กำหนดให้เจ้าหน้าที่ที่มีอำนาจเรียกเก็บอากรที่ขาดให้ครบถ้วน ภายใน 10 ปี นับแต่วันยื่นใบขนสินค้าหรือส่งออก

¹³ พระราชบัญญัติศุลกากร พ.ศ. 2469 ไม่มีการกำหนดกรอบระยะเวลาการพิจารณาอุทธรณ์การประเมินอากรไว้แต่อย่างใด

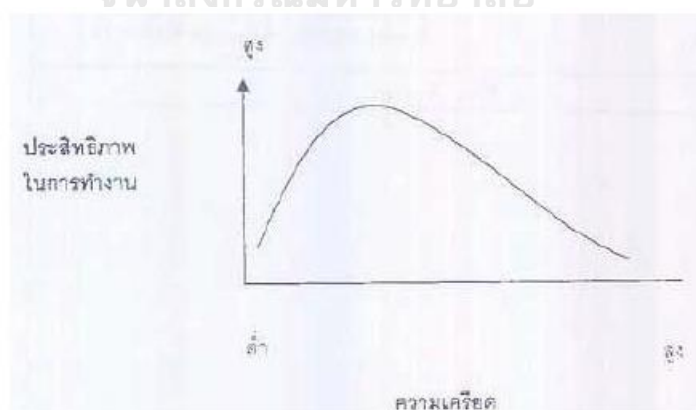
1) ด้านร่างกาย ทำให้เกิดการหน้ามืด เจ็บหน้าอก ความดันโลหิตสูง หลอดเลือดอุดตัน โรคหัวใจ โรคอ้วน แผลในกระเพาะอาหาร เป็นต้น

2.) ด้านจิตใจ ทำให้บุคคลขาดสมาธิ วิตกกังวล ขาดความเชื่อมั่นในตนเอง หรือหมกมุ่น ครุ่นคิดจนไม่สนใจสิ่งรอบตัว ทั้งนี้ หากเผชิญกับเครียดเป็นระยะเวลาานาน จะทำให้บุคคลมีความจำ และสติปัญญาที่ลดลง เนื่องจากความเครียดส่งผลให้เซลล์ประสาทในส่วนที่เกี่ยวข้องกับสติปัญญาและความจำภายในสมองฝ่อและลดจำนวนลง อีกทั้ง ยังทำให้บุคคลเกิดอาการซึมเศร้าและวิตกกังวลกว่าปกติ เนื่องจากความเครียดส่งผลกระทบต่อการทำงานของระบบสารสื่อประสาทในส่วนที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมและอารมณ์

3.) ด้านพฤติกรรม ทำให้พฤติกรรมที่แสดงออกเปลี่ยนแปลงไป เช่น เบื่ออาหาร นอนไม่หลับ ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง สูบบุหรี่ ดื่มเหล้า ดื่มยา หรือติดการพนัน อีกทั้ง การเปลี่ยนแปลงของสารเคมีในสมองทำให้บุคคลมีพฤติกรรมที่เปลี่ยนแปลงไป เช่น ก้าวร้าวขึ้น ความอดทนต่ำลง เป็นต้น

นอกจากนี้ Robbins (1991 อ้างใน ปวีตรา ลาภละมูล 2557) ได้กล่าวว่า ความเครียดกับประสิทธิภาพในการทำงานมีความสัมพันธ์กันในลักษณะของตัวยูกลับหัว (Inverted-U Relationship) กล่าวคือ เมื่อบุคคลมีความเครียดน้อยก็จะส่งผลให้ประสิทธิภาพการทำงานต่ำ แต่หากบุคคลมีความเครียดเพิ่มขึ้นก็จะทำให้ประสิทธิภาพการทำงานสูงขึ้น เนื่องจากเป็นการกระตุ้นให้ร่างกายตอบสนองต่อสิ่งเร้า อย่างไรก็ตาม เมื่อบุคคลมีความเครียดเพิ่มขึ้นจนเกินกว่าระดับที่รับได้ก็จะส่งผลให้ประสิทธิภาพการทำงานลดลง ดังนี้

รูปภาพที่ 1 ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดกับประสิทธิภาพในการทำงาน¹⁴



¹⁴ เข้าถึงจาก https://ir.swu.ac.th/jspui/bitstream/123456789/4507/2/Pavitra_L.pdf

จากปัญหาเกี่ยวกับงานด้านพิกัตอัตราศุลกากร ได้แก่ ปริมาณงานที่เพิ่มขึ้น กรอบระยะเวลา ตามกฎหมายที่สั้นลง อีกทั้งยังเป็นงานที่ต้องอาศัยความรู้เฉพาะด้าน ประสบการณ์ และทักษะที่หลากหลาย ซึ่งก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน อันจะนำไปสู่การลดลงของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยด้านความเครียดในการทำงานและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมศุลกากรที่เกี่ยวข้องกับงานด้านพิกัตอัตราศุลกากร เพื่อนำผลการศึกษามาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลและโครงสร้างของกรมศุลกากรให้เหมาะสมกับการปฏิบัติงานด้านพิกัตอัตราศุลกากร อันจะส่งผลให้เจ้าหน้าที่ศุลกากรสามารถปฏิบัติงานด้านพิกัตอัตราศุลกากรได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ทำให้ให้กรมศุลกากรสามารถปฏิบัติงานตามพันธกิจและบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ได้ อันเป็นประโยชน์ต่อการขยายตัวในด้านเศรษฐกิจและเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศต่อไป

1.2 คำถามวิจัย

ปัจจัยด้านความเครียดในการทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านพิกัตอัตราศุลกากรของเจ้าหน้าที่ศุลกากร ณ กองมาตรฐานพิกัตอัตราศุลกากร และกองนโยบายและอุทธรณ์พิกัตอัตราศุลกากร หรือไม่

1.3 วัตถุประสงค์การวิจัย

1.3.1 เพื่อศึกษาระดับความเครียดในการทำงานของเจ้าหน้าที่ศุลกากร ณ กองมาตรฐานพิกัตอัตราศุลกากร และกองนโยบายและอุทธรณ์พิกัตอัตราศุลกากร

1.3.2 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภูมิหลังทางประชากรและสังคมกับระดับปัจจัยด้านความเครียดในการทำงานของเจ้าหน้าที่ศุลกากร ณ กองมาตรฐานพิกัตอัตราศุลกากร และกองนโยบายและอุทธรณ์พิกัตอัตราศุลกากร

1.3.3 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภูมิหลังทางประชากรและสังคม รวมถึงปัจจัยด้านความเครียดในการทำงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านพิกัตอัตราศุลกากรของเจ้าหน้าที่ศุลกากร ณ กองมาตรฐานพิกัตอัตราศุลกากร และกองนโยบายและอุทธรณ์พิกัตอัตราศุลกากร

1.4 คุณูปการและประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.4.1 ได้รับทราบระดับความเครียดในการทำงานของเจ้าหน้าที่ศุลกากร ณ กองมาตรฐาน พิกัดอัตราศุลกากร และกองนโยบายและอุทธรณ์พิกัดอัตราศุลกากร

1.4.2 ได้รับทราบความสัมพันธ์ระหว่างภูมิหลังทางประชากรและสังคมกับระดับความเครียดในการทำงานของเจ้าหน้าที่ศุลกากร ณ กองมาตรฐานพิกัดอัตราศุลกากร และกองนโยบายและอุทธรณ์พิกัดอัตราศุลกากร

1.4.3 ได้รับทราบความสัมพันธ์ระหว่างภูมิหลังทางประชากรและสังคม รวมถึงปัจจัยด้านความเครียดในการทำงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านพิกัดอัตราศุลกากรของเจ้าหน้าที่ศุลกากร ณ กองมาตรฐานพิกัดอัตราศุลกากร และกองนโยบายและอุทธรณ์พิกัดอัตราศุลกากร

1.4.4 นำผลการศึกษามาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลและโครงสร้างของกรมศุลกากรให้เหมาะสมกับการปฏิบัติงานด้านพิกัดอัตราศุลกากร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น

1.5 ขอบเขตการวิจัย

การศึกษาในครั้งนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ ซึ่งผู้วิจัยมุ่งศึกษาภูมิหลังทางประชากรและสังคม รวมถึงปัจจัยด้านความเครียดในการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านพิกัดอัตราศุลกากรของเจ้าหน้าที่ศุลกากร ณ กองมาตรฐานพิกัดอัตราศุลกากร และกองนโยบายและอุทธรณ์พิกัดอัตราศุลกากร ผ่านการการสำรวจโดยใช้แบบสอบถามเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิจากกลุ่มตัวอย่าง โดยมีขอบเขตการวิจัยดังนี้

1.5.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

มุ่งศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน ได้แก่ ปัจจัยด้านลักษณะงาน ปัจจัยด้านบทบาทหน้าที่ ปัจจัยด้านโครงสร้างและบรรยากาศในองค์กร ปัจจัยด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล และปัจจัยด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน รวมถึงความแตกต่างของแต่ละบุคคลในด้านภูมิหลังทางประชากรและสังคม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติราชการ และรายได้ต่อเดือน ที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านพิกัดอัตราศุลกากรของเจ้าหน้าที่ศุลกากร ณ กองมาตรฐานพิกัดอัตราศุลกากร และกองนโยบายและอุทธรณ์พิกัดอัตราศุลกากร โดยนำแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความเครียด ความเครียดในการทำงาน และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมาใช้ในการศึกษา ซึ่งจะนำผลการศึกษามาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลและโครงสร้างของกรม

ศุลกากรให้เหมาะสมกับการปฏิบัติงานด้านพิกัดอัตราศุลกากร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ปริมาณผลงาน คุณภาพผลงาน และระยะเวลาในการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น

1.5.2 ขอบเขตด้านกลุ่มประชากร

เก็บข้อมูลจากเจ้าหน้าที่กรมศุลกากร ณ กองมาตรฐานพิกัดอัตราศุลกากร และกองนโยบายและอุทธรณ์พิกัดอัตราศุลกากร จำนวน 141 คน¹⁵

1.5.3 ขอบเขตด้านเวลา

การดำเนินการวิจัยใช้ระยะเวลา 3 เดือน นับตั้งแต่เดือนกันยายนจนถึงพฤศจิกายน พ.ศ.2565

1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ

1.6.1 เจ้าหน้าที่ศุลกากร มีความหมายว่า ลูกจ้าง พนักงานราชการ และข้าราชการ ผู้ปฏิบัติงาน ณ กองมาตรฐานพิกัดอัตราศุลกากร และกองนโยบายและอุทธรณ์พิกัดอัตราศุลกากร

1.6.2 งานด้านพิกัดศุลกากร มีความหมายว่า หน้าที่ความรับผิดชอบของกองมาตรฐานพิกัดอัตราศุลกากร และกองนโยบายและอุทธรณ์พิกัดอัตราศุลกากร ตามคำสั่งกรมศุลกากร ที่ 195/2565 เรื่อง จัดตั้งกองมาตรฐานพิกัดศุลกากร กองนโยบายและอุทธรณ์พิกัดอัตราศุลกากร และมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบ

1.6.3 ความเครียดในการทำงาน มีความหมายว่า ความรู้สึกของบุคคลเมื่อต้องเผชิญกับความกดดันที่เป็นผลมาจากปัจจัยต่าง ๆ ในการปฏิบัติงาน เช่น ปริมาณงานที่มากเกินไป ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลภายในองค์กรที่ไม่ดี การขาดความก้าวหน้าในอาชีพ เป็นต้น ซึ่งปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้จะทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานลดลง

1.6.4 ปัจจัยด้านความเครียดในการทำงาน มีความหมายว่า ปัจจัยต่าง ๆ ในการปฏิบัติงาน อันเป็นสาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน

1.6.5 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน มีความหมายว่า การปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็ว มีคุณภาพ และบรรลุตามเป้าหมายที่กรมศุลกากรกำหนด

¹⁵ คำสั่งกรมศุลกากร ที่ 195/2565 เรื่อง จัดตั้งกองมาตรฐานพิกัดศุลกากร กองนโยบายและอุทธรณ์พิกัดอัตราศุลกากร และมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบ

บทที่ 2

การทบทวนวรรณกรรม

การศึกษาวิจัยปัจจัยด้านความเครียดในการทำงานและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมศุลกากรที่เกี่ยวข้องกับงานด้านพิกัดอัตราศุลกากรในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการรวบรวมแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

- 2.1 ความเครียด
- 2.2 ความเครียดในการทำงาน
- 2.3 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
- 2.4 กรมศุลกากร พิกัดอัตราศุลกากร และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
- 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 ความเครียด

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับความเครียดในลักษณะของตัวยูกลับหัว (Inverted-U Relationship) กล่าวคือ เมื่อบุคคลมีความเครียดน้อยก็จะส่งผลให้ประสิทธิภาพการทำงานต่ำ แต่หากบุคคลมีความเครียดเพิ่มขึ้นก็จะทำให้ประสิทธิภาพการทำงานสูงขึ้น เนื่องจากเป็นการกระตุ้นให้ร่างกายตอบสนองต่อสิ่งเร้า อย่างไรก็ตาม เมื่อบุคคลมีความเครียดเพิ่มขึ้นจนเกินกว่าระดับที่รับได้ก็จะส่งผลให้ประสิทธิภาพการทำงานลดลง (Robbins, 1991 อ้างใน ปวีตรา ลาภละมูล, 2557) ประกอบกับการตอบสนองต่อสิ่งคุกคามที่ก่อให้เกิดความเครียดของแต่ละบุคคลก็แตกต่างกันไปในแต่ละบุคคลตามระดับการรับรู้และประเมิน (ศรีจันทร์ พรจิราศิลป์, 2554) ด้วยเหตุนี้การศึกษาแนวคิดทฤษฎี บทความ และงานวิจัยที่เกี่ยวกับความเครียดจึงเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการวิจัยในครั้งนี้ เพื่อให้ทราบถึงความเครียดคืออะไร มีสาเหตุมาจากอะไรบ้าง แบ่งออกเป็นกี่ประเภท มีกี่ระดับ และผลกระทบที่เกิดขึ้นต่อบุคคลเป็นอย่างไร ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการเก็บข้อมูลมาวิเคราะห์และการอภิปรายผลต่อไป

2.1.1 ความหมายของความเครียด

กรมสุขภาพจิต (2546) ได้ให้ความหมายว่า ความเครียด¹⁶ คือ เหตุการณ์หรือสภาพใดก็ตามที่ก่อให้เกิดความลำบากใจในการตัดสินใจ ความวิตกกังวลกับความสัมพันธ์กับคนบางคน ความวิตกกังวลกับความไม่แน่นอนของสถานการณ์ หรือเกิดความรู้สึกกลัวอันตรายที่จะเกิดขึ้น

¹⁶ คู่มือคลายเครียดด้วยตนเอง สำหรับวัยรุ่น

ศรีจันทร์ พรจิราศิลป์ (2554) ได้ให้ความหมายของความเครียดไว้ว่าเป็นความรู้สึกเมื่อบุคคลต้องเผชิญกับปัญหาและทำให้รู้สึกกดดัน กลัว หรือวิตกกังวล โดยเมื่อบุคคลประเมินว่าปัญหาที่เผชิญเป็นสิ่งคุกคามร่างกายหรือจิตใจ จะส่งผลให้ร่างกายและจิตใจสูญเสียสภาวะสมดุลไป

Michael (1991 อ้างในเสาวรส วงศาสุลักษณ์ 2549) ได้ให้ความหมายของความเครียดไว้ว่า เป็นปฏิกิริยาตอบสนองทั้งทางด้านร่างกาย จิตใจ และพฤติกรรมของแต่ละบุคคลในการปรับตัวต่อสิ่งคุกคามทั้งภายนอกและภายใน ซึ่งอาจเป็นเหตุการณ์ สถานการณ์ บุคคล หรือสิ่งอื่นใดที่บุคคลรับรู้ว่าเป็นสิ่งที่ทำให้เครียด

Lazarus & Folkman (1984 อ้างในดอน รูปสม 2562) ได้ให้ความหมายของความเครียดว่า เป็นความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับสิ่งแวดล้อม โดยบุคคลจะเกิดความเครียดหรือไม่ ขึ้นอยู่กับการประเมินของแต่ละบุคคลว่าสิ่งแวดล้อมที่เผชิญก่อให้เกิดผลดีหรือผลเสีย (Irrelevant) แก่ตนเอง ทั้งนี้ หากประเมินว่าสิ่งแวดล้อมที่เผชิญก่อให้เกิดผลในทางที่ดี (Being Positive) แก่ตนเอง ก็จะทำให้บุคคลไม่เกิดความเครียดแต่อย่างใด อย่างไรก็ตามหากบุคคลประเมินว่าสิ่งแวดล้อมที่เผชิญอยู่เป็นสิ่งคุกคาม (Threat) ต่อตนเอง ก็ย่อมที่จะก่อให้เกิดความเครียดขึ้น

Luckman and Sorensen (1987 อ้างในกัลยาณี อาษาพันธ์ และคณะ 2550) ได้ให้ความหมายของความเครียดว่า เป็นปฏิกิริยาตอบสนองของบุคคลต่อสภาพแวดล้อมที่มารบกวนภาวะสมดุลของร่างกาย

กล่าวโดยสรุป ความเครียด มีความหมายว่า ปฏิกิริยาตอบสนองของบุคคลทางด้านร่างกาย จิตใจ และพฤติกรรม เมื่อบุคคลรับรู้และประเมินว่าสภาพแวดล้อมทั้งภายนอกและภายในที่เผชิญอยู่ เป็นสิ่งคุกคามที่ส่งผลให้ร่างกายและจิตใจสูญเสียสภาวะสมดุล

2.1.2 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความเครียด

ทฤษฎีความเครียดของ Slavin (1991 อ้างในสุภาภัทร ทนเถื่อน 2553) ได้เสนอกระบวนการความเครียดซึ่งพัฒนาตามทฤษฎีความเครียดของ Lazarus & Folkman (1984) โดยประกอบด้วยองค์ประกอบ 2 ประการ ดังนี้

1) เหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียด (Occurrence of a Potentially Stressful Event) ความเครียดเกิดจากความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมกับบุคคล ซึ่งรวมถึงเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่บุคคลต้องเผชิญด้วยเช่นกัน โดยเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่บุคคลเผชิญจะเป็นสิ่งเร้าที่มารกระตุ้นให้บุคคล

เกิดความเครียดได้ โดยจะมีความเครียดมากขึ้นเรื่อยๆ ขึ้นอยู่กับการประเมินของบุคคล ซึ่งเหตุการณ์ที่ถือเป็นสิ่งเร้าจะมีทั้งภายในและภายนอก

2) การประเมินทางปัญญาข้างต้น (Primary Appraisal) เป็นการประเมินเหตุการณ์ในสภาพแวดล้อมของบุคคลโดยทั่ว ๆ ไปแบบไม่เฉพาะเจาะจง เพื่อที่จะตัดสินว่ามีผลคุกคามต่อตนเองหรือไม่ โดยการประเมินจะใช้ทั้งปัจจัยส่วนบุคคล เช่น ค่านิยม ความเชื่อ เป็นต้น และปัจจัยทางสภาพการณ์ คือ เหตุการณ์ใหม่

ทฤษฎีความเครียดของ Robbins (2013 อ้างในปวีตรา ลาภละมูล 2557) โดย Robbins ได้สร้างแบบจำลองความเครียด (Robbins' Stress Model) ขึ้น โดยเป็นการนำปัจจัยต่าง ๆ อันเป็นสาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียดเข้ามาไว้ด้วยกัน ซึ่งประกอบด้วย

1) ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม (Environmental Factors) เป็นความไม่แน่นอนที่ส่งผลกระทบต่อองค์การทั้งในด้านโครงสร้างและบุคลากร เช่น ความไม่แน่นอนทางเศรษฐกิจ (Economic Uncertainty) โดยเมื่อเศรษฐกิจตกต่ำย่อมส่งผลกระทบต่อองค์การอย่างไม่อาจหลีกเลี่ยงได้ อีกทั้งยังทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกไม่มั่นคงมากขึ้น ประกอบกับความไม่แน่นอนทางการเมือง (Political Uncertainty) เช่น การประท้วง การชุมนุม เป็นต้น ก็เป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดความเครียดต่อคนในสังคมเช่นกัน อีกทั้งการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี (Technological Change) ก็เป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้บุคคลผู้ที่ไม่สามารถปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงเกิดความเครียดขึ้นได้

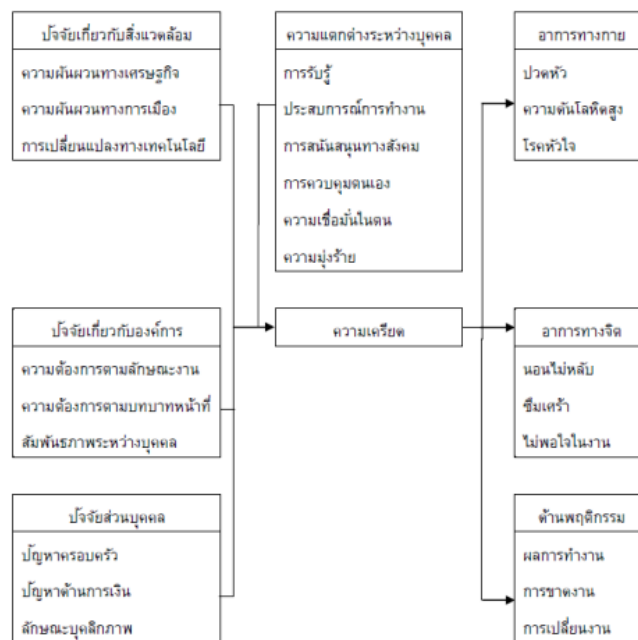
2) ปัจจัยด้านองค์การ (Organizational Factors) ความต้องการขององค์การทั้งในด้านบทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบ กฎระเบียบต่าง ๆ ล้วนเป็นสิ่งที่สร้างความกดดันให้แก่บุคคล โดยความต้องการด้านบทบาทหน้าที่ (Role demand) ส่งผลให้บุคคลเกิดความเครียดขึ้นได้ เนื่องจากปัญหาความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย การได้รับบทบาทหน้าที่ที่ต้องใช้ความรับผิดชอบสูงเกินไป รวมถึงความคลุมเครือของบทบาทหน้าที่ ในขณะที่ความต้องการด้านงาน (Task demand) อันประกอบด้วย ลักษณะงาน เงื่อนไขการปฏิบัติงาน และสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ล้วนเป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดความเครียดของบุคคลขึ้นเช่นเดียวกัน นอกจากนี้ ความต้องการระหว่างบุคคล (Interpersonal demand) ซึ่งเป็นความกดดันที่มีสาเหตุมาจากบุคคลอื่นในที่ทำงาน เช่น ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่ย่ำแย่ การขาดการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาหรือเพื่อนร่วมงาน ล้วนเป็นสิ่งที่ส่งผลให้บุคคลเกิดความเครียดขึ้น

3) ปัจจัยส่วนบุคคล (Personal Factors) เช่น ปัญหาครอบครัว (family issue) เนื่องจากครอบครัวเป็นสิ่งที่สำคัญต่อบุคคลเป็นอย่างมาก โดยบุคคลที่มีปัญหาครอบครัวย่อมไม่สามารถปฏิบัติงานตามปกติได้ ประกอบกับปัญหาด้านการเงินของบุคคล (Personal economic

problem) รวมถึงลักษณะบุคลิกภาพของบุคคล (Inherent personality characteristics) ก็ส่งผลต่อการจัดการความเครียดของแต่ละบุคคล ซึ่งปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้ล้วนเป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดความเครียดแก่บุคคลเช่นเดียวกัน

4) ความแตกต่างระหว่างบุคคล (Individual Differences) ความเครียดที่ส่งผลกระทบต่อแต่ละบุคคลนั้น ในบางครั้งอาจเกิดจากปัญหาเดียวกัน อย่างไรก็ตาม การตอบสนองต่อความเครียดของแต่ละบุคคลจะแตกต่างกันออกไป โดยปัจจัยที่ทำให้แต่ละบุคคลมีความอดทนต่อความเครียดที่ต่างกัน ได้แก่ การรับรู้ (Perception) ประสบการณ์การทำงาน (Experience) การสนับสนุนทางสังคม (Social support) นอกจากนี้บุคลิกลักษณะ (Personality) ของแต่ละบุคคล เช่น ขอบข่ายขัน ก้าวร้าว ใจร้อน พักผ่อนน้อย ชอบทำอะไรหลายอย่างพร้อมกันในเวลาเดียวกัน มีความเชื่อมั่นในตนเองสูง หรือบ้างงาน มักมีความเสี่ยงที่จะก่อให้เกิดความเครียดเช่นเดียวกัน

รูปภาพที่ 2 แบบจำลองความเครียดตามแนวคิดของ Robbins (Robbin's Stress Model)



ที่มา: Robbins (2013 อ้างในปวีตรา ลากละมุล 2557)

กล่าวโดยสรุป นักวิชาการทั้ง 2 ท่าน มีความเห็นที่สอดคล้องกันว่า ความเครียดเป็นสิ่งที่เกิดจากสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ทั้งภายนอกและภายในบุคคล ซึ่งปฏิกิริยาตอบสนองต่อความเครียดจะแตกต่างกันไปในแต่ละบุคคลขึ้นอยู่กับ การรับรู้และประเมินว่าสภาพแวดล้อมที่เผชิญอยู่เป็นสิ่งที่คุกคามต่อตนเองหรือไม่

2.1.3 สาเหตุของความเครียด

ซูทิตย์ ปานปรีชา (2534 อ้างในสุภาภทร ทนเถื่อน 2553) ได้แบ่งสาเหตุของความเครียดออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

1) สาเหตุภายใน คือ ความเครียดที่เกิดจากปัจจัยต่าง ๆ ที่มาจากตัวบุคคล ซึ่งสามารถแยกได้เป็น 2 ชนิด ได้แก่

1.1 สาเหตุทางร่างกาย เนื่องจากร่างกายและจิตใจไม่สามารถแยกจากกันได้ โดยเมื่อส่วนใดส่วนหนึ่งจะส่งผลให้อีกด้วยเช่นกัน ดังนั้นเมื่อร่างกายเจ็บป่วยก็จะทำให้จิตใจเกิดความเครียดไปด้วย ซึ่งความเครียดที่เกิดจากร่างกายมีดังนี้

1.1.1 ความเมื่อยล้าทางร่างกาย เป็นภาวะที่ร่างกายไม่สมบูรณ์หรือผ่านการทำงานอย่างหนักและเป็นระยะเวลานาน

1.1.2 การพักผ่อนที่ไม่เพียงพอ เป็นภาวะที่ร่างกายผ่านการงานติดต่อกันเป็นระยะเวลานาน

1.1.3 การรับประทานอาหารไม่เพียงพอหรือไม่ถูกสุขลักษณะ ส่งผลให้ร่างกายอ่อนเพลีย เนื่องจากระดับน้ำตาลในเลือดต่ำ หรือการขาดวิตามินหรือเกลือแร่

1.1.4 ความเจ็บป่วยทางร่างกาย ส่งผลให้ร่างกายอ่อนเพลีย เช่น การมีโรคประจำตัว การที่อวัยวะภายในร่างกายทำงานไม่ดี การเสียเลือดมาก เป็นต้น

1.1.5 การติดสารเสพติดและสุรา ทำให้ร่างกายอ่อนเพลียเพราะต้องใช้พลังงานมาก เนื่องจากในบางชนิดจะมีฤทธิ์กดประสาท

1.2 สาเหตุทางจิตใจ โดยความเครียดเกิดจากสภาวะทางจิตใจ ดังนี้

1.2.1 อารมณ์ที่แยะ เช่น เศร้า กลัว หรือวิตกกังวล เป็นต้น โดยทำให้บุคคลเกิดความทุกข์ใจหรือสิ้นหวังซึ่งนำไปสู่ความเครียด

1.2.2 ความคับข้องใจ สภาวะที่จิตใจมีความรู้สึกวิตกกังวล โกรธ หรือไม่พึงพอใจทำให้เกิดความเครียดขึ้น

1.2.3 บุคลิกภาพบางประเภทส่งผลให้เกิดความเครียดได้ง่าย ดังนี้

1) เป็นคนเจ้าระเบียบ มีมาตรฐานในการดำเนินชีวิตที่สูง มีความสามารถในการทำงานเหนือผู้อื่น ส่งผลให้ตลอดชีวิตต้องทำงานอย่างหนัก

2) เป็นคนใจร้อน ก้าวร้าว ควบคุมอารมณ์ตัวเองไม่อยู่ ส่งผลให้อารมณ์มีความผันผวนสูง

3) เป็นคนขาดความเชื่อมั่นในตนเอง ต้องพึ่งพาผู้อื่น เนื่องจากมีความรู้สึกกว่าตนเองไม่เก่งทำให้ไม่กล้าตัดสินใจหรือทำอะไรด้วยตนเอง ต้องอาศัยคำแนะนำและความคิดของผู้อื่นอยู่เสมอ

2) สาเหตุภายนอก คือ ความเครียดที่เกิดจากปัจจัยต่าง ๆ ภายนอกบุคคล ดังนี้

2.1 การสูญเสียสิ่งที่รัก เช่น การสูญเสียคนรักหรือของรัก การตกงาน การถูกลดตำแหน่ง และการที่ธุรกิจล้มละลาย เป็นต้น

2.2 การเปลี่ยนแปลงในชีวิต เช่น การเข้าทำงานครั้งแรก การเข้าโรงเรียนครั้งแรก การสมรส และการหมดประจำเดือน เป็นต้น โดยเกิดจากการเปลี่ยนแปลงของสิ่งแวดล้อมที่ทำให้ต้องปรับตัวและการเปลี่ยนแปลงอย่างกะทันหันอย่างไม่คาดคิด ซึ่งในช่วงที่เกิดการเปลี่ยนแปลงของชีวิตจะทำให้จิตใจเกิดความแปรปรวนก่อให้เกิดความเครียด

2.3 ภัยอันตรายที่คุกคามชีวิตและทรัพย์สิน ไม่ว่าจะเป็นภัยอันตรายที่เกิดจากมนุษย์หรือธรรมชาติ เช่น ถูกขู่ทำร้ายร่างกาย ไฟไหม้บ้าน เป็นต้น โดยก่อให้เกิดการบีบคั้นจิตใจอย่างรุนแรงนำไปสู่ปัญหาความเครียดที่รุนแรงได้

2.4 ภาวะเศรษฐกิจตกต่ำ ซึ่งนำไปสู่ปัญหาความยากจน การเป็นหนี้สิน การเจริญเติบโตที่ไม่สมบูรณ์ และการไม่มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ซึ่งทำให้เกิดความวิตกกังวลจนก่อให้เกิดความเครียด

2.5 สภาพของสังคมเมือง การที่มีคนเข้ามาทำงานในเมืองมากขึ้นเรื่อย ๆ นำไปสู่ปัญหาการจราจรติดขัด การแข่งขันในชีวิตที่สูง มลภาวะ ซึ่งปัจจัยดังกล่าวก่อให้เกิดความเครียดได้

กรมสุขภาพจิต (2548) ได้กล่าวว่า ความเครียดเกิดจากสาเหตุต่าง ๆ ดังนี้

1) สาเหตุจากจิตใจ เกิดจากความคาดหวังภายในจิตใจและกลัวว่าจะไม่เป็นไปตามที่คาดหวังซึ่งจะก่อให้เกิดความเครียด เช่น กลัวสอบไม่ผ่าน กลัวทำงานที่ได้รับมอบหมายไม่เสร็จ เป็นต้น หรืออาจเกิดจากปมด้อยที่เกิดขึ้นภายในจิตใจ เช่น ตนเองไม่สวยเท่าคนอื่น ตนเองไม่เก่งเท่าคนอื่น ตนเองเองไม่รวยเท่าคนอื่น เป็นต้น

2) สาเหตุจากการเปลี่ยนแปลงในชีวิต เช่น เมื่อต้องเปลี่ยนที่ทำงานใหม่ เมื่อต้องเข้าโรงเรียนใหม่ เมื่อต้องแต่งงาน เมื่อต้องย้ายบ้าน เมื่อบุคคลที่รักตาย เป็นต้น

3) สาเหตุจากความเจ็บป่วย เช่น การเจ็บป่วยทั่วไป การเจ็บป่วยเรื้อรัง เป็นต้น

Wallace (1978 อ้างในกฤษณะ คงปราโมทย์และคณะ 2553) ได้แบ่งสาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียดออกเป็น 2 สาเหตุ ดังนี้

1) สาเหตุจากภายใน (Endogenous Stressor) เป็นความเครียดที่เกิดจากตัวบุคคล ได้แก่ โครงสร้างร่างกายและสภาวะทางสรีรวิทยา ระดับพัฒนาการและระดับการรับรู้ของบุคคล รวมถึงปัจจัยอื่น ๆ เช่น ความเจ็บป่วย ความคิด ความคาดหวัง เป็นต้น

2) สาเหตุจากภายนอก (Exogenous Stressor) เป็นความเครียดที่เกิดจากสิ่งแวดล้อม สังคม หรือสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ชนิด ได้แก่

2.1 สาเหตุที่เกิดจากภายในครอบครัว เช่น การตั้งครรรค์ การคลอดบุตร ความขัดแย้งของบุคคลในครอบครัว การเสียชีวิตของบุคคลในครอบครัว ความเป็นอยู่ที่แออัด และฐานะการเงิน เป็นต้น

2.2 สาเหตุที่เกิดจากสังคมภายนอก เช่น การเลื่อนตำแหน่ง การเข้าทำงานใหม่ การเปลี่ยนที่อยู่ การเปลี่ยนกิจกรรมทางสังคม การเปลี่ยนแปลงนิสัยการนอนเพราะต้องทำงานกลางคืน การศึกษาต่อ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลภายในที่ทำงาน และขวัญกำลังใจในการทำงาน เป็นต้น

Miller and Keane (1983 อ้างในกนกอร เปรมเดชา 2559) ได้แบ่งสาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียดออกเป็น 2 สาเหตุ ดังนี้

1) ความเครียดภายใน (Internal Stress) ซึ่งสามารถแบ่งออกเป็น 2 ชนิด ได้แก่

1.1 ความเครียดทางชีววิทยา (Biological Stress) เป็นความเครียดที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงของร่างกายหรือการที่ร่างกายได้รับสิ่งที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิตไม่เพียงพอ เช่น อากาศ น้ำ อาหาร เป็นต้น

1.2 ความเครียดทางพัฒนาการ (Development Stress) เป็นความเครียดที่เกิดขึ้นอันเนื่องมาจากความต้องการในช่วงพัฒนาการของแต่ละวัย เช่น ความรัก ชื่อเสียง เพื่อน การได้รับการยกย่องนับถือ เป็นต้น

2) ความเครียดภายนอก (External Stress) เป็นความเครียดที่เกิดจากสิ่งแวดล้อมภายนอกที่เป็นอันตรายต่อร่างกาย เช่น ฝุ่น ความร้อน ฝุ่น น้ำท่วม อุบัติเหตุ ไฟไหม้ เป็นต้น รวมถึงวัฒนธรรม หรือประเพณี หรือกฎระเบียบของสังคมที่บุคคลต้องเผชิญ

กล่าวโดยสรุป สาเหตุของความเครียดแบ่งออกเป็น 2 สาเหตุ ดังนี้

1) สาเหตุภายใน มีความหมายว่า ความเครียดที่เกิดจากตัวบุคคล ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ด้าน ดังนี้

1.1 สาเหตุทางด้านร่างกาย มีความหมายว่า การเปลี่ยนแปลงของร่างกายที่ส่งผลให้เกิดความเครียด เช่น การเจ็บป่วย การขาดอาหาร การรับประทานอาหารไม่ถูกสุขลักษณะ การขาดน้ำ การพักผ่อนไม่เพียงพอ การติดสุรา และการติดสารเสพติด เป็นต้น

1.2 สาเหตุทางด้านจิตใจ มีความหมายว่า สภาพจิตใจของบุคคลที่สามารถก่อให้เกิดความเครียดได้ เช่น ความรู้สึกกลัว ความรู้สึกวิตกกังวล และความรู้สึกโกรธ เป็นต้น

2) สาเหตุภายนอก มีความหมายว่า สภาพแวดล้อมภายนอกบุคคลทั้งในด้านสถานการณ์และความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่ส่งผลให้เกิดความเครียด ยกตัวอย่างเช่น

2.1 การเผชิญสิ่งคุกคามที่เป็นอันตรายต่อชีวิตและทรัพย์สิน เช่น อุบัติเหตุ และภัยธรรมชาติ เป็นต้น

2.2 การเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงในชีวิต เช่น การเปลี่ยนงานใหม่ การสมรส การตกงาน การสูญเสียสิ่งที่รัก และการเลื่อนตำแหน่ง เป็นต้น

2.3 การเผชิญกับสถานะเศรษฐกิจตกต่ำ ซึ่งนำไปสู่ปัญหาการเป็นหนี้สินและความยากจนอันก่อให้เกิดความเครียดได้

2.4 การดำรงชีวิตในสังคมเมือง ซึ่งนำไปสู่ปัญหามลภาวะและการจราจรติดขัดอันก่อให้เกิดความเครียดได้

2.5 ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่ไม่ดี หมายความว่า ความรวมถึงความสัมพันธ์ภายในครอบครัวและความสัมพันธ์ในที่ทำงาน โดยหากบุคคลมีความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่ไม่ดีจะเป็นสาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียดได้

2.1.4 ประเภทของความเครียด

American Psychologist Association (2018 อ้างในคณิติน จินตนาปราโมทย์ และพรชัย สิทธิศรีณย์กุล 2562) ได้จำแนกความเครียดตามระยะเวลา โดยสามารถแบ่งได้เป็น 2 ประเภท ดังนี้

1) ความเครียดฉับพลัน (Acute Stress) มีความหมายว่า ความเครียดที่เกิดขึ้นอย่างฉับพลัน ซึ่งกระตุ้นให้เกิดการเปลี่ยนแปลงของร่างกาย เนื่องจากร่างกายต้องมีการรับมืออย่างทันทีทันใด เช่น หัวใจเต้นแรงขึ้น ม่านตาขยาย เป็นต้น

2) ความเครียดเรื้อรัง (Chronic Stress) มีความหมายว่า ความเครียดที่เกิดสะสม และร่างกายไม่สามารถรับมือได้ เช่น ความเครียดจากการทำงาน ความเครียดจากความสัมพันธ์ เป็นต้น สมิท อาชวินิกกุล (2542 อ้างในอุษากร แซ่เหล้า 2550) ได้แบ่งความเครียดออกเป็น 2 ประเภท ดังนี้

1) ความเครียดระยะสั้น เป็นความเครียดอันเนื่องมาจกสิ่งคุกคามที่เกิดขึ้นทันที เช่น การเกิดอุบัติเหตุ การเคลื่อนย้ายอย่างกะทันหัน การได้รับข่าวร้าย เป็นต้น โดยความเครียดจะเกิดขึ้นในช่วงระยะเวลาสั้น ๆ เนื่องจากร่างกายสามารถปรับตัวได้โดยอัตโนมัติเพื่อเข้าสู่สภาวะปกติ ทั้งนี้ อาการของความเครียดระยะสั้น เช่น ซึพจรเต้นเร็ว ตื่นเต้น ตื่นกลัว รู้สึกปั่นป่วนในท้อง เป็นต้น

2) ความเครียดระยะยาว เป็นความเครียดอันเนื่องมาจกสิ่งคุกคามที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง เช่น เงินไม่พอใช้จ่าย ปัญหาภายในครอบครัว เป็นต้น ซึ่งความเครียดระยะยาวจะขจัดออกไปได้ยาก

Gallagher (อ้างในศุภชัย ยาวะประภาษ 2525) ได้แบ่งความเครียดออกเป็น 2 ประเภท ดังนี้

1) ความเครียดที่เกิดจากความทุกข์ (Distress) มีความหมายว่า สิ่งต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับบุคคลในลักษณะที่ไม่ก่อให้เกิดความสบายใจและนำไปสู่ความรู้สึกคับอกคับใจ

2) ความเครียดที่เกิดจากความสุข (Eustress) มีความหมายว่า สิ่งต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับบุคคล เนื่องจากการมีความสุข สนุกสนาน ได้รับประสบการณ์ที่เพลิดเพลิน เป็นต้น

สุพานี สฤษฎ์วานิช (2552 อ้างในนันทวดี อุณหะมัย และคณะ 2561) ได้มีการแบ่งความเครียดตามช่วงระยะเวลาที่เกิดขึ้น ดังนี้

1) Acute Stress เป็นความเครียดที่เกิดขึ้นอย่างเฉียบพลัน เช่น ความกลัวสถานการณ์เร่งด่วน เป็นต้น ซึ่งร่างกายสามารถจัดการกับความเครียดดังกล่าวได้ทันที จากนั้นเมื่อร่างกายกลับเข้าสู่สภาวะปกติความเครียดก็จะหายไป

2) Chronic Stress เป็นความเครียดที่เกิดขึ้นจากการสะสมมาเป็นระยะเวลานาน เช่น ความเครียดจากการทำงาน ความเครียดจากความสัมพันธ์ เป็นต้น โดยร่างกายไม่สามารถจัดการกับความเครียดดังกล่าวได้

กล่าวโดยสรุป สามารถแบ่งความเครียดออกเป็น 2 ประเภท ดังนี้

1) ความเครียดแบบฉับพลัน (Acute stress) เป็นความเครียดที่เกิดขึ้นเป็นระยะเวลาสั้น ๆ เนื่องจากร่างกายถูกคุกคามอย่างฉับพลัน และร่างกายสามารถตอบสนองต่อความเครียดดังกล่าวได้โดยอัตโนมัติจนกระทั่งร่างกายกลับเข้าสู่สภาวะปกติ เช่น การตอบสนองของร่างกายเมื่อเผชิญอุบัติเหตุ การตอบสนองเมื่อร่างกายเผชิญภัยธรรมชาติ เป็นต้น ทั้งนี้ ตัวอย่างอาการที่แสดงออกเมื่อเกิดความเครียดระยะสั้น เช่น หัวใจเต้นแรงขึ้น มายตาขยายออก รู้สึกปั่นป่วนในท้อง เป็นต้น

2) ความเครียดแบบเรื้อรัง (Chronic stress) เป็นความเครียดที่สะสมมาเป็นระยะเวลาเวลานาน เนื่องจากร่างกายถูกคุกคามอย่างต่อเนื่อง และร่างกายไม่สามารถตอบสนองต่อความเครียดดังกล่าวจนร่างกายกลับเข้าสู่สภาวะปกติได้ เช่น ความเครียดที่เกิดจากการปฏิบัติงาน ความเครียดที่เกิดจากความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เป็นต้น

2.1.5 ระดับของความเครียด

Janis (1952 อ้างในพิชัยณรงค์ สุวรรณมยุร 2560) แบ่งความเครียดออกเป็น 3 ระดับ ดังนี้

1) ความเครียดระดับต่ำ (Mild Stress) เป็นความเครียดที่เกิดน้อยมากและหมดไปในระยะเวลาไม่นาน โดยเกิดขึ้นตามปกติในชีวิตประจำวัน บางครั้งบุคคลจะไม่รู้ตัวหรือรู้สึกบ้างเล็กน้อย ซึ่งไม่ส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางร่างกาย อารมณ์ ความรู้สึก และพฤติกรรมที่ชัดเจน โดยสถานการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียดระดับต่ำ เช่น การเตรียมตัวสอบ การไปทำงานสาย การผัดนัดกับเพื่อน เป็นต้น

2) ความเครียดระดับปานกลาง (Moderate Stress) เป็นความเครียดที่เกิดขึ้นเป็นระยะเวลาหลายชั่วโมงหรือหลายวัน ซึ่งส่งผลให้เกิดความเปลี่ยนแปลงทางร่างกาย ความรู้สึก และการดำเนินชีวิต โดยความเครียดระดับนี้เป็นสัญญาณเบื้องต้นที่บ่งชี้ว่าบุคคลเกิดภาวะเสียสมดุลในการปรับตัวแล้ว ดังนั้นบุคคลควรได้รับคำปรึกษาเพื่อที่จะสามารถแก้ไขได้อย่างทันท่วงที เนื่องจากหากปล่อยให้เกิดความเครียดต่อไป จะส่งผลกระทบต่อการทำงานในชีวิตในทุก ๆ ด้าน ทั้งนี้ ถ้ามีความเครียดเป็นระยะเวลานานจะทำให้บุคคลมีพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมได้ เช่น ดิตสุรา ดิตการพนัน เป็นต้น

3) ความเครียดระดับสูง (Severe Stress) เป็นความเครียดที่เกิดขึ้นเป็นระยะเวลา สัปดาห์ เดือน หรือปี ซึ่งส่งผลให้เกิดความเปลี่ยนแปลงทางร่างกายและจิตใจอย่างเห็นได้ชัดเจน เช่น การเจ็บป่วย การดำเนินชีวิตเสื่อมลง การตัดสินใจผิดพลาด เป็นต้น โดยบุคคลที่มีความเครียดในระดับนี้จำเป็นต้องได้รับการรักษาหรือช่วยเหลือจากบุคลากรด้านจิตเวชทันที หากปล่อยทิ้งไว้จะทำให้บุคลิกภาพแปรปรวนและเกิดการเจ็บป่วยเรื้อรัง

Frain and Valiga (1979 อ้างในปวิตรา ลาภละมูล 2557) แบ่งความเครียด ออกเป็น 4 ระดับ ดังนี้

1) ความเครียดที่เกิดขึ้นตามปกติในชีวิตประจำวัน (Day-to-day Stress) เป็นความเครียดที่มีน้อยมากและหมดไปในระยะเวลาอันสั้น ไม่คุกคามการดำเนินชีวิต ซึ่งบุคคลสามารถปรับตัวได้โดยอัตโนมัติ เช่น การมีชีวิตแบบเร่งรีบ การจราจรที่ติดขัด เป็นต้น

2) ความเครียดระดับต่ำ (Mild Stress) เป็นความเครียดที่มีน้อยและหมดไปในระยะเวลาอันสั้น โดยเป็นความเครียดที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวัน เนื่องจากสิ่งคุกคาม เช่น การสัมภาษณ์งาน การเผชิญกับเหตุการณ์สำคัญ เป็นต้น ซึ่งความเครียดในระดับนี้จะทำให้บุคคลตื่นตัวและร่างกายเกิดการต่อต้านขึ้น

3) ความเครียดระดับปานกลาง (Moderate Stress) เป็นความเครียดที่เกิดขึ้นเป็นระยะเวลานานหลายชั่วโมงหรือเป็นวัน ซึ่งคนไม่สามารถปรับตัวได้ในระยะเวลาอันสั้น เช่น การเจ็บป่วยอย่างรุนแรง การทำงานหนัก เป็นต้น ซึ่งที่ความเครียดระดับนี้จะทำให้บุคคลรู้สึกถูกคุกคามเนื่องจากเป็นสถานการณ์ที่อยู่ระหว่างความสำเร็จและความล้มเหลวซึ่งบุคคลไม่สามารถควบคุมได้ โดยจะมีการแสดงออกทางอารมณ์เพื่อลดความเครียด

4) ความเครียดระดับสูง (Severe Stress) เป็นความเครียดที่ปรากฏเป็นสัปดาห์ เดือน หรือปี ซึ่งเกิดจากสิ่งคุกคามที่ยังคงดำเนินอยู่อย่างต่อเนื่องส่งผลให้บุคคลเกิดความเครียดสูงขึ้น โดยความเครียดระดับนี้ทำให้บุคคลเผชิญกับความล้มเหลวในการปรับตัว เช่น ขาดสมาธิในการทำงาน ไม่สนใจครอบครัว เป็นต้น

กรมสุขภาพจิต (2546) แบ่งความเครียดออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

1) ความเครียดต่ำกว่าระดับปกติ เป็นระดับที่บุคคลพึงพอใจกับชีวิตประจำวันของตนเอง เนื่องจากไม่จำเป็นต้องต่อสู้ดิ้นรนในการดำเนินชีวิต

2) ความเครียดระดับปกติ เป็นระดับที่บุคคลสามารถจัดการกับความเครียดที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวันและสามารถปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสม

3) ความเครียดสูงกว่าระดับปกติเล็กน้อย เป็นระดับที่บุคคลเผชิญกับปัญหาบางอย่างในชีวิต ซึ่งทำให้มีความผิดปกติต่อร่างกาย จิตใจ และพฤติกรรมเล็กน้อย แต่เมื่อได้พักผ่อนก็จะดีขึ้นเอง

4) ความเครียดสูงกว่าระดับปกติปานกลาง เป็นระดับที่บุคคลเผชิญกับปัญหาบางอย่างในชีวิตซึ่งยังหาทางแก้ไขไม่ได้ ซึ่งทำให้มีความผิดปกติต่อร่างกาย จิตใจ และพฤติกรรมอย่างเห็นได้ชัด แม้จะได้พักผ่อนแล้วก็ยังไม่หายเครียด โดยจำเป็นต้องฝึกเทคนิคเฉพาะในการคลายเครียดจึงจะดีขึ้น

5) ความเครียดสูงกว่าระดับปกติมาก เป็นระดับที่บุคคลเผชิญกับวิกฤตในชีวิต หรือมีการสะสมความเครียดไว้เป็นระยะเวลาานาน ซึ่งทำให้มีความเจ็บป่วยที่เรื้อรังหรือร้ายแรง โดยจำเป็นต้องไปปรึกษาแพทย์จึงจะดีขึ้น

กล่าวโดยสรุป ระดับความเครียดแบ่งออกเป็น 3 ระดับ ดังนี้

1) ความเครียดระดับต่ำ เป็นความเครียดที่เกิดขึ้นตามปกติในชีวิตประจำวันและหมดไปในระยะเวลาสั้น ๆ เนื่องจากร่างกายสามารถตอบสนองต่อความเครียดดังกล่าวได้เองอย่างเหมาะสม โดยไม่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงของร่างกาย จิตใจ หรือพฤติกรรมอย่างเห็นได้ชัดเจน ยกตัวอย่างเช่น การเดินทางในสภาพการจราจรที่ติดขัด การสัมภาษณ์งาน และการเตรียมตัวสอบ เป็นต้น

2) ความเครียดระดับปานกลาง เป็นความเครียดที่เกิดขึ้นเป็นระยะเวลาหลายชั่วโมงหรือหลายวัน ซึ่งก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงของร่างกาย จิตใจ และพฤติกรรมอย่างเห็นได้ชัดเจน โดยร่างกายไม่สามารถตอบสนองต่อความเครียดดังกล่าวได้ในระยะเวลาอันรวดเร็วซึ่งจำเป็นต้องฝึกเทคนิคเฉพาะในการคลายเครียดจึงจะดีขึ้น ยกตัวอย่างเช่น การปฏิบัติงานอย่างหนัก การเจ็บป่วย เป็นต้น

3) ความเครียดระดับสูง เป็นความเครียดที่เกิดขึ้นเป็นสัปดาห์ เดือน หรือปี เนื่องจากร่างกายถูกคุกคามอย่างต่อเนื่องเป็นระยะเวลาานาน และร่างกายไม่สามารถตอบสนองต่อความเครียดดังกล่าวได้ โดยจำเป็นต้องได้รับการรักษาจากบุคลากรด้านจิตเวชจึงจะดีขึ้น ซึ่งหากปล่อยให้ความเครียดดังกล่าวยังคงดำเนินต่อไปจะทำให้เกิดการเจ็บป่วยที่เรื้อรังหรือร้ายแรง หรือบุคลิกภาพเปลี่ยนแปลงไป

2.1.6 ผลกระทบที่เกิดจากความเครียด

McDonald (1981 อ้างในกณิศา จิตต์สุภาภรณ์ 2563) ได้กล่าวว่า ความเครียดจะมีผลกระทบต่อบุคคลในด้านต่าง ๆ ดังนี้

1) ความเจ็บป่วยทางด้านร่างกาย (physical illness) ผลกระทบของความเครียดต่อร่างกายที่แต่ละบุคคลได้รับนั้นจะแตกต่างกัน โดยอาจได้รับผลตั้งแต่เพียงเล็กน้อย เช่น ปวดเมื่อยกล้ามเนื้อ อ่อนเพลีย ปวดศีรษะ นอนไม่หลับ มีอาการง่วง และเกิดความผิดปกติในการทำงานของร่างกาย เป็นต้น แต่หากบุคคลต้องเผชิญกับความเครียดเป็นระยะเวลานานหรือมีความรุนแรงอาจทำให้เกิดโรคต่าง ๆ ได้ เช่น โรคหัวใจ โรคกระเพาะอาหาร เป็นต้น

2) ความเจ็บป่วยทางสุขภาพจิต (mental illness) ในภาวะเครียด สภาพอารมณ์ความรู้สึก การรับรู้ ความสามารถในการคิด รวมถึงการตัดสินใจในการปฏิบัติงานของบุคคลจะเปลี่ยนแปลงไปจากปกติ ซึ่งอาจจะเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางบวกหรือลบก็ได้ แต่หากต้องเผชิญกับความเครียดเป็นระยะเวลานานหรือรุนแรงก็จะมีผลกระทบต่อความสามารถในการตัดสินใจสติปัญญา การแก้ไขปัญหา ไปจนถึงการเสียความสามารถในการปฏิบัติงานได้ ซึ่งปฏิกิริยาที่เกิดขึ้นนั้นอาจจะแสดงออกมาให้เห็นได้ชัดเจนในลักษณะต่าง ๆ เช่น ความเหนื่อยล้าและอ่อนเพลีย ความวิตกกังวล ภาวะซึมเศร้า ความรู้สึกต่อต้าน และความก้าวร้าว เป็นต้น

3) การแยกตัวออกจากสังคมและครอบครัว ผลของความเครียดนั้นก่อให้เกิดปัญหาทั้งในชีวิตครอบครัวและสังคม โดยจะเห็นได้ชัดเจนในกรณีที่บุคคลจำเป็นต้องทำงานล่วงเวลา ทำให้บุคคลนั้นรู้สึกว่าตนเองถูกแยกออกจากสังคม เนื่องจากนอกจากงานในหน้าที่แล้ว ตนเองไม่มีเวลาพบปะสังสรรค์กับบุคคลอื่น และไม่สามารถเข้าร่วมกิจกรรมกับส่วนรวมได้ นอกจากนี้ความเหน็ดเหนื่อยจากหน้าที่การงานมีผลต่ออารมณ์และก่อให้เกิดการแยกตัวออกจากสังคมได้ ในส่วนของครอบครัวนั้น งานต่าง ๆ จะขัดขวางความสัมพันธ์ที่มีต่อครอบครัวได้ เช่น งานที่ล้นมือหรืองานที่ไม่ระบุเวลาแน่นอนทำให้เวลาในการดูแลครอบครัวมีน้อยลง ซึ่งเป็นสาเหตุที่นำไปสู่ปัญหาอื่น ๆ ได้

Robbins and Judge (2017 อ้างในสุพิชา สรงประเสริฐ 2564) ได้กล่าวว่า บุคคลที่มีความเครียดในการทำงานระดับสูงอาจทำให้เกิดปัญหาต่าง ๆ ดังนี้

1) ผลกระทบด้านร่างกาย ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงระบบเมตาบอลิซึมของร่างกาย อัตราการเต้นของหัวใจเร็วขึ้น ความดันโลหิตสูงขึ้น การหายใจเร็วขึ้น ซึ่งจะนำไปสู่การเกิดปัญหาโรคหัวใจ นอนไม่หลับ ปวดหลัง หรือรับประทานอาหารไม่ลง

2) ผลกระทบด้านจิตใจ ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยจะแสดงอาการออกในรูปแบบของความรู้สึกกดดัน ความวิตกกังวล โกรธง่าย เบื่อหน่าย เฉื่อยชา ไม่อยากทำอะไร ไม่อยากพบใคร อีกทั้งยังส่งผลให้สุขภาพทางอารมณ์ (emotional well-being) ลดลง โดยเฉพาะบุคคลที่ได้รับการมอบหมายงานมากเกินไป รู้สึกสับสนในบทบาทหน้าที่ เกิดความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่ หรือขาดอิสระในการปฏิบัติงานจนทำให้เกิดความเครียดซึ่งส่งผลให้บุคคลขาดความพึงพอใจในการทำงาน รู้สึกอ่อนล้า และเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงาน

3) ผลกระทบด้านพฤติกรรม ทำให้พฤติกรรมของบุคคลเปลี่ยนแปลงไป เช่น การบริโภคเพิ่มมากขึ้นหรือน้อยลง สูบบุหรี่หรือใช้สารเสพติด มีอาการนอนไม่หลับ เป็นต้น

Terry A. Beehr and John E. Newman (1978 อ้างในมูทิตา ทองกระสัน 2560) ได้กล่าวว่า ความเครียดในการทำงานมีผลด้านลบจ่อบุคคลดังนี้

1) ผลกระทบทางสุขภาพจิต (Psychological Symptoms of Work Stress) ความผิดปกติของอารมณ์และจิตใจมีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงาน โดยกลุ่มอาการทางจิตที่มีสาเหตุมาจากความเครียดในการทำงาน เช่น ความโกรธ ความสับสน ความวิตกกังวล ความผิดหวัง ความไม่พอใจ ความสามารถทางปัญญาลดลง ขาดความมั่นใจ อารมณ์อ่อนไหวมาก ขาดสมาธิ จิตใจอ่อนล้า เป็นต้น ทั้งนี้ อาการทางจิตย่อมส่งผลกระทบต่อองค์การ กล่าวคือ บุคคลเกิดความสับสนในงาน ความเกี่ยวพันในงานต่ำลง เกิดความไม่พึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์การลดต่ำลง (Jex and Crossley, 2005 อ้างในภรรคพร เล็กขาว, 2551) นำไปสู่การลาออกในที่สุด

2) ผลกระทบทางสุขภาพกาย (Physical Symptoms of Work Stress) อาการผิดปกติทางร่างกายเป็นผลมาจากจิตใจ โดยผลกระทบที่สำคัญ เช่น อัตราการเต้นของหัวใจและความดันโลหิตสูง การหลั่งอะดรีนาลีนและนอร์อะดรีนาลีน ความผิดปกติของระบบลำไส้และกระเพาะ การบาดเจ็บทางกาย ความอ่อนล้าทางกาย โรคหัวใจ ความผิดปกติของระบบทางเดินหายใจ โรคผิวหนัง ปวดศีรษะ มะเร็ง นอนไม่หลับ เป็นต้น โดยหากมีความรุนแรงมากอาจนำไปสู่การเสียชีวิตได้ ทั้งนี้ ผลกระทบทางด้านสุขภาพกายย่อมส่งผลกระทบต่อองค์การ กล่าวคือ ทำให้องค์การเสียค่ารักษาพยาบาลของพนักงานมากขึ้น รวมถึงพนักงานมีการลาป่วยเพิ่มมากขึ้นเช่นเดียวกัน (Jex and Crossley, 2005 อ้างในภรรคพร เล็กขาว, 2551)

3) ผลกระทบทางด้านพฤติกรรม (Behavior Symptoms of Work Stress)

ความเครียดในการทำงานส่งผลต่อพฤติกรรมของบุคคล เช่น การผัดวันประกันพรุ่ง การหลีกเลี่ยงงาน ผลงานตกต่ำ ก่อปัญหาในที่ทำงาน มีความอยากอาหารมากขึ้นนำไปสู่ปัญหาโรคอ้วน การสูญเสียรสชาติในการรับประทานอาหารทำให้น้ำหนักลด ก้าวร้าว ลักขโมย ความสัมพันธ์กับบุคคลรอบข้างลดลง มีความพยายามฆ่าตัวตาย เป็นต้น ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะส่งผลเสียต่อองค์กรในที่สุด

กล่าวโดยสรุป ความเครียดส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงต่อบุคคล 3 ด้าน ดังนี้

1) ด้านร่างกาย เมื่อเกิดความเครียดจะส่งผลให้ระบบฮอร์โมนในร่างกายเกิดภาวะไม่สมดุล ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อร่างกายของแต่ละบุคคลแตกต่างกันออกไป โดยร่างกายอาจได้รับผลกระทบเพียงเล็กน้อย เช่น ปวดศีรษะ นอนไม่หลับ อ่อนเพลีย เป็นต้น หรืออาจได้รับผลกระทบเป็นอย่างมากโดยจะก่อให้เกิดโรคต่าง ๆ เช่น โรคหัวใจ โรคกระเพาะ โรคอ้วน เป็นต้น รวมถึงหากบุคคลต้องเผชิญกับความเครียดที่รุนแรงและเป็นระยะเวลานาน อาจทำให้เสียชีวิตได้

2) ด้านจิตใจ เมื่อบุคคลเกิดความเครียดจะส่งผลให้อารมณ์ ความรู้สึก ความสามารถในการคิดวิเคราะห์ รวมถึงความสามารถในการตัดสินใจเปลี่ยนแปลงไปจากสภาวะปกติ เนื่องจากเซลล์ประสาทในส่วนที่เกี่ยวข้องกับสติปัญญาและความจำฝ่อและลดปริมาณลง นอกจากนี้ยังส่งผลกระทบต่อระบบสารสื่อประสาทที่เกี่ยวข้องกับอารมณ์และพฤติกรรม ด้วยเหตุนี้ความเครียดจึงทำให้บุคคลมีสติปัญญา ความจำ การแก้ไขปัญหา หรือความสามารถในการตัดสินใจลดลง อีกทั้งยังเป็นสาเหตุให้เกิดภาวะซึมเศร้า ความรู้สึกต่อต้าน หรือความวิตกกังวลเช่นกัน

3) ด้านพฤติกรรม เมื่อบุคคลเกิดความเครียดจะส่งผลให้พฤติกรรมของบุคคลเปลี่ยนแปลงไป เนื่องจากตอบสนองต่อความเครียดที่เผชิญของร่างกายเพื่อปรับให้เข้าสู่สภาวะสมดุล เช่น นอนไม่หลับ เบื่ออาหาร ก้าวร้าว ความอดทนต่ำ สูบบุหรี่ ดื่มสารเสพติด ดื่มสุรา การผัดวันประกันพรุ่ง การหลีกเลี่ยงงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลแย่ง เป็นต้น

ทั้งนี้ ผลจากความเครียดที่ทำให้บุคคลเกิดการเปลี่ยนแปลงในด้านต่าง ๆ ตามที่กล่าวข้างต้น ย่อมส่งผลกระทบต่อองค์กรทั้งในด้านบวกและลบ โดยหากองค์กรมีการบริหารจัดการความเครียดของบุคคลให้อยู่ในระดับที่เหมาะสมจะทำให้บุคคลมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่ดียิ่งขึ้น สอดคล้องกับกรมสุขภาพจิต (2546) ที่กล่าวว่า ความเครียดในระดับพอดี ๆ จะช่วยให้บุคคลมีความกระตือรือร้นและช่วยผลักดันให้ต่อสู้กับปัญหาและอุปสรรคได้ดียิ่งขึ้น ในขณะที่หากบุคคลมีระดับความเครียดที่สูง นอกจากจะทำให้บุคคลมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานลดลงแล้ว ยังส่งผลให้บุคคลมีความพึงพอใจในงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และความผูกพันต่อองค์กรลดลง ซึ่งนำไปสู่ปัญหาการลาออกในท้ายที่สุด

2.1.7 การประเมินความเครียด

ซูทิตย์ ปานปรีชา (2531 อ่างในบึงอร ศรีเนตรพัฒน์ และคณะ 2540) ได้กล่าวว่า การที่จะรู้ว่าบุคคลมีความเครียดหรือไม่และมากน้อยเพียงใด สามารถวัดได้ 2 วิธี ดังนี้

1) การสังเกตสิ่งที่ปรากฏออกมาจากบุคคล เป็นการสังเกตทั้งในด้านอารมณ์ พฤติกรรม และร่างกายของบุคคล เช่น หงุดหงิด โกรธง่าย แสดงอาการเหน็ดเหนื่อย การถอนหายใจ มีสีหน้าที่เคร่งเครียด การกระสับกระส่าย น้ำหนักลด การเบื่ออาหาร และแสดงอาการอ่อนเพลีย เป็นต้น รวมถึงการตรวจพบว่าบุคคลกำลังเผชิญกับปัญหาที่เป็นสาเหตุของความเครียด เช่น มีปัญหาในที่ทำงาน ไม่มีงานทำ และมีปัญหาในครอบครัว เป็นต้น

2) การใช้แบบทดสอบที่สร้างขึ้น สำหรับตรวจหาความเครียดแล้วคำนวณออกมาเป็นตัวเลข จากนั้นจึงนำคะแนนที่ได้มาเปรียบเทียบกับคะแนนมาตรฐานของแบบทดสอบ ซึ่งจะช่วยให้รู้ว่าบุคคลนั้นมีความเครียดมากน้อยเพียงใด โดยแบบทดสอบที่นิยมใช้กัน เช่น Symptom check list 90 (SCL-90) Cornell medical index (CMI) Health Opinion Survey (HOS) และแบบประเมินและวิเคราะห์ความเครียดด้วยตนเองของกรมสุขภาพจิต เป็นต้น

Lazarus (1966 อ่างในมนันยา ทาศิริ 2557) ได้กล่าวว่า ความเครียดเป็นสิ่งที่เกิดจากสภาวะกดดัน โดยเมื่อบุคคลเกิดความเครียดจะมีการตอบสนองต่อความเครียด 4 ด้าน ได้แก่ ด้านสรีระ ด้านความคิด ด้านพฤติกรรม และด้านอารมณ์ ด้วยเหตุนี้เราจึงสามารถประเมินความเครียดได้ด้วยการวัดจากการตอบสนอง 4 วิธี ดังนี้

1) การให้บุคคลรายงานเกี่ยวกับตนเอง (self-report) เป็นการที่ใช้แบบสอบถามแบบสัมภาษณ์ แบบสำรวจ หรือแบบทดสอบมาตรฐานที่สร้างขึ้น โดยแบบทดสอบเหล่านั้นจะต้องมีการทดสอบคุณภาพทั้งในด้านความตรงและความเที่ยง ซึ่งแบบทดสอบที่ได้รับความนิยม เช่น แบบสอบถาม Cornell Medical Index แบบสอบถาม Symptom Check List 90 แบบสำรวจ Health Opinion Survey Health Opinion Survey แบบประเมินความเครียด Symptoms of Stress inventory แบบวัดความเครียดสวนปรง (SPST-20) และแบบประเมินและวิเคราะห์ความเครียดของกรมสุขภาพจิต

2) เทคนิคการฉายภาพ (Projective techniques) เป็นการวัดการตอบสนองของบุคคลต่อสิ่งเร้าที่กำหนดให้ เช่น Rorschach Test และ Thematic Apperception Test เป็นต้น ทั้งนี้ การแปลผลต้องอาศัยบุคคลที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านซึ่งได้รับการฝึกฝนมาเป็นอย่างดี

3) การสังเกต (Observation) เป็นการสังเกตพฤติกรรมที่บุคคลแสดงออกเมื่อกำลังเผชิญกับความเครียด

4) การเปลี่ยนแปลงทางสรีรวิทยา (Neurophysiological change) เป็นการวัดการเปลี่ยนแปลงทางร่างกาย เช่น ความดันโลหิต อัตราเต้นของหัวใจ อัตราการหายใจ และความตึงของกล้ามเนื้อ เป็นต้น โดยการวัดด้วยวิธีนี้ต้องอาศัยผู้เชี่ยวชาญและเครื่องมือวัดที่มีประสิทธิภาพ

กล่าวโดยสรุป ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยเลือกใช้วิธีการให้บุคคลรายงานเกี่ยวกับตนเอง (self-report) เนื่องจากข้อจำกัดด้านระยะเวลาในการศึกษา ซึ่งวิธีการนี้จะทำให้สามารถเก็บข้อมูลได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และสามารถวิเคราะห์ระดับความเครียดได้ทันทีเพราะมีคะแนนมาตรฐานที่กำหนดไว้อยู่แล้ว โดยผู้วิจัยเลือกใช้แบบประเมินความเครียด (ST-5) ของกรมสุขภาพจิต ในการประเมินระดับความเครียดโดยทั่วไปสำหรับกลุ่มตัวอย่างของเจ้าหน้าที่บุคลากร ณ กองมาตรฐานพิทักษ์อัตราบุคลากรและกองนโยบายและยุทธศาสตร์พิทักษ์อัตราบุคลากร

แบบประเมินความเครียด (ST-5) ของกรมสุขภาพจิต¹⁷ เป็นแบบประเมินที่มีวัตถุประสงค์ในการประเมินสุขภาพจิตของบุคคล อันประกอบด้วยข้อคำถาม 5 ข้อ แต่ละข้อมี 4 คำตอบ โดยให้บุคคลสำรวจตนเองว่าในช่วงระยะเวลา 2 – 4 สัปดาห์ที่ผ่านมา มีเหตุการณ์ อารมณ์ หรือความรู้สึกใดเกิดขึ้นบ้าง ซึ่งมีรายละเอียดการให้คะแนนดังนี้

คะแนน 0 มีความหมายว่า แทบไม่มี

คะแนน 1 มีความหมายว่า เป็นบางครั้ง

คะแนน 2 มีความหมายว่า บ่อยครั้ง

คะแนน 3 มีความหมายว่า เป็นประจำ

ตารางที่ 1 แบบประเมินความเครียด (ST-5) ของกรมสุขภาพจิต

ข้อที่	คำถาม	คะแนน			
		0	1	2	3
1	มีปัญหาการนอน นอนไม่หลับหรือนอนมาก				
2	มีสมาธิน้อยลง				
3	หงุดหงิด / กระวนกระวาย / ว้าวุ่นใจ				
4	รู้สึกเบื่อ เซ็ง				
5	ไม่อยากพบปะผู้คน				
รวม					

ทั้งนี้เมื่อรวมคะแนนทุกข้อแล้ว สามารถแปลผลได้ดังนี้

คะแนน 0 – 4 มีความหมายว่า มีความเครียดน้อย

เป็นความเครียดในชีวิตประจำวันที่ทุกคนต้องเผชิญอยู่แล้ว ซึ่งแต่ละคนสามารถปรับตัวได้เอง โดยไม่ก่อให้เกิดปัญหาสุขภาพ และยังสามารถช่วยเหลือคนอื่น ๆ ได้อีกด้วย

¹⁷เข้าถึงจาก <https://mhc5.dmh.go.th/appcenter/stress/>

คะแนน 5 – 7 มีความหมายว่า มีความเครียดปานกลาง

เป็นความเครียดที่เกิดจากการต้องเตรียมพร้อมในการจัดการปัญหาต่าง ๆ จนทำให้เกิดความเครียดเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง ซึ่งถือว่าเป็นปกติ เนื่องจากความเครียดระดับนี้ทำให้บุคคลเกิดความกระตือรือร้นในการเผชิญกับปัญหาที่เข้ามา

คะแนน 8 – 9 มีความหมายว่า มีความเครียดมาก

เป็นความเครียดที่อาจทำให้เกิดการตอบสนองเหตุการณ์อย่างรุนแรงขึ้นชั่วคราวได้ แต่มักจะลดลงมาเป็นปกติเมื่อเหตุการณ์สิ้นสุดลง โดยมีวิธีการจัดการกับความเครียดดังนี้

- หายใจเข้าลึก ๆ หายใจออกยาว ๆ อย่างต่อเนื่องไปจนรู้สึกผ่อนคลาย
- ควรนอนหลับพักผ่อนอย่างเพียงพอ
- ควรพูดคุยกันคนใกล้ชิด
- ใช้หลักศาสนาทำให้คลายกังวล
- ให้กำลังใจตนเองว่าเราจะฝ่าฟันอุปสรรคหรือปัญหาครั้งนี้ไปได้และมองด้านบวก
- มองข้ามความขัดแย้งเก่า ๆ ในอดีต และช่วยกันให้ผ่านเหตุการณ์ที่ทำให้เครียดไปได้
- ภายใน 2 สัปดาห์ หากยังไม่รู้สึกดีขึ้น แสดงว่าความเครียดยังไม่ลดลง คุณควรไป

พบแพทย์เพื่อประเมินซ้ำ เพราะความเครียดที่มากและต่อเนื่องอาจจะนำไปสู่โรควิตกกังวล ภาวะซึมเศร้า และเสี่ยงต่อการฆ่าตัวตายได้

คะแนน 10 – 15 มีความหมายว่า มีความเครียดมากที่สุด

เป็นความเครียดที่ส่งผลกระทบต่อร่างกาย โดยจะทำให้ร่างกายอ่อนแอและเจ็บปวดง่าย รวมถึงมีผลต่อภาวะจิตใจจนอาจเกิดโรควิตกกังวล ภาวะซึมเศร้า และเสี่ยงต่อการฆ่าตัวตายได้ ซึ่งบุคคลต้องได้รับการรักษาจากแพทย์ทันที เพื่อรับการดูแลต่อเนื่องไปอีก 3 - 6 เดือน

2.1.8 ความเชื่อมโยงขององค์การและความเครียด

ฐาปนีย์ วังกานนท์ (2556) ได้กล่าวว่า การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วในปัจจุบัน ทำให้องค์การมีความจำเป็นที่จะต้องพัฒนาและปรับปรุงให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบันมากที่สุด โดยหากองค์การขาดบุคลากรไม่ว่าจะเป็นผู้บริหารระดับสูงจนถึงผู้ปฏิบัติงานระดับล่าง องค์การจะไม่สามารถขับเคลื่อนไปได้ เนื่องจากไม่ว่าจะเป็นบุคลากรในระดับใดต่างก็มีส่วนร่วมในการขับเคลื่อนองค์การเพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดด้วยกันทั้งสิ้น อย่างไรก็ตามการปฏิบัติงานร่วมกันของคนจำนวนมากที่มาจากพื้นฐานที่แตกต่างกันทั้งในด้านความรู้ ทักษะ จิตใจ อายุ ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน และครอบครัว อาจจะทำให้เกิดปัญหาความไม่เข้าใจกันหรือการเอาเปรียบกัน โดยหากปัญหาต่าง ๆ เหล่านี้ไม่ได้รับการแก้ไขอย่างเหมาะสมก็จะส่งผลให้บุคคลเกิด

ความรู้สึกกดดันหรือเบื่อหน่าย ซึ่งนำไปสู่ความเครียดอันเป็นสาเหตุให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานลดลง

อารยา จันทย์ (2560) ได้กล่าวว่า ความเครียดในชีวิตของคนเรามี 2 ประเภทใหญ่ ๆ ได้แก่ ความเครียดจากการดำเนินชีวิตและความเครียดจากการทำงาน ซึ่งในปัจจุบันทุกองค์การจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานและการบริหารงาน เพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลา ส่งผลให้บุคคลเกิดภาวะความเครียด โดยถือว่าเป็นอุปสรรคสำคัญในการปฏิบัติงานและกลายเป็นสิ่งใกล้ตัวที่ทุกคนต้องเผชิญอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ซึ่งนับวันความเครียดยิ่งทวีความรุนแรงมากขึ้นอันส่งผลต่อบุคคลทั้งในด้านร่างกายและจิตใจ ก่อให้เกิดความรู้สึกความเบื่อหน่ายเฉื่อยชา จนอาจทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานลดลงได้

ปิยนันท์ สวัสดิ์ศฤงคาร (2555 อ้างในประภากร ใจบุญ 2564) ได้กล่าวว่า องค์การส่วนใหญ่ต้องพบเจอกับปัญหาความเครียดในการทำงานซึ่งมีสาเหตุมาจากปัจจัยต่าง ๆ ทั้งที่เกิดจากองค์กรและบุคคล เช่น แรงกดดันจากผู้บังคับบัญชาหรือเพื่อนร่วมงาน การปฏิบัติงานให้เสร็จภายในกรอบระยะเวลาที่กำหนด การปฏิบัติงานโดยไม่ให้เกิดข้อผิดพลาด เป็นต้น โดยความเครียดจะส่งผลกระทบต่อบุคลากร

นันทวี อุบลละมัย และคณะ (2561) ได้กล่าวว่า ปัญหาจากการปฏิบัติงานส่งผลให้บุคคลเกิดความเครียด โดยเมื่อร่างกายและจิตใจเกิดความเครียดย่อมส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรและองค์กร โดยทรัพยากรบุคคลเป็นองค์ประกอบที่สำคัญสำหรับการดำเนินงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร ด้วยเหตุนี้ ผู้บริหารที่มีประสิทธิภาพจึงจำเป็นต้องมีการวางแผนทรัพยากรบุคคลควบคู่ไปกับการออกแบบการบริหารจัดการความเครียดของบุคลากรในองค์กร ซึ่งการบริหารจัดการความเครียดมีหลากหลายวิธี เช่น การจัดกิจกรรมที่ช่วยสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคลากร การสร้างสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน การมีคำบรรยายลักษณะงานที่เป็นทางการ การกำหนดเป้าหมายในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน รวมถึงการมีกฎระเบียบเหมาะสม เป็นต้น โดยสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้จะช่วยให้บุคลากรมีความเครียดลดลงได้ โดยเมื่อบุคลากรมีสุขภาพร่างกายและจิตใจที่ดีย่อมส่งผลให้บุคลากรทุ่มเทกำลัง ความรู้ และความคิดสร้างสรรค์ เพื่อใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ อีกทั้งยังส่งผลให้บุคลากรมีความสุขกับการปฏิบัติงาน ซึ่งสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้จะทำให้ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงานสูงตามไปด้วย

สอดคล้องกับ ศุภสิทธิ์ งามพรรคพันธุ์ (2550 อ้างในมูทิตา ทองกระสัน 2560) ที่ได้กล่าวว่า องค์การควรมีการจัดการกับการเปลี่ยนแปลงอย่างเหมาะสม เนื่องจากบุคลากรภายในองค์การถือว่าเป็นองค์ประกอบสำคัญในการขับเคลื่อนองค์การให้ก้าวหน้าและมีความคิดสร้างสรรค์ ซึ่งจะนำไปสู่การบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ โดยหากบุคลากรภายในองค์การมีสภาวะจิตใจที่ดี ย่อมนำไปสู่การร่วมมือร่วมใจและการแสดงออกซึ่งพฤติกรรมที่ดี ในทางกลับกันหากบุคลากรภายในองค์การมีสภาวะจิตใจที่ไม่ดี ย่อมนำไปสู่ทัศนคติต่อองค์การที่ไม่ดี อีกทั้งยังก่อให้เกิดความเบื่อหน่าย และไม่ให้ความร่วมมือ ซึ่งจะนำไปสู่พฤติกรรมการทำงานอันจะส่งผลเสียต่อองค์การในท้ายที่สุด

Baron & Paulus (1991 อ้างในอิสริชัย หงส์ชาติ 2561) ได้กล่าวว่า ถ้าความเครียดของบุคคลอยู่ในระดับเหมาะสมจะส่งผลให้บุคคลมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น แต่เมื่อบุคคลมีความเครียดอยู่ในระดับที่สูงเกินไปจะส่งผลให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานลดลง อย่างไรก็ตาม อาจพบว่า บุคคลที่มีความเครียดอยู่ในระดับต่ำถึงปานกลางก็อาจจะมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่ำได้ เนื่องจากบุคคลนั้นเกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานหรือการปฏิบัติงานที่มีความซับซ้อน โดยเมื่อบุคคลมีความเครียดอยู่ในระดับปานกลางเป็นระยะเวลานานย่อมส่งผลกระทบต่อสุขภาพและการปฏิบัติงาน ในขณะเดียวกัน บางคนที่มีความเครียดอยู่ในระดับสูงแต่ยังคงปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อาจเนื่องมาจากบุคคลนั้นมีประสบการณ์และความชำนาญ รวมถึงมีความรู้สีกว่างานนั้นเป็นสิ่งที่ท้าทายหรือเป็นตัวกระตุ้นให้เกิดความสุขในการปฏิบัติงานก็ได้

กล่าวโดยสรุป ความเครียดที่บุคคลส่วนใหญ่จะต้องเผชิญแบ่งออกเป็น 2 ประเภทใหญ่ ๆ ได้แก่ ความเครียดจากการดำเนินชีวิตและความเครียดจากการทำงาน ทั้งนี้ด้วยสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วในปัจจุบัน เป็นเหตุให้องค์การจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนกฎระเบียบ โครงสร้างองค์การ และการบริหารจัดการให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมซึ่งอาจจะส่งผลให้บุคคลภายในองค์การเกิดความเครียดจากการทำงานได้ เช่น ปริมาณงานที่เพิ่มมากขึ้น การปฏิบัติงานให้เสร็จภายในระยะเวลาสั้นลง ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลภายในองค์การที่ไม่ดี และการต้องเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ เป็นต้น โดยจะส่งผลต่อบุคคลทั้งทางด้านร่างกาย จิตใจ และพฤติกรรม อันจะกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคคลและภาพรวมขององค์การทั้งในด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผลในท้ายที่สุด เนื่องจากบุคคลถือว่าเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการขับเคลื่อนองค์การให้สามารถบรรลุเป้าหมายได้ โดยหากบุคคลมีความเครียดอยู่ในระดับที่สูงมากเกินไปจะทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกเบื่อหน่ายและเฉื่อยชา รวมทั้งเกิดการแสดงพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมซึ่งส่งผลให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานลดลง ในขณะเดียวกันหากบุคคลมีความเครียดอยู่ในระดับที่เหมาะสมจะทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานซึ่งส่งผลให้ประสิทธิภาพในการ

ปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นเช่นกัน ด้วยเหตุนี้องค์การจึงจำเป็นต้องพัฒนาและปรับปรุงทั้งในด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน และโครงสร้างองค์การ เพื่อบริหารจัดการกับความเครียดจากการทำงานของบุคคลให้อยู่ในระดับที่เหมาะสม

2.2 ความเครียดในการทำงาน

จากการการศึกษาแนวคิดทฤษฎี บทความ และงานวิจัยที่เกี่ยวกับความเครียดข้างต้น พบว่าความเครียดมีที่มาจากหลายสาเหตุ ซึ่งหนึ่งในนั้นคือความเครียดที่เกิดจากงาน เช่น ปริมาณงานที่มากเกินไป ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในที่ทำงานที่ไม่ดี เป็นต้น โดยส่งผลกระทบต่อบุคคลทั้งในด้านร่างกาย จิตใจ และพฤติกรรมแตกต่างกันไปตามการรับรู้และประเมินของแต่ละบุคคล อีกทั้งความเครียดยังมีผลกระทบต่อประสิทธิภาพขององค์การเช่นกัน ด้วยเหตุนี้การศึกษาแนวคิดทฤษฎี บทความ และงานวิจัยที่เกี่ยวกับความเครียดในการทำงานจึงเป็นสิ่งที่จำเป็นสำหรับการวิจัยในครั้งนี้ เพื่อให้ทราบว่า ความเครียดในการทำงานคืออะไร และมีปัจจัยในการทำงานใดบ้างที่ก่อให้เกิดความเครียดแก่บุคคล ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการเก็บข้อมูลมาวิเคราะห์และการอภิปรายผลต่อไป

2.2.1 ความหมายของความเครียดในการทำงาน

เสาวรส วงศาสุลักษณ์ (2549) ได้ให้ความหมายของความเครียดในการทำงานว่าเป็นความรู้สึกด้านจิตใจที่มีอิทธิพลต่อความรู้สึกทั่วไปในการปฏิบัติงาน เช่น ความรู้สึกไม่พึงพอใจในงาน ความเหน็ดเหนื่อย ความเบื่อหน่าย ความกังวลใจในงาน เป็นต้น ซึ่งความเครียดในการทำงานมีสาเหตุมาจากปัจจัยต่าง ๆ ดังนี้

- 1) ปัจจัยด้านลักษณะงาน มีความหมายว่า งานในหน้าที่รับผิดชอบในแง่ของปริมาณ ขอบเขต ความชัดเจนของงาน ความสมดุลของงานกับความรู้ความสามารถ ความสำคัญของงาน ความยากง่ายของงาน การได้ใช้ความคิดสร้างสรรค์ ความซ้ำซากจำเจ และการได้ใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ ในการปฏิบัติงาน
- 2) ปัจจัยด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ มีความหมายว่า ความสามารถในการปฏิบัติงานโดยสามารถแก้ปัญหาที่เกิดจากการปฏิบัติงานได้สำเร็จจนเกิดความรู้สึกพึงพอใจ โอกาสที่จะได้เลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น การมีโอกาสได้ศึกษาความรู้เพิ่มเติม การได้รับสนับสนุนมอบหมายงานที่สำคัญจากผู้บริหาร และการประเมินผลการปฏิบัติงาน
- 3) ปัจจัยด้านสัมพันธภาพ มีความหมายว่า ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับบุคคลหรือกลุ่มบุคคล ได้แก่ เพื่อนร่วมงานทั้งในฝ่ายเดียวกันและต่างฝ่าย ผู้บังคับบัญชาทางตรงและทางอ้อม

4) ปัจจัยด้านโครงสร้าง นโยบาย และบรรยากาศในองค์กร มีความหมายว่า นโยบายการบริหาร การบังคับบัญชา สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน อุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติงาน และขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน

Weiman (1977 อ้างในเสาวรส วงศาสุลักษณ์ 2549) ได้ให้ความหมายของความเครียดในการทำงานว่า ผลรวมของปัจจัยที่สัมพันธ์กับงานซึ่งส่งผลต่อสภาวะสมดุล (Homeostasis) ของร่างกายและจิตใจของผู้ปฏิบัติงาน

Cooper & Marshall (1976 อ้างในสมศักดิ์ วังเอี่ยมเสริมสุข 2554) ได้ให้ความหมายของความเครียดในการทำงานว่า เป็นความสัมพันธ์ของงานบางอย่างกับปัจจัยด้านลบที่เป็นสาเหตุให้เกิดความเครียดในการทำงาน เช่น ปริมาณงานมากเกินไป ความขัดแย้งของบทบาทหน้าที่ ความสับสนในบทบาทหน้าที่ สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ไม่ดี ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่ไม่ดี งานที่ต้องรับผิดชอบสูง เป็นต้น ซึ่งปัจจัยเหล่านี้ล้วนทำให้บุคคลเกิดความกดดันอันส่งผลให้เกิดการเจ็บป่วยทางร่างกายและจิตใจตามมา

วิชณุ ลากพิพัฒน์ (2550 อ้างในมูทิตา ทองกระสัน 2560) ได้ให้ความหมายของความเครียดในการทำงานว่า เป็นสภาวะที่บุคคลประเมินหรือรับรู้ความกดดันที่เกิดจากการปฏิบัติงาน อันก่อให้เกิดการคุกคามทั้งทางร่างกาย อารมณ์ และพฤติกรรม ซึ่งส่งผลให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานลดลง โดยแบ่งออกเป็น 3 ด้าน ดังนี้

- 1) ด้านร่างกาย เป็นอาการที่เกิดจากความเครียดและส่งผลต่ออาการทางกาย
- 2) ด้านอารมณ์ เป็นอาการที่เกิดจากความเครียดและส่งผลต่ออารมณ์ความรู้สึก
- 3) ด้านพฤติกรรม เป็นอาการที่เกิดจากความเครียดและส่งผลต่อพฤติกรรม

กล่าวโดยสรุป ความเครียดในการทำงาน มีความหมายว่า ปฏิกริยาตอบสนองของแต่ละบุคคลต่อปัจจัยในการทำงานที่บุคคลรับรู้และประเมินว่าเป็นสิ่งคุกคามทั้งทางด้านร่างกาย จิตใจ และพฤติกรรม ซึ่งสิ่งคุกคามดังกล่าวส่งผลให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคคลลดลง

2.2.2 ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน

Cooper and Cartwright (1997 อ้างในณัฐธิดา สุพรรณภพ 2560) ได้กล่าวถึงปัจจัย 6 ประการที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน ดังนี้

1) ปัจจัยที่เกี่ยวกับงาน (Factor Intrinsic to the job) ประกอบด้วยปัจจัยต่าง ๆ ได้แก่

1.1 สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน (Working Conditions) มีความหมายว่า สภาพแวดล้อมทางกายภาพที่มีผลกระทบต่ออารมณ์ ความรู้สึก และจิตใจของบุคคล เช่น เสียงที่ดังเกินไป แสงสว่างที่มากหรือน้อยเกินไป เป็นต้น

1.2 ภาระงานที่มากเกินไป (Work Overload) แบ่งออกเป็น 2 ด้าน ได้แก่

1.2.1 ปริมาณงานที่มากเกินไป (Quantitative Overload) มีความหมายว่า ปริมาณงานที่ต้องการมากกว่าความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งมักจะเกิดในกรณีมีระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่จำกัด

1.2.2 คุณภาพงานที่สูงเกินไป (Qualitative Overload) มีความหมายว่า งานที่มีความยากและซับซ้อนมากเกินไป ซึ่งต้องอาศัยสมาธิและทักษะเป็นอย่างมากในการปฏิบัติงาน

1.3 ภาระงานที่น้อยเกินไป (Work Underload) มีความหมายว่า เมื่อบุคคลเปรียบเทียบกับงานที่ได้รับกับบุคคลอื่นแล้วพบว่าตนเองมีงานน้อยกว่า ซึ่งจะทำให้รู้สึกที่ไม่มีโอกาสแสดงความสามารถนำไปสู่อาการเบื่อหน่าย

1.4 งานเป็นกะ (Shift Work) มีความหมายว่า งานที่ต้องหมุนเวียนตารางการทำงานตลอด 24 ชั่วโมง ซึ่งจะรบกวนระบบต่าง ๆ ของร่างกายและสภาพจิตใจ อันเนื่องจากการพักผ่อนที่ไม่เป็นเวลา

1.5 งานที่มีชั่วโมงการทำงานยาวนาน (Long Hours Work)

1.6 งานที่เป็นอันตรายต่อร่างกาย (Physical Danger) มีความหมายว่า งานบางประเภทที่ต้องเผชิญกับความเสี่ยงที่จะได้รับบาดเจ็บ

1.7 การเดินทาง (Travel) มีความหมายว่า ปัญหาการจราจรติดขัดในระหว่างเดินทาง

1.8 เทคโนโลยีใหม่ (New Technology) มีความหมายว่า การนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ เข้ามาใช้ในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะทำให้บุคลากรต้องปรับตัว

2) ปัจจัยด้านบทบาทในองค์กร (Role in the Organization) หากองค์กรมีการกำหนดบทบาทและสื่อสารให้บุคคลเข้าใจได้อย่างชัดเจนถึงความคาดหวังที่องค์กรมีต่อบุคคลนั้น ก็จะไม่ก่อให้เกิดความขัดแย้งภายในองค์กร ซึ่งจะทำให้ความเครียดในการทำงานต่ำ ทั้งนี้ ความเครียดในการทำงานที่เกิดจากบทบาทในองค์กรมีดังนี้

2.1 ความไม่ชัดเจนในบทบาท (Role Ambiguity) มีความหมายว่า บุคคลมีข้อมูลที่ไม่ชัดเจนเกี่ยวกับเป้าหมาย ขอบเขตความรับผิดชอบ และบทบาทของตนเอง

2.2 ความขัดแย้งในบทบาท (Role Conflict) มีความหมายว่า ความไม่สอดคล้องกันของความต้องการ ค่านิยม และความคิดเห็นของบุคคลกับบทบาทที่ได้รับมอบหมาย

2.3 ความรับผิดชอบ (Responsibility) มีความหมายว่า ความรับผิดชอบในองค์กร ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่

2.3.1 ความรับผิดชอบต่อสิ่งของ เช่น สถานที่ งบประมาณ และอุปกรณ์ เป็นต้น

2.3.2 ความรับผิดชอบต่อบุคคล ซึ่งเป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดความเครียดมากกว่า

3) ปัจจัยด้านสัมพันธภาพในที่ทำงาน (Relationship at Work) มีความหมายว่า ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลภายในองค์กร โดยความสัมพันธ์อันดีเป็นสิ่งสำคัญและเป็นสิ่งที่บุคคลและองค์กรต้องการ ในขณะที่ความสัมพันธ์ที่ส่งผลให้เกิดความเครียดมีดังนี้

3.1 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (Relationship with Boss) มีความหมายว่า การไม่ได้รับการสนับสนุน ช่วยเหลือ หรือดูแลเอาใจใส่จากผู้บังคับบัญชาจนนำไปสู่ความขัดแย้ง ซึ่งส่งผลให้เกิดความเครียด

3.2 ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา (Relationship with Subordinates) มีความหมายว่า ผู้บังคับบัญชาที่ให้ความสำคัญกับงานมากกว่าบุคคล โดยมองว่าความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชาเป็นสิ่งที่ไม่จำเป็น ซึ่งมีแนวโน้มที่จะก่อให้เกิดความเครียดสูง

3.3 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Relationship with Colleagues) มีความหมายว่า การแข่งขัน ความขัดแย้งทางบุคลิกภาพของคนในกลุ่ม หรือการขาดสนับสนุนทางสังคมในหมู่เพื่อนร่วมงาน สิ่งเหล่านี้ล้วนนำไปสู่ความสัมพันธ์ทางลบซึ่งก่อให้เกิดความเครียดที่สูง

3.4 ความสัมพันธ์กับลูกค้า (Relationship with Customers) มีความหมายว่า พนักงานที่ต้องทำหน้าที่ติดต่อหรือให้บริการลูกค้ามีแนวโน้มที่จะเกิดความเครียดได้สูง โดยสาเหตุอาจเกิดจากการที่ลูกค้าที่ไม่ให้ความร่วมมือในการทำงาน หรือการที่ลูกค้าไม่ให้ข้อมูลสะท้อนกลับอย่างต่อเนื่อง (Ross and Altmaier, 1994)

4) ปัจจัยด้านความก้าวหน้าในอาชีพ (Career Development) มีความหมายว่า การที่บุคคลตั้งความหวังกับงานที่ทำในเรื่องของความก้าวหน้าในอนาคต การต้องการโอกาสในการเรียนรู้ทักษะใหม่ ๆ การได้รับมอบหมายให้ทำสิ่งใหม่ ๆ หรือการมีรายได้ที่เพิ่มขึ้น โดยหากสิ่งที คาดหวังไม่เป็นไปตามที่บุคคลนั้นต้องการ เช่น ไม่ได้เลื่อนตำแหน่ง ได้เลื่อนตำแหน่งเร็วเกินไป เป็นต้น ก็จะก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานขึ้นได้

5) ปัจจัยด้านโครงสร้างและบรรยากาศในองค์กร (Organization Structure and Climates) มีความหมายว่า โครงสร้างองค์กรที่มีความแน่นอนสูง ไม่เปิดโอกาสให้พนักงานได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ มีการเมืองภายในองค์กร การสื่อสารถูกจำกัด สิ่งเหล่านี้ล้วนทำให้บุคคลเกิดความเครียดในการทำงานได้

6) ปัจจัยนอกเหนือจากงาน (Non-work Factor) มีความหมายว่า ปัญหาครอบครัว ที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน

Brown and Moberg (1980 อ้างถึงในภคินิศา จิตต์สุภาพรรณ 2563) แบ่งสาเหตุที่ ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานออกเป็น 6 ปัจจัย ดังนี้

1) ปัจจัยที่เกี่ยวกับงาน ได้แก่

1.1 สภาพการทำงาน เช่น การต้องปฏิบัติงานอย่างรวดเร็ว งานที่ต้องใช้ความ พยายามสูง หรืองานที่ลำบากเกินไป

1.2 งานที่หนักเกินไป มีความหมายว่า การมีปริมาณงานที่ต้องทำมากหรืองานที่ทำ ต้องใช้สมาธิในการทำสูง ใช้เวลารวดเร็ว หรือเป็นการตัดสินใจที่มีความหมาย

2) ปัจจัยที่เกี่ยวกับบทบาทขององค์กร ได้แก่

2.1 บทบาทที่คลุมเครือ มีความหมายว่า การที่บุคคลได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับ วัตถุประสงค์ของงาน บทบาทความคาดหวังเกี่ยวกับงาน และขอบเขตความรับผิดชอบของงานที่ไม่ ชัดเจน

2.2 บทบาทที่ขัดแย้ง มีความหมายว่า การที่บทบาทหน้าที่ของแต่ละบุคคลใน องค์กรถูกกำหนดขึ้นอย่างสับสนเกี่ยวกับงานที่ต้องกระทำ หรือไม่ต้องกระทำ

2.3 ความรับผิดชอบขององค์กรแบ่งเป็น 2 ประเภท คือ ความรับผิดชอบเกี่ยวกับคน มีความหมายว่า การที่ต้องใช้เวลามากในการพบปะผู้คน การสังสรรค์ และรับผิดชอบเกี่ยวกับสิ่งของ จากการศึกษพบว่า ความรับผิดชอบเกี่ยวกับบุคคลมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญกับโรคหลอดเลือด หัวใจมากกว่าความรับผิดชอบเกี่ยวกับสิ่งของ และมีความสัมพันธ์กับการสูบบุหรี่จัดและความดัน โลหิตสูง

3) ความสัมพันธ์ภายในหน่วยงาน ได้แก่

3.1 ความสัมพันธ์กับผู้บริหาร ผู้บริหารที่มีสัมพันธภาพต่ำ คือ มีความเป็นเพื่อน มีความจริงใจ ยอมรับ และให้ความอบอุ่นน้อย ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความรู้สึกกดดันในงาน

3.2 ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน การขาดความช่วยเหลือทางสังคมเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้เกิดความเครียด

4) พัฒนาการทางอาชีพ ได้แก่ การขาดความก้าวหน้าในงานและความมั่นคงในงาน

5) บรรยากาศในการทำงาน ได้แก่ การไม่ได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การถูกจำกัดการแสดงออกทางพฤติกรรม การสื่อสารที่ไม่ดี และการขาดการให้คำแนะนำปรึกษาที่มีประสิทธิภาพจากผู้บังคับบัญชา

6) สาเหตุที่มาจากปัจจัยภายนอกองค์กร ได้แก่ ปัญหาครอบครัว วิกฤติของชีวิต ปัญหาทางการเงิน และคุณลักษณะแต่ละบุคคล

ชัยวัฒน์ เพชรกุล (2539) กล่าวว่า ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน แบ่งเป็นด้านต่าง ๆ ดังนี้

1) ปัจจัยด้านตัวงาน ทั้งสภาพการปฏิบัติงานโดยตรง ลักษณะงาน ความยากง่าย ปริมาณงานมาก

2) ปัจจัยด้านบทบาทหน้าที่ มีสาเหตุมาจากความสับสนคลุมเครือ หรือขัดแย้งในด้านขอบเขตความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานหรือในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย

3) ปัจจัยด้านความก้าวหน้าในอาชีพ โดยมีสาเหตุจากความหวังที่จะได้รับผลตอบแทน หรือการเลื่อนตำแหน่ง

4) ปัจจัยด้านสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในการปฏิบัติงาน เกิดความขัดแย้งระหว่างสมาชิกภายในองค์กร และด้านการลำดับขั้นบังคับบัญชา

5) ปัจจัยด้านโครงสร้างและบรรยากาศองค์กร เกิดความไม่สอดคล้องในด้านระบบระเบียบวิธี สายบังคับบัญชา การติดต่อสื่อสาร หรือการควบคุมงาน

Ivancevich & Matteson (1983 อ้างในวรพงษ์ แสงกล้าหาญ 2560) มองว่าความเครียดในการทำงานเกิดจากปัจจัยในการทำงาน 2 ระดับ ดังนี้

1) ปัจจัยในการปฏิบัติงานระดับบุคคลที่ก่อให้เกิดความเครียด (Individual Job Stressor) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวกับตัวบุคคลและการจัดการงานของแต่ละบุคคลอันประกอบด้วย

1.1 ระยะเวลาทำงานที่เร่งรัด (Time Pressure) มีความหมายว่า งานตามหน้าที่และความรับผิดชอบถูกกำหนดให้ปฏิบัติให้สำเร็จภายในกรอบระยะเวลาที่จำกัด อันจะทำให้บุคคล

เกิดความกดดันในการปฏิบัติงานจึงต้องเร่งรีบที่จะปฏิบัติงานให้สำเร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด ซึ่งผู้บริหารบางคนนำความสามารถในการบริหารงานมาเป็นปัจจัยหลักในการประเมินผลการปฏิบัติงาน โดยมองว่าความกดดันในด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงานจะเป็นตัวกระตุ้น ทั้งนี้ แม้ความกดดันในด้านระยะเวลาจะทำให้ผลการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น แต่จะได้ผลเพียงชั่วคราวเท่านั้น โดยผลการปฏิบัติงานจะสูงขึ้นจนถึงจุด ๆ หนึ่งและหลังจากนั้นจะค่อย ๆ ลดลง

1.2 โอกาสก้าวหน้าในอาชีพน้อย (Career Progress) มีความหมายว่า การรับรู้ของบุคคลเกี่ยวกับการพัฒนาตนเองหรือความก้าวหน้าในหน้าที่ของตน โดยเมื่อบุคคลรับรู้ว่าตนเองไม่มีโอกาสที่จะได้เลื่อนตำแหน่ง จะทำให้เกิดความวิตกกังวล สับสน และสิ้นหวัง

1.3 ปริมาณงานที่มากเกินไป (Quantitative Overload) มีความหมายว่า การที่บุคคลได้รับมอบหมายงานปริมาณมากเกินกว่าความสามารถที่บุคคลนั้นจะทำให้สำเร็จได้ โดยจะทำให้บุคคลเกิดความเครียดและไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อสุขภาพร่างกายและจิตใจ

1.4 ขอบเขตงานแคบ (Job Scope) มีความหมายว่า การที่บุคคลรับรู้ว่างานที่ตนได้รับมอบหมายไม่มีความสำคัญ ไม่ต้องรับผิดชอบ ไม่มีความหลากหลาย เป็นงานง่าย ๆ ที่ไม่มีความสลับซับซ้อน ไม่ได้รับข้อมูลย้อนกลับในการทำงาน รวมถึงมีส่วนร่วมในการตัดสินใจที่จำกัด สิ่งเหล่านี้ล้วนทำให้บุคคลเกิดความเครียด

1.5 ความคลุมเครือของบทบาท (Role Ambiguity) มีความหมายว่า ความไม่เข้าใจหรือสับสนในบทบาทหน้าที่ของตน โดยเมื่อวัตถุประสงค์หรือกระบวนการในการปฏิบัติงานไม่มีความชัดเจนจะทำให้บุคคลขาดข้อมูลเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ของตน

1.6 ความขัดแย้งของบทบาท (Role Conflict) มีความหมายว่า การที่บุคคลมีบทบาทหน้าที่หลายอย่าง โดยการปฏิบัติงานในบทบาทหน้าที่หนึ่งจะทำให้การปฏิบัติงานในอีกบทบาทหน้าที่เป็นไปได้ยากหรือไม่สามารถทำได้

1.7 ความรับผิดชอบต่อบุคคลอื่น (Responsibility for others) มีความหมายว่า การที่บุคคลได้รับมอบหมายให้ดูแล ควบคุม และรับผิดชอบโดยตรงต่อบุคคลซึ่งเป็นผู้ได้บังคับบัญชาของตน ซึ่งปัจจัยด้านนี้จะเกิดขึ้นเฉพาะกับบุคคลระดับผู้จัดการอันจะสร้างความเครียดและกดดันมากกว่าการให้รับผิดชอบต่อสิ่งอื่น ๆ

1.8 ลักษณะงานที่ยากเกินไป (Qualitative Overload) มีความหมายว่า การปฏิบัติงานที่ต้องอาศัยความรู้ความสามารถหรือทักษะที่มากกว่าที่บุคคลนั้นมี โดยบุคคลจะไม่สามารถปฏิบัติงานให้สำเร็จได้ไม่ว่าจะใช้ระยะเวลาานเพียงใดก็ตาม หรือการมีมาตรฐานผลการปฏิบัติงานที่สูงเกินไปจนไม่สามารถบรรลุได้

2) ปัจจัยในการปฏิบัติงานระดับองค์การที่ก่อให้เกิดความเครียด (Organizational Job Stressor) เป็นสภาพแวดล้อมที่บุคคลจะต้องเผชิญในการปฏิบัติงานอันประกอบด้วย

2.1 การให้รางวัล (Rewards) มีความหมายว่า การที่องค์การให้สิ่งตอบแทนกับบุคคลสำหรับการปฏิบัติงาน โดยเมื่อบุคคลรู้สึกว่างค์การให้รางวัล เช่น เงินเดือน ผลประโยชน์ ความมั่นคงในงาน และโอกาสในการได้รับการเลื่อนตำแหน่ง เป็นต้น ไม่คุ้มค่างกับความพยายามในการปฏิบัติจะทำให้บุคคลเกิดความไม่พึงพอใจและเกิดความเครียดขึ้น

2.2 การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Development) มีความหมายว่า การที่องค์การไม่จัดให้บุคคลได้รับการฝึกอบรมและพัฒนาตนเอง ทำให้บุคคลเกิดความเครียดเนื่องจากไม่พอใจที่องค์การไม่สนับสนุนให้มีความก้าวหน้าและไม่ส่งเสริมให้บุคคลได้พัฒนาตนเอง

2.3 การเมือง (Politics) มีความหมายว่า การตัดสินใจขององค์การที่อิงระบบพวกพ้องของตนมากกว่าผลการปฏิบัติงานทำให้องค์การมีประสิทธิภาพในการทำงานลดลงมากกว่าองค์การที่มีบรรยากาศในการทำงานเป็นทีม

2.4 การขาดโอกาสในการมีส่วนร่วม (Participation) มีความหมายว่า รูปแบบการบริหารจัดการที่ไม่เปิดโอกาสให้บุคคลได้มีส่วนร่วมในการคิดหรือตัดสินใจ รวมถึงการไม่ยอมรับฟังความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะจากพนักงานอื่นจะทำให้พนักงานไม่สามารถควบคุมสภาพแวดล้อมในการทำงานของตนเองได้

2.5 การไม่มีโอกาสได้ใช้ความรู้หรือความสามารถให้เกิดประโยชน์ (Underutilization) มีความหมายว่า การที่พนักงานได้รับมอบหมายงานที่ไม่มีความท้าทายทำให้ไม่มีโอกาสได้ใช้ความรู้ความสามารถที่มีในการทำงานส่งผลให้เกิดความเครียดและไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน

2.6 ลักษณะการบริหารของผู้บังคับบัญชา (Supervisory Style) มีความหมายว่า วิธีการบริหารงานของผู้บังคับบัญชาที่ไม่มีการให้ข้อมูลย้อนกลับด้านผลการปฏิบัติงาน ไม่สนใจเรื่องสวัสดิการของผู้ใต้บังคับบัญชา ไม่ให้เกียรติผู้ใต้บังคับบัญชา รวมถึงการเป็นผู้บังคับบัญชาที่เข้าถึงตัวได้ยาก

2.7 โครงสร้างองค์การ (Organization Structure) มีความหมายว่า การที่องค์การมีสายการบังคับบัญชาหลายชั้นทำให้พนักงานควบคุมงานที่ตนเองปฏิบัติได้น้อย การมีนโยบายและกระบวนการในการบริหารงานที่ยืดกฏระเบียบและเข้มงวดกับพนักงานมากเกินไป การมีการติดต่อสื่อสารงานที่ไม่มีประสิทธิภาพ การเร่งรัดการปฏิบัติงานมากเกินไป และการใช้เอกสารในการปฏิบัติงานอยู่เสมอ

ทวีป อภิสิต (2532 อ้างในสุมารินทร์ เจริญสวัสดิ์ 2550) ได้กล่าวถึงสาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียดของคนทำงานราชการและหน่วยงานต่าง ๆ ดังนี้

1) การมีงานทำมากเกินไป บุคคลที่ปฏิบัติงานหนักมากเกินไปก่อให้เกิดความเครียดขึ้นได้ เนื่องจากการพักผ่อนที่ไม่เพียงพอ

2) การมีงานทำน้อยเกินไป บุคคลที่มีงานทำน้อยเกินไปทำให้มีเวลาว่างมากและจิตใจฟุ้งซ่านนำไปสู่การจ้องจับผิดการปฏิบัติงานของผู้อื่นและการนิินทว่าร้าย ซึ่งก่อให้เกิดความเครียดแก่บุคคลนั้นได้เช่นกัน

3) การเลื่อนตำแหน่งที่ไม่เหมาะสม การเลื่อนตำแหน่งโดยไม่คำนึงความอาวุโสและความสามารถของบุคคลก่อให้เกิดความเครียดแก่ผู้ที่ได้รับผลกระทบจนทำให้เสียสุขภาพจิตได้

4) การถูกตัดทอนผลประโยชน์ที่เคยได้รับ แม้ผลประโยชน์ที่เคยได้รับจะถูกตัดทอนหรือไม่ก็ตาม แต่หากบุคคลถูกตัดทอนผลประโยชน์ดังกล่าว จะก่อให้เกิดความเครียดแก่บุคคลนั้นจนอาจถึงขั้นเสียสุขภาพจิตได้

5) ความไม่แน่นอนของงาน บุคคลที่ไม่รู้อนาคตว่า หน่วยงานที่ตนปฏิบัติงานจะถูกยุบเลิกหรือหยุดกิจการหรือไม่ บุคคลผู้นั้นจะเกิดความเครียดจนไม่เป็นอันปฏิบัติงาน

6) ความไม่ชัดเจนของบทบาทหน้าที่ในการปฏิบัติงาน บุคคลที่ปฏิบัติงานโดยไม่รู้ว่บทบาทหน้าที่ที่ตนต้องรับผิดชอบคืออะไรจะทำให้ไม่รู้ว่สิ่งที่ตนปฏิบัติเป็นหน้าที่ของตนหรือไม่ ซึ่งจะก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานได้ เนื่องจากบางครั้งอาจจะไปปฏิบัติหน้าที่ที่ไม่ใช่ของตนและอาจทำให้เกิดความขัดแย้งกับผู้อื่นได้

7) การมองไม่เห็นความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน เมื่อบุคคลมองไม่เห็นช่องทางว่จะมีการเปลี่ยนแปลงหรือก้าวหน้าในหน้าที่การงานอย่างไร ย่อมก่อให้เกิดความเครียดแก่บุคคลนั้นได้

8) สัมพันธภาพกับบุคคลอื่นไม่ดี การที่บุคคลมีสัมพันธภาพในการปฏิบัติงานกับบุคคลอื่นไม่ดี เช่น ระหว่างหัวหน้ากับบุคคลนั้น ระหว่างเพื่อนร่วมงานกับบุคคลนั้น เป็นต้น ย่อมก่อให้เกิดความเครียดแก่บุคคลนั้นและบุคคลอื่นด้วย

กล่าวโดยสรุป ความเครียดในการทำงานเกิดจากปัจจัยต่าง ๆ มีดังนี้

- 1) ปัจจัยด้านลักษณะงาน เช่น สภาพแวดล้อมในที่ทำงานที่ส่งผลด้านลบต่อบุคคล ปริมาณงานที่มากเกินไป ปริมาณงานที่น้อยเกินไป คุณภาพงานที่สูงเกินไป การนำเทคโนโลยีใหม่เข้ามาใช้ในการปฏิบัติงาน เป็นต้น
- 2) ปัจจัยด้านบทบาทหน้าที่ เช่น ความไม่ชัดเจนของบทบาทหน้าที่ ความขัดแย้งของบทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบต่อบุคคล ความรับผิดชอบต่อสิ่งของ เป็นต้น
- 3) ปัจจัยด้านโครงสร้างองค์การ เช่น โครงสร้างองค์การที่ชัดเจนขาดความยืดหยุ่น สายบังคับบัญชาที่ยาวเกินไป การติดต่อสื่อสารภายในองค์การที่ไม่มีประสิทธิภาพ การต้องปฏิบัติงานตามกฎระเบียบอย่างเคร่งครัด เป็นต้น
- 4) ปัจจัยด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล เช่น ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานที่ไม่ดี ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาที่ไม่ดี ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชาที่ไม่ดี เป็นต้น
- 5) ปัจจัยด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน เช่น การไม่ได้รับโอกาสในการพัฒนาความรู้และทักษะใหม่ ๆ การไม่ได้รับผลตอบแทนตามที่คาดหวัง การไม่ได้รับการเลื่อนตำแหน่งตามที่คาดหวัง เป็นต้น

2.3 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

จากความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่มีลักษณะเป็นตัวย้อนกลับหัวตามที่กล่าวข้างต้น ด้วยเหตุนี้การศึกษาแนวคิดทฤษฎี บทความ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจึงเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการวิจัยในครั้งนี้ เพื่อให้ทราบว่าประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานคืออะไร แนวคิดที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการเก็บข้อมูลมาวิเคราะห์และการอภิปรายผลต่อไป

2.3.1 ความหมายของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2550 อ้างในธีรวัฒน์ สุวรรณกุล 2562) ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพไว้ว่า เป็นความสามารถในการบรรลุเป้าหมายโดยใช้ทรัพยากรต่ำสุด กล่าวคือ การดำเนินการโดยใช้ทรัพยากรที่น้อยที่สุดเพื่อบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้สูงสุด ซึ่งประสิทธิภาพจะแสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (Input) และผลผลิต (Output) โดยมีเป้าหมายคือการใช้ทรัพยากรน้อยที่สุด ดังนั้นหากองค์การได้ผลผลิตเพิ่มขึ้นจากปัจจัยนำเข้าจำนวนเท่าเดิม บ่งชี้ว่าองค์การสามารถเพิ่มประสิทธิภาพได้เช่นเดียวกัน

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2548 อ้างในอัครเดช ไม้จันทร์ 2560) ได้ให้ความหมายประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานว่า เป็นการปฏิบัติงานอย่างรวดเร็ว ได้ผลงานที่มีคุณภาพ และคุ้มค่างบทรัพยากรที่ใช้ไปทั้งในด้านการเงิน คน อุปกรณ์ และเวลา ด้วยเหตุนี้ ประสิทธิภาพจึงเป็นสิ่งที่สามารถสร้างและวัดได้ ในทางปฏิบัติสามารถวัดประสิทธิภาพจากปัจจัยนำเข้า กระบวนการผลิต ผลผลิต หรือผลลัพธ์ โดยจะวัดอย่างไรอย่างหนึ่งหรือวัดหลายอย่างประกอบกันก็ได้ ด้วยเหตุนี้ ประสิทธิภาพจึงพิจารณาได้จากหลายมุมมอง ดังนี้

- 1) มุมมองของปัจจัยนำเข้า ได้แก่ การจัดสรรทรัพยากรที่มีอยู่ เช่น เงิน บุคลากร อุปกรณ์ เวลา และเทคโนโลยี เป็นต้น อย่างคุ้มค่าที่สุด
- 2) มุมมองของกระบวนการผลิต ได้แก่ การปฏิบัติงานอย่างอย่างรวดเร็ว ถูกต้อง และเป็นไปตามมาตรฐาน
- 3) มุมมองของผลผลิตและผลลัพธ์ ได้แก่ ผลงานที่ได้มีคุณภาพ มีกำไร เป็นประโยชน์ต่อสังคม และลูกค้าพึงพอใจสำหรับการให้บริการ

สมใจ ลักษณะ (2546 อ้างในวิชาญ ม่วงใหม่ 2559) ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไว้ว่า เป็นการปฏิบัติงานให้แล้วเสร็จโดยใช้เวลาและพลังงานน้อยที่สุด โดยบุคคลที่มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจะต้องเป็นผู้ที่ตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ ใช้วิธีการหรือเทคนิคในการปฏิบัติงานที่จะสามารถสร้างผลงานได้มากและมีคุณภาพ รวมถึงเป็นที่พึงพอใจ อีกทั้งยังสิ้นเปลืองค่าใช้จ่าย พลังงาน และเวลาน้อยที่สุด

จิระวรรณ นฤเบศไกรสีห์ (2551 อ้างในปทิตตา จันทวงศ์ 2559) ได้กล่าวว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เป็นการปฏิบัติงานให้ได้ผลงานที่ดีมีคุณภาพด้วยวิธีการที่ดีที่สุดและสิ้นเปลืองน้อยที่สุด ทั้งนี้ ผลงานที่ได้เกิดจากความมุ่งมั่นปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายอย่างสุดความสามารถผ่านการพัฒนาความรู้ ทักษะ เทคนิค และวิธีการ จนทำให้เกิดวิธีการปฏิบัติงานที่เหมาะสมและยืดหยุ่นกับปัญหาที่เผชิญ รวมถึงต้องมีการประสานงานเพื่อสร้างความเข้าใจและทำให้เกิดความร่วมมือ มีสัมพันธภาพที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน มีทัศนคติที่ดีในการปฏิบัติงาน และมีปฏิบัติงานอย่างมีความสุข

กล่าวโดยสรุป ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน มีความหมายว่า การปฏิบัติงานโดยใช้ทรัพยากร (Input) ทั้งในด้านการเงิน อุปกรณ์ บุคคล และเวลาให้น้อยที่สุด แต่ได้ผลผลิต (Output) ทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพสอดคล้องตามเป้าหมายที่องค์การกำหนด โดยประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเป็นสิ่งที่องค์การสามารถสร้างขึ้นได้ผ่านการบริหารทรัพยากรบุคคลและการปรับปรุงโครงสร้างองค์การ เช่น การพัฒนาความรู้ และทักษะของบุคลากร การสรรหาและคัดเลือกบุคคลที่มี

ความรู้ความสามารถเข้ามาในองค์กร การปรับปรุงและพัฒนาวิธีการปฏิบัติงานรวมถึงการสื่อสารภายในองค์กรให้ดียิ่งขึ้น เป็นต้น

2.3.2 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

Herbert A. Simmon (1972 อ้างในสุธิตา สมแสง 2554) ได้กล่าวว่า ประสิทธิภาพของงานให้พิจารณาจากความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (Input) กับผลผลิต (Output) และหากเป็นองค์กรของรัฐก็ต้องคำนึงถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Satisfaction) ด้วย ซึ่งสามารถเขียนเป็นสูตรได้ดังนี้

$$E = (O - I) + S$$

E มีความหมายว่า ประสิทธิภาพของงาน (Efficiency)

O มีความหมายว่า ผลผลิตที่ได้ออกมา (Output)

I มีความหมายว่า ปัจจัยนำเข้าที่ใช้ไป (Input)

S มีความหมายว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Satisfaction)

Peterson and Plowman (1989 อ้างในวิภาวรรณ เล็งสาย 2561) ได้กำหนดแนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบของประสิทธิภาพในการทำงานไว้ 4 ประการ ดังนี้

1) คุณภาพของงาน (Quality) งานที่ได้ต้องมีคุณภาพสูง ได้มาตรฐานตามที่ต้องการ มีความรวดเร็ว และไม่ผิดพลาด อีกทั้งยังต้องก่อให้เกิดความพึงพอใจและเป็นประโยชน์สูงสุดต่อองค์กรตามเป้าหมายที่กำหนด

2) ปริมาณงาน (Quantity) ปริมาณงานที่ได้ต้องสอดคล้องกับที่องค์กรคาดหวัง ดังนั้นองค์กรต้องบริหารจัดการเวลาให้เหมาะสมกับปริมาณงานเพื่อให้สามารถบรรลุเป้าหมายได้อย่างรวดเร็วและทันเวลา

3) เวลา (Time) เวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานต้องมีความเหมาะสม องค์กรต้องมีการพัฒนาวิธีการในการปฏิบัติงานที่ดี เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างสะดวก ไม่ผิดพลาดและทันเวลา

4) ค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ (Costs) องค์กรต้องมีค่าใช้จ่ายที่สอดคล้องและเหมาะสมกับผลประโยชน์ที่จะได้มา รวมถึงต้องให้ความสำคัญกับการใช้ทรัพยากรที่คุ้มค่าที่สุด เพื่อช่วยลดต้นทุนค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ซึ่งจะเป็นการเพิ่มรายได้และกำไรอย่างสูงสุด โดยประสิทธิภาพในด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ คือ การใช้ทรัพยากรด้านการเงิน คน วัสดุ เทคโนโลยีที่มีอยู่อย่างมีประสิทธิภาพ คุ้มค่า และเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด

กล่าวโดยสรุป นักวิชาการทั้ง 2 ท่าน มีความเห็นที่สอดคล้องกันว่า การปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นการปฏิบัติงานจนได้ผลผลิตตามเป้าหมายที่องค์การกำหนดโดยใช้ทรัพยากรน้อยที่สุดทั้งในด้านการเงิน บุคคล เวลา และอุปกรณ์ อีกทั้งผลผลิตที่ได้จะต้องมีคุณภาพ

2.4 พิกัดอัตราศุลกากร และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

2.4.1 พิกัดอัตราศุลกากร

ระบบพิกัดศุลกากรที่ใช้ในการจำแนกสินค้าและได้รับการยอมรับและใช้ในเกือบทุกประเทศทั่วโลก คือ พิกัดศุลกากรระบบฮาร์โมนิซ (Harmonized System Code) อันเป็นระบบการจำแนกสินค้าขององค์การศุลกากรโลก (World Customs Organization) ซึ่งจะมีการปรับปรุงแก้ไขทุก ๆ 5 ปี โดยปัจจุบันเป็นฉบับปี 2022 เพื่อให้พิกัดศุลกากรมีความทันสมัยและเป็นปัจจุบันอยู่เสมอ เพื่อให้สอดคล้องกับเทคโนโลยีที่มีการพัฒนาอย่างรวดเร็วและต่อเนื่อง โดยจะมีการพิจารณานำเอาพิกัดศุลกากรสำหรับสินค้าที่มีมูลค่าทางการค้าระหว่างประเทศต่ำลงเป็นอย่างมากออก เนื่องจากบ่งชี้ว่าเป็นสินค้าที่ล้าสมัยแล้ว ในขณะที่จะมีการพิจารณาเพิ่มพิกัดศุลกากรสำหรับสินค้าที่มีมูลค่าทางการค้าระหว่างประเทศสูงขึ้นเข้ามา¹⁸ ทั้งนี้ ส่วนราชการภายในกรมศุลกากรที่มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับงานด้านพิกัดอัตราศุลกากร ได้แก่ กองมาตรฐานพิกัดอัตราศุลกากร และกองนโยบายและยุทธศาสตร์พิกัดอัตราศุลกากร¹⁹

ทั้งนี้โครงสร้างพิกัดศุลกากรระบบฮาร์โมนิซ (Harmonized System Code) แบ่งสินค้าออกเป็น 21 หมวด 97 ตอน 1228 ประเภท และ 5612 ประเภทย่อย โดยมีรายละเอียดดังนี้

ประเภท (Heading) มีความหมายว่า พิกัดศุลกากรในระดับ 4 หลัก โดย 2 หลักแรก (หลักที่ 1 และ 2) เป็นเลขลำดับของตอน และ 2 หลักหลัง (หลักที่ 3 และ 4) เป็นเลขลำดับของประเภท

ประเภทย่อย (Subheading) มีความหมายว่า พิกัดศุลกากรในระดับ 6 หลัก

ต่อมา ประเทศไทยและประเทศสมาชิกอาเซียนอีก 9 ประเทศ ได้ร่วมลงนามและรับพิธีสารว่าด้วยการนำพิกัดศุลกากรฮาร์โมนิซอาเซียนมาใช้ (Protocol Governing the Implementation of the ASEAN Harmonised Tariff Nomenclature) เมื่อปี พ.ศ.2546 ซึ่งมีวัตถุประสงค์ให้ประเทศในกลุ่มสมาชิกอาเซียนใช้พิกัดศุลกากรในระดับ 8 หลักร่วมกัน เรียกว่าประเภทย่อยอาเซียน โดยพิกัดศุลกากร 6 หลักแรกเป็นไปตามระบบฮาร์โมนิซขององค์การศุลกากร

¹⁸ เอกสารประกอบการสัมมนาพิกัดศุลกากรระบบฮาร์โมนิซและพิกัดศุลกากรฮาร์โมนิซอาเซียน ฉบับปี 2022 สำหรับเจ้าหน้าที่กรมศุลกากร

¹⁹ ในอดีตเป็นกองเดียวกัน คือ กองพิกัดอัตราศุลกากร

โลก (WCO) และหลักที่ 7 และ 8 เป็นไปตามความเหมาะสมภายในของกลุ่มสมาชิกอาเซียน โดยเริ่มแรกมีการนำมาใช้กับการค้าเฉพาะภายในประเทศกลุ่มอาเซียนเท่านั้น ต่อมาจึงมีการบังคับใช้กับการค้าทั้งในและนอกกลุ่มประเทศสมาชิกอาเซียนในวันที่ 1 มกราคม พ.ศ. 2550 เป็นต้นไป

รูปภาพที่ 3 ตัวอย่างพิกัดศุลกากรของประเทศไทย



ที่มา: เอกสารประกอบการสัมมนาพิกัดศุลกากรระบบฮาร์โมนีและพิกัดศุลกากรฮาร์โมนีอาเซียน ฉบับปี 2022 สำหรับเจ้าหน้าที่กรมศุลกากร

2.4.2 กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

1) ความตกลงว่าด้วยการอำนวยความสะดวกทางการค้า (Trade Facilitation Agreement หรือ TFA)

แม้อัตราอากรศุลกากรจะถูกปรับลดลงเรื่อย ๆ อันเนื่องมาจากความต้องการลดอุปสรรคทางการค้าระหว่างประเทศ อย่างไรก็ตาม การค้าระหว่างประเทศยังคงมีต้นทุนสูงขึ้นเรื่อย ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการนำเข้าหรือส่งออกสินค้าซึ่งต้องใช้เอกสารประกอบจำนวนมาก รวมถึงการปฏิบัติพิธีการศุลกากรที่ไม่มีประสิทธิภาพและมีความล่าช้า ดังนั้น องค์การการค้าโลก (World Trade Organization) จึงผลักดันประเด็นการอำนวยความสะดวกทางการค้าในเวทีเจรจาระหว่างประเทศตลอดมา จากนั้นประเทศสมาชิกมีมติเห็นชอบร่างความตกลงว่าด้วยการอำนวยความสะดวกทางการค้า (Trade Facilitation Agreement) ในปี พ.ศ. 2556 ซึ่งได้มีการผนวกให้เป็นความตกลงขององค์การการค้าโลกในเวลาต่อมา

ทั้งนี้ ประเทศไทยมีพันธกรณีที่จะต้องปฏิบัติตามความตกลงว่าด้วยการอำนวยความสะดวกทางการค้า (Trade Facilitation Agreement) เนื่องจากเป็นสมาชิกขององค์การการค้าโลก ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2537 โดยประเทศไทยได้ยื่นตราสารยอมรับความตกลง ฯ ต่อองค์การการค้าโลก เมื่อปี พ.ศ. 2558 ซึ่งสาระสำคัญที่เกี่ยวข้องกับงานด้านพิกัดอัตราศุลกากรมีดังนี้²⁰

Articles 3 Advance Ruling (การวินิจฉัยล่วงหน้า) กำหนดว่า ศุลกากรของประเทศสมาชิกต้องออกคำวินิจฉัยล่วงหน้าให้แก่ผู้ประกอบการเมื่อได้รับคำร้องเป็นลายลักษณ์อักษร เพื่อยืนยันว่า สินค้าจะได้รับการจัดการอย่างไรเมื่อมาถึง เช่น การจำแนกพิกัดศุลกากร²¹

Articles 4 Procedures for Appeal or Review (กระบวนการสำหรับการอุทธรณ์หรือทบทวน) กำหนดว่า ประเทศสมาชิกจะต้องจัดให้มีกระบวนการอุทธรณ์หรือทบทวนคำสั่งทางปกครองโดยหน่วยงานทางปกครองที่ออกคำสั่ง ฯ หรือหน่วยงานทางปกครองที่เหนือกว่า ทั้งนี้ หากว่าหน่วยงานที่ออกคำสั่ง ฯ ไม่สามารถวินิจฉัยอุทธรณ์ภายในกรอบระยะเวลาที่กำหนดหรือล่าช้าเกินสมควร ประเทศสมาชิกจะต้องจัดให้ผู้ประกอบการมีสิทธิยื่นอุทธรณ์หรือให้ทบทวนต่อหน่วยงานทางปกครองที่เหนือกว่า หรือหน่วยงานตุลาการ

2) พระราชกำหนดพิกัดอัตราศุลกากร พ.ศ. 2530

ตามที่ประเทศไทยมีข้อผูกพันที่จะต้องปฏิบัติตามความตกลงว่าด้วยการอำนวยความสะดวกทางการค้า (Trade Facilitation Agreement หรือ TFA) จึงได้มีการตราพระราชบัญญัติแก้ไขเพิ่มเติมพระราชกำหนดพิกัดอัตราศุลกากร พ.ศ. 2530 (ฉบับที่ 8) พ.ศ. 2557 ให้เพิ่มมาตรา 15/1 ในพระราชกำหนดฉบับดังกล่าว ซึ่งเป็นเรื่องเกี่ยวกับการวินิจฉัยพิกัดอัตราศุลกากรล่วงหน้า (Advance ruling) โดยมีรายละเอียดดังนี้

มาตรา 15 บัญญัติว่า อธิบดีกรมศุลกากรมีอำนาจตีความในพิกัดอัตราศุลกากรท้ายพระราชกำหนดนี้โดยวิธีออกประกาศแจ้งพิกัดอัตราศุลกากร

การตีความตามวรรคหนึ่ง มิให้มีผลย้อนหลัง

การตีความให้ถือตามหลักเกณฑ์การตีความพิกัดอัตราศุลกากรในภาค 1 ท้ายพระราชกำหนดนี้ ประกอบกับคำอธิบายพิกัดศุลกากรระบบฮาร์โมนีไนซ์ของคณะมนตรีความร่วมมือทางศุลกากรที่จัดตั้งขึ้นตามอนุสัญญาว่าด้วยการจัดตั้งคณะมนตรีความร่วมมือทางศุลกากร ซึ่งทำขึ้นเมื่อ

²⁰ อ้างแล้ว เจริญธรรมที่ 3

²¹ สำนักงานที่ปรึกษาการศุลกากร ณ บรัสเซลส์. (2559). TFA จะอำนวยความสะดวกทางการค้าอย่างไร? : สรุปสาระสำคัญรายมาตราของ TFA. *Customs Policy Monitoring Unit News*, ๘(1), 8.

วันที่ 15 ธันวาคม พ.ศ. 2493 และประเทศไทยได้เข้าเป็นภาคีอนุสัญญาดังกล่าวเมื่อวันที่ 4 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2515

มาตรา 15/1 บัญญัติว่า เพื่ออำนวยความสะดวกแก่การประเมินภาษีอากรและการเสียภาษีอากร ให้อธิบดีกรมศุลกากรมีอำนาจพิจารณาตีความพิกัดอัตราศุลกากรท้ายพระราชกำหนดนี้ เพื่อจำแนกประเภทของของที่จะนำเข้ามาในราชอาณาจักรเป็นการล่วงหน้า ก่อนที่จะมีการนำของเข้ามาในราชอาณาจักรได้

3) พระราชบัญญัติศุลกากร พ.ศ. 2560

ตามที่ประเทศไทยมีข้อผูกพันที่จะต้องปฏิบัติตามความตกลงว่าด้วยการอำนวยความสะดวกทางการค้า (Trade Facilitation Agreement หรือ TFA) ประกอบกับพระราชบัญญัติศุลกากร พ.ศ. 2469 มีการบังคับใช้มาเป็นระยะเวลานานและมีบทบัญญัติบางเรื่องที่ไม่สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมในปัจจุบัน รวมถึงการค้าและการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศที่มีการพัฒนาและขยายตัวมากขึ้น ทำให้มีจำเป็นต้องมีการปรับปรุงการดำเนินพิธีการศุลกากรและการดำเนินการอื่นที่เกี่ยวข้องให้มีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับมาตรฐานสากลอันจะเป็นการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ จึงจำเป็นต้องมีการตราพระราชบัญญัติศุลกากร พ.ศ. 2560 ขึ้น ซึ่งมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 13 พฤศจิกายน พ.ศ. 2560 โดยตัวอย่างบทบัญญัติที่เกี่ยวข้องกับงานด้านพิกัดอัตราศุลกากรซึ่งมีการเพิ่มเติมหรือปรับปรุงแก้ไขมีดังนี้

มาตรา 18 บัญญัติว่า ผู้ใดประสงค์จะขอทราบราคาศุลกากร ถิ่นกำเนิดแห่งของหรือพิกัดอัตราศุลกากร ผู้นั้นอาจยื่นคำร้องขอต่ออธิบดีเพื่อให้พิจารณาเป็นการล่วงหน้าในเรื่องดังต่อไปนี้

- (1) กำหนดราคาศุลกากรแห่งของที่จะนำเข้ามาในราชอาณาจักร
- (2) กำหนดถิ่นกำเนิดแห่งของที่จะนำเข้ามาในราชอาณาจักรตามกฎหมายว่าด้วยถิ่นกำเนิดตามที่ระบุไว้ในสัญญาหรือความตกลงระหว่างประเทศ
- (3) ตีความพิกัดอัตราศุลกากรตามกฎหมายว่าด้วยพิกัดอัตราศุลกากรเพื่อจำแนกประเภทแห่งของในพิกัดอัตราศุลกากร

การยื่น การพิจารณา และการแจ้งผลการพิจารณาคำร้องขอ ให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขที่อธิบดีประกาศกำหนด

ผลการพิจารณาคำร้องขอตามวรรคหนึ่ง ผู้กักขังเฉพาะกรมศุลกากรและผู้ร้องขอตามระยะเวลาที่อธิบดีกำหนด

มาตรา 19 บัญญัติว่า เมื่อพบว่าผู้มีหน้าที่เสียอากรไม่เสียอากรหรือเสียอากรไม่ครบถ้วน ให้พนักงานศุลกากรมีอำนาจประเมินอากรตามพระราชบัญญัตินี้และตามกฎหมายว่าด้วยพิกัดอัตราศุลกากร

การประเมินอากรตามวรรคหนึ่ง ให้ดำเนินการได้ภายในกำหนดสามปีนับแต่วันที่ได้ยื่นใบขนสินค้า เว้นแต่กรณีมีเหตุจำเป็นไม่อาจประเมินอากรได้ภายในกำหนดเวลาดังกล่าว ให้ขอขยายระยะเวลาต่อ อธิบดีได้อีกไม่เกินสองปี

ในกรณีที่ปรากฏหลักฐานที่อธิบดีเชื่อได้ว่าผู้มีหน้าที่เสียอากรมีเจตนาในการฉ้ออากร ให้พนักงานศุลกากรมีอำนาจประเมินอากรได้อีกภายในกำหนดห้าปีนับแต่วันที่พ้นกำหนดระยะเวลาตามวรรคสอง

มาตรา 37 บัญญัติว่า ผู้นำของเข้าหรือผู้ส่งของออกมีสิทธิอุทธรณ์การประเมินอากรต่อคณะกรรมการ พิจารณาอุทธรณ์ภายในกำหนดสามสิบวันนับแต่วันที่รับแบบแจ้งการประเมินอากร

การยื่นอุทธรณ์และวิธีพิจารณาอุทธรณ์ตามวรรคหนึ่ง ให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์วิธีการ และเงื่อนไขที่อธิบดีประกาศกำหนด

มาตรา 41 บัญญัติว่า ให้คณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์พิจารณาอุทธรณ์ให้แล้วเสร็จภายในกำหนดหนึ่งร้อยแปดสิบวันนับแต่วันที่พนักงานศุลกากรได้รับอุทธรณ์และมีเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวกับการอุทธรณ์นั้นครบถ้วน

ในกรณีที่มีเหตุจำเป็น คณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์อาจขยายระยะเวลาพิจารณาอุทธรณ์ ออกไปอีกได้ แต่ต้องไม่เกินเก้าสิบวัน

มาตรา 42 บัญญัติว่า หากคณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์ไม่พิจารณาอุทธรณ์ให้แล้วเสร็จภายใน กำหนดเวลาตามมาตรา 41 วรรคหนึ่ง ผู้นำของเข้าหรือผู้ส่งของออกมีสิทธินำคดีไปฟ้องต่อศาลได้

ในกรณีที่ผู้นำของเข้าหรือผู้ส่งของออกนำคดีไปฟ้องต่อศาล ให้คณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์ยกอุทธรณ์ของผู้นำของเข้าหรือผู้ส่งของออกนั้น

มาตรา 46 บัญญัติว่า ในกรณีที่ผู้อุทธรณ์ยื่นคำร้องขอถอนอุทธรณ์ ให้คณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์จำหน่ายอุทธรณ์นั้น

มาตรา 48 บัญญัติว่า ในกรณีที่ผู้อุทธรณ์ไม่พอใจคำวินิจฉัยของคณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์ ผู้อุทธรณ์มีสิทธิฟ้องเป็นคดีต่อศาลภายในกำหนดสามสิบวันนับแต่วันที่รับแจ้งคำวินิจฉัยอุทธรณ์ เว้นแต่คณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์จะจำหน่ายอุทธรณ์ตามมาตรา 46

กล่าวโดยสรุป ตามที่ประเทศไทยมีข้อผูกพันที่จะต้องปฏิบัติตามความตกลงว่าด้วยการอำนวยความสะดวกทางการค้า (Trade Facilitation Agreement หรือ TFA) โดยในส่วนของเรื่องข้องเกี่ยวกับงานด้านพิกัดอัตราศุลกากร ได้แก่ Articles 3 Advance Ruling (การวินิจฉัยล่วงหน้า) และ Articles 4 Procedures for Appeal or Review (กระบวนการสำหรับการอุทธรณ์หรือทบทวน) จึงนำไปสู่การแก้ไขเพิ่มเติมพระราชกำหนดพิกัดอัตราศุลกากร พ.ศ. 2530 และการตราพระราชบัญญัติศุลกากร พ.ศ. 2560 มาบังคับใช้แทนพระราชบัญญัติศุลกากร พ.ศ. 2469 เดิมที่มีการบังคับใช้มาเป็นระยะเวลานานและมีบทบัญญัติบางเรื่องที่ไม่สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมในปัจจุบัน โดยมีรายละเอียดดังนี้

มาตรา 15/1 แห่งพระราชกำหนดพิกัดอัตราศุลกากร พ.ศ. 2530 รวมถึงมาตรา 18 แห่งพระราชบัญญัติศุลกากร พ.ศ. 2560 มีการระบุถึง การตีความพิกัดศุลกากรล่วงหน้า (Pre Classification) โดยผู้นำของเข้าหรือผู้ส่งของออกสามารถสอบถามพิกัดอัตราศุลกากรล่วงหน้าก่อนการนำเข้าหรือส่งออก เพื่อความถูกต้องในการสำแดงพิกัดอัตราศุลกากรในใบขนสินค้า ซึ่งเป็นการเพิ่มความสะดวกและรวดเร็วในการนำเข้าหรือส่งออก อีกทั้งยังเป็นการป้องกันการเกิดข้อพิพาทกับกรมศุลกากร เช่น สำแดงเท็จ หรือหลีกเลี่ยงอากร เป็นต้น โดยการยื่นความร้องแบ่งออกเป็น 2 กรณี ดังนี้

กรณีที่ 1 ผู้สอบถามต้องยื่นเอกสารที่แสดงว่าจะมีการนำเข้าและคำร้องไม่น้อยกว่า 30 วันทำการก่อนที่จะมีการนำเข้าในราชอาณาจักร โดยในกรณีนี้เมื่อมีรายละเอียดสินค้าเพียงพอ เจ้าหน้าที่ต้องพิจารณาให้แล้วเสร็จภายใน 30 วันทำการนับแต่วันที่ได้รับความร้องไว้พิจารณา

กรณีที่ 2 ผู้สอบถามไม่มีที่แสดงว่าจะมีการนำเข้าในกรณีที่ 1 โดยในกรณีนี้เมื่อมีรายละเอียดสินค้าเพียงพอ เจ้าหน้าที่ต้องพิจารณาให้แล้วเสร็จภายใน 60 วันทำการนับแต่วันที่ได้รับความร้องไว้พิจารณา

ทั้งนี้ ผลการตีความพิกัดอัตราศุลกากรล่วงหน้ามีอายุ 3 ปี นับแต่วันที่ออกหนังสือแจ้งผลการตีความพิกัดอัตราศุลกากรล่วงหน้าสำหรับสินค้าที่สอบถาม และมีค่าธรรมเนียมคำร้องละ 200 บาท²²

อีกทั้ง มีการปรับปรุงกระบวนการอุทธรณ์ (Appeal procedure) ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นในพระราชบัญญัติศุลกากร พ.ศ. 2560 เพื่อให้สอดคล้องกับความตกลงว่าด้วยการอำนวยความสะดวกทางการค้า (TFA) เช่น คณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์จะต้องพิจารณาอุทธรณ์ให้แล้ว

²² ประกาศกรมศุลกากร ที่ 17/2561 และ 182/2564

เสร็จภายใน 180 วัน นับแต่วันที่ได้รับอุทธรณ์ โดยที่กฎหมายฉบับเก่าไม่มีการกำหนดกรอบระยะเวลาการพิจารณาอุทธรณ์การประเมินอากรไว้แต่อย่างใด รวมถึงผู้นำของเข้าหรือผู้ส่งของออกมีสิทธิภาคีไปฟ้องต่อศาลได้หากคณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์พิจารณาไม่แล้วเสร็จภายในกรอบระยะเวลาที่กำหนด โดยที่กฎหมายฉบับเก่ากำหนดให้ผู้อุทธรณ์มีสิทธิยื่นอุทธรณ์ต่อศาลได้เฉพาะในกรณีที่คณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์ได้มีคำวินิจฉัยอุทธรณ์เสร็จสิ้นแล้วเท่านั้น

การปรับปรุงแก้ไขกฎหมายเพื่อให้การดำเนินการด้านพิกัดอัตราศุลกากรมีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับมาตรฐานสากลตามที่กล่าวข้างต้น ประกอบกับมูลค่าการค้าระหว่างประเทศที่มีแนวโน้มการขยายตัวอย่างต่อเนื่อง สะท้อนให้เห็นถึงปริมาณงานด้านพิกัดอัตราศุลกากรที่เพิ่มมากขึ้น และกรอบระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่สั้นลง นอกจากนี้ งานด้านพิกัดอัตราศุลกากรเป็นงานที่ต้องอาศัยความรู้เฉพาะด้าน เช่น ความรู้ด้านวิศวกรรมศาสตร์ ความรู้ด้านวิทยาศาสตร์ เป็นต้น ในการจำแนกพิกัดอัตราศุลกากร และต้องอาศัยทักษะที่หลากหลายในการปฏิบัติงาน เช่น ทักษะภาษาอังกฤษ ทักษะการนำเสนอ ทักษะการสื่อสาร เป็นต้น ดังนั้นจึงสอดคล้องกับสาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานตามการทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับความเครียดในการทำงานข้างต้น

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ปวีตรา ลาภละมูล (2557) ได้ศึกษาความเครียดภายในองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ไอ.เทค.คอมมูนิเคชั่น จำกัด พบว่า

1) พนักงานที่มีภูมิลำเนาทางประชากรและสังคม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และภาระทางครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกันจะมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน โดยเมื่อวิเคราะห์แต่ละด้าน พบว่า พนักงานที่มีเพศและระดับตำแหน่งงานแตกต่างกันจะมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพงานที่แตกต่างกัน ประกอบกับพนักงานที่มีอายุและรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันจะมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านปริมาณงานที่แตกต่างกัน อีกทั้งพนักงานที่มีระดับตำแหน่งงานและภาระทางครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกันจะมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านความพอใจในงานที่แตกต่างกัน

2) ความเครียดภายในองค์กร ได้แก่ ด้านลักษณะงาน ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ด้านนโยบายองค์กร ด้านผลตอบแทน และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ในทิศทางตรงกันข้าม

กณิศา จิตต์สุภาพรรณ (2563) ได้ศึกษาปัจจัยความเครียดในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทไอที ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า

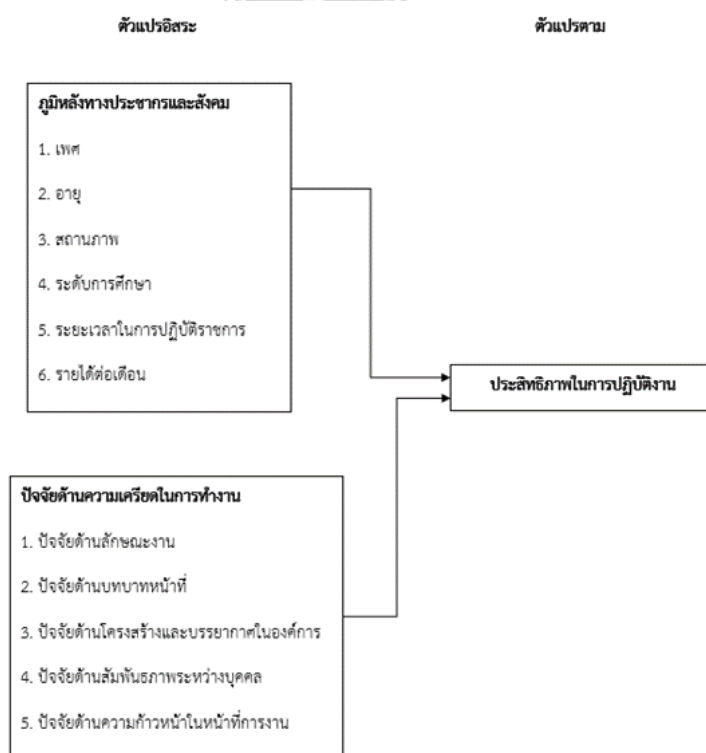
1) พนักงานที่มีภูมิหลังทางประชากรและสังคม ได้แก่ รายได้ และประสบการณ์ทำงานแตกต่างกันจะมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

2) ปัจจัยความเครียดในการทำงานของพนักงาน ได้แก่ ปัจจัยเกี่ยวกับลักษณะงาน ปัจจัยเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ในองค์กร ปัจจัยเกี่ยวกับสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ปัจจัยเกี่ยวกับการพัฒนาทางอาชีพการงาน ปัจจัยเกี่ยวกับลักษณะองค์กร และปัจจัยที่เกี่ยวกับความสมดุลระหว่างชีวิตงานและชีวิตส่วนตัว มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

2.6 กรอบแนวคิดการวิจัย

การศึกษาปัจจัยด้านความเครียดในการทำงานและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมศุลกากรที่เกี่ยวข้องกับงานด้านพิกัดอัตราศุลกากร ในครั้งนี้ จากการทบทวนวรรณกรรมข้างต้น ผู้วิจัยได้นำแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียด ความเครียดในการทำงาน และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน มาใช้ในการกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัยดังแสดงในรูปภาพที่ 4

รูปภาพที่ 4 กรอบแนวคิดการวิจัย



บทที่ 3 ระเบียบวิธีการวิจัย

3.1 รูปแบบการวิจัย

การศึกษาปัจจัยด้านความเครียดในการทำงานและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมศุลกากรที่เกี่ยวข้องกับงานด้านพิกัดอัตราศุลกากร ในครั้งนี้ ผู้วิจัยเลือกใช้รูปแบบการวิจัยแบบการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เนื่องจากระยะเวลาศึกษาที่มีอย่างจำกัด ประกอบกับงานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภูมิหลังทางประชากรและสังคม รวมถึงปัจจัยด้านความเครียดในการทำงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านพิกัดอัตราศุลกากร ด้วยเหตุนี้จึงมีความจำเป็นที่จะต้องดำเนินวิธีการวิจัยแบบสำรวจผ่านเก็บข้อมูลปฐมภูมิจากกลุ่มตัวอย่าง สำหรับนำมาใช้ในการวิเคราะห์ทางสถิติเพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่อไป

3.2 แหล่งข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ได้ดำเนินการวิจัยโดยใช้ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) จากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นเจ้าหน้าที่ศุลกากร ณ กองมาตรฐานพิกัดอัตราศุลกากรและกองนโยบายและอุทธรณ์พิกัดอัตราศุลกากร ด้วยวิธีการสำรวจ (Survey โดยการใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.3 กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ เจ้าหน้าที่กรมศุลกากร ณ กองมาตรฐานพิกัดอัตราศุลกากรและกองนโยบายและอุทธรณ์พิกัดอัตราศุลกากร²³ จำนวน 141 คน (คำสั่งกรมศุลกากร ที่ 195/2565 เรื่อง จัดตั้งกองมาตรฐานพิกัดศุลกากร กองนโยบายและอุทธรณ์พิกัดอัตราศุลกากร และมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบ)

โดยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากสูตรของ Taro Tayamane ดังนี้

รูปภาพที่ 5 สูตรของ Taro Tayamane

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

²³ ก่อนคำสั่งกรมศุลกากร ที่ 195/2565 ทั้ง 2 กอง เป็นกองเดียวกัน

n คือ ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N คือ ขนาดของประชากร

e คือ ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้

ทั้งนี้ ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ระดับความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ (e) 5% และขนาดของประชากร (N) 141 คน เมื่อแทนค่าดังกล่าวในสูตรข้างต้น สามารถคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างได้ 105 คน

3.4 เกณฑ์การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบไม่ทราบความน่าจะเป็น (Non-Probability Sampling) โดยใช้เกณฑ์การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก (Convenient Sampling)

3.5 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลและเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยเลือกใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างโดยใช้แบบสอบถามออนไลน์ (Online Questionnaire) ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับภูมิหลังทางประชากรและสังคม

ประกอบด้วยข้อคำถาม จำนวน 6 ข้อ ซึ่งมีลักษณะเป็นคำถามปลายปิด (Close-ended Questions) และให้เลือกตอบได้เพียงคำตอบเดียว โดยมีรายละเอียดดังนี้

รูปภาพที่ 6 ข้อคำถามเกี่ยวกับภูมิหลังทางประชากรและสังคม

- 1) เพศ ได้แก่ ชาย หญิง
- 2) อายุ ได้แก่ 21 – 30 ปี 31 – 40 ปี 41 – 50 ปี และ 51 – 60 ปี
- 3) สถานภาพ ได้แก่ โสด สมรส และหย่าร้าง
- 4) ระดับการศึกษา ได้แก่ ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี
- 5) ระยะเวลาในการปฏิบัติราชการ ได้แก่ ต่ำกว่า 5 ปี 5 – 10 ปี และมากกว่า 10 ปี
- 6) รายได้ต่อเดือน ได้แก่ ต่ำกว่า 15,000 บาท 15,000 – 30,000 บาท 30,001 – 50,000 บาท และมากกว่า 50,000 บาท

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเพื่อประเมินความเครียด

ผู้วิจัยเลือกใช้แบบประเมินความเครียด (ST-5) ของกรมสุขภาพจิต อันประกอบด้วย
ข้อคำถาม จำนวน 5 ข้อ ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

คะแนน 0 มีความหมายว่า แทบไม่มี

คะแนน 1 มีความหมายว่า เป็นบางครั้ง

คะแนน 2 มีความหมายว่า บ่อยครั้ง

คะแนน 3 มีความหมายว่า เป็นประจำ

ตารางที่ 2 แบบสอบถามเพื่อประเมินความเครียด

ข้อที่	คำถาม	คะแนน			
		0	1	2	3
1	มีปัญหาการนอน นอนไม่หลับหรือนอนมาก				
2	มีสมาธิน้อยลง				
3	หงุดหงิด / กระวนกระวาย / ว้าวุ่นใจ				
4	รู้สึกเบื่อ เซ็ง				
5	ไม่อยากพบปะผู้คน				
รวม					

เมื่อรวมคะแนนทุกข้อแล้ว สามารถแปลผลได้ดังนี้

คะแนน 0 – 4 มีความหมายว่า มีความเครียดน้อย

เป็นความเครียดในชีวิตประจำวันที่ทุกคนต้องเผชิญอยู่แล้ว ซึ่งแต่ละคนสามารถ
ปรับตัวได้เอง โดยไม่ก่อให้เกิดปัญหาสุขภาพ และยังสามารถช่วยดูแลคนอื่น ๆ ได้อีกด้วย

คะแนน 5 – 7 มีความหมายว่า มีความเครียดปานกลาง

เป็นความเครียดที่เกิดจากการต้องเตรียมพร้อมในการจัดการปัญหาต่าง ๆ จนทำให้เกิด
เกิดความเครียดเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง ซึ่งถือว่าเป็นปกติ เนื่องจากความเครียดระดับนี้ทำให้บุคคล
เกิดความกระตือรือร้นในการเผชิญกับปัญหาที่เข้ามา

คะแนน 8 – 9 มีความหมายว่า มีความเครียดมาก

เป็นความเครียดที่อาจทำให้เกิดการตอบสนองเหตุการณ์อย่างรุนแรงขึ้นชั่วคราวได้
แต่มักจะลดลงมาเป็นปกติเมื่อเหตุการณ์สิ้นสุดลง โดยมีวิธีการจัดการกับความเครียดดังนี้

- หายใจเข้าลึก ๆ หายใจออกยาว ๆ อย่างต่อเนื่องไปจนรู้สึกผ่อนคลาย
- ควรนอนหลับพักผ่อนอย่างเพียงพอ
- ควรพูดคุยกับคนใกล้ชิด

- ใช้หลักศาสนาทำให้คลายกังวล
- ให้กำลังใจตนเองว่าเราจะฝ่าฟันอุปสรรคหรือปัญหาครั้งนี้ไปได้และมองด้านบวก
- มองข้ามความขัดแย้งเก่า ๆ ในอดีต และช่วยกันให้ผ่านเหตุการณ์ที่ทำให้เครียดไปได้
- ภายใน 2 สัปดาห์ หากยังไม่รู้สึกดีขึ้น แสดงว่าความเครียดยังไม่ลดลง คุณควรไปพบแพทย์เพื่อประเมินซ้ำ เพราะความเครียดที่มากและต่อเนื่องอาจจะนำไปสู่โรควิตกกังวล ภาวะซึมเศร้า และเสี่ยงต่อการฆ่าตัวตายได้

คะแนน 10 – 15 มีความหมายว่า มีความเครียดมากที่สุด

เป็นความเครียดที่ส่งผลกระทบต่อร่างกาย โดยจะทำให้ร่างกายอ่อนแอและเจ็บปวดง่าย รวมถึงมีผลต่อภาวะจิตใจจนอาจเกิดโรควิตกกังวล ภาวะซึมเศร้า และเสี่ยงต่อการฆ่าตัวตายได้ ซึ่งบุคคลต้องได้รับการรักษาจากแพทย์ทันที เพื่อรับการดูแลต่อเนื่องไปอีก 3 - 6 เดือน

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความเครียดในการทำงาน

ประกอบด้วยข้อคำถาม จำนวน 30 ข้อ โดยใช้มาตรวัดประเมินค่าแบบลิเคิร์ต จำแนกเป็น 5 ระดับ ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

ระดับที่ 5 มีความหมายว่า เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ระดับที่ 4 มีความหมายว่า เห็นด้วย

ระดับที่ 3 มีความหมายว่า ไม่แน่ใจ

ระดับที่ 2 มีความหมายว่า ไม่เห็นด้วย

ระดับที่ 1 มีความหมายว่า ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ตารางที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความเครียดในการทำงาน

ข้อที่	คำถาม	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
ปัจจัยด้านลักษณะงาน						
1	งานที่ปฏิบัติในแต่ละวันมีปริมาณมาก					
2	งานที่ปฏิบัติไม่ตรงตามความสามารถของตนเอง					
3	งานที่ปฏิบัติมีความเร่งด่วน					
4	งานที่ปฏิบัติต้องใช้ความรู้และทักษะเฉพาะด้าน					
5	ขั้นตอนในการปฏิบัติงานมากเกินไป					
6	งานที่ปฏิบัติต้องมีความรับผิดชอบสูง					
ปัจจัยด้านบทบาทหน้าที่						
7	ท่านไม่ทราบบทบาทหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย					
8	ท่านไม่ทราบขอบเขตของงานที่ปฏิบัติ					
9	ท่านได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานอื่นนอกเหนือจากงานตามหน้าที่รับผิดชอบ					
10	ท่านรู้สึกว่าภาระงานที่ต้องรับผิดชอบไม่มีความเป็นธรรม					
11	ท่านรู้สึกขาดอิสระในการตัดสินใจในการปฏิบัติงาน					
12	ท่านรู้สึกไม่พึงพอใจในบทบาทหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย					
ปัจจัยด้านโครงสร้างและบรรยากาศในองค์กร						
13	โครงสร้างของหน่วยงานที่ท่านสังกัดไม่มีความเหมาะสม เช่น มีการแบ่งงานระหว่างส่วนหรือฝ่ายที่ไม่เหมาะสม อัตราค่าจ้างตามโครงสร้างของหน่วยงานไม่สอดคล้องกับปริมาณงาน เป็นต้น					
14	ผู้บังคับบัญชามีนโยบายในการบริหารงานที่ไม่ชัดเจน					
15	การปฏิบัติงานมีความเป็นทางการสูง กล่าวคือ ต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบอย่างเคร่งครัดและต้องใช้เอกสารในการปฏิบัติงาน					
16	ท่านพบปัญหาการเมืองในหน่วยงานที่สังกัด					
17	ความคิดในการปฏิบัติงานของท่านขัดแย้งกับแนวทางของหน่วยงานที่สังกัด					
18	สภาพแวดล้อมไม่เอื้อต่อการปฏิบัติงาน เช่น เสียงดัง ร้อน และแออัด เป็นต้น					
ปัจจัยด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล						
19	มีปัญหาความขัดแย้งระหว่างเพื่อนร่วมงาน					
20	ท่านมีความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาไม่ดี					
21	พบปัญหาการแก่งแย่งความดีความชอบในหมู่เพื่อนร่วมงาน					
22	ผู้ร่วมงานไม่ยอมรับนับถือในความสามารถของท่าน					
23	ผู้บังคับบัญชามียอมรับนับถือในความสามารถของท่าน					
24	ไม่ได้รับความช่วยเหลือจากผู้ร่วมงาน					
ปัจจัยด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน						
25	ท่านรู้สึกไม่มีโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งหน้าที่การงานในระดับที่สูงขึ้น					
26	องค์กรไม่ส่งเสริมการพัฒนาความรู้และทักษะที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน เช่น การฝึกอบรม การดูงาน และการศึกษาต่อ เป็นต้น					
27	ระบบการพิจารณาเพื่อแต่งตั้ง โยกย้าย และเลื่อนระดับขององค์การขาดความยุติธรรม					
28	ท่านรู้สึกว่างานที่ได้รับมอบหมายไม่มีความสำคัญต่อองค์การ					
29	งานที่ปฏิบัติไม่มีโอกาสพัฒนาตนเองตามที่คาดหวัง					
30	งานที่ปฏิบัติไม่มีความท้าทายและซ้ำซากจำเจ					

โดยใช้สูตรหาความกว้างของอันตรภาคชั้น ดังนี้

$$\text{อันตรภาคชั้น} = \text{พิสัย} / \text{จำนวนชั้น} = (\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}) / \text{จำนวนชั้น}$$

ทั้งนี้ ที่คะแนนสูงสุด 5 คะแนนต่ำสุด 1 และจำนวนชั้น 5 เมื่อแทนค่าดังกล่าวใน

สูตรข้างต้น สามารถคำนวณอันตรภาคชั้นได้ 0.8

คะแนนเฉลี่ย 4.21 – 5.00 มีความหมายว่า ระดับความเครียดในการทำงานมากที่สุด
 คะแนนเฉลี่ย 3.41 – 4.20 มีความหมายว่า ระดับความเครียดในการทำงานมาก
 คะแนนเฉลี่ย 2.61 – 3.40 มีความหมายว่า ระดับความเครียดในการทำงานปานกลาง
 คะแนนเฉลี่ย 1.81 – 2.60 มีความหมายว่า ระดับความเครียดในการทำงานน้อย
 คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.80 มีความหมายว่า ระดับความเครียดในการทำงานน้อยที่สุด

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ประกอบด้วยข้อคำถาม จำนวน 12 ข้อ โดยใช้มาตรวัดประเมินค่าแบบลิเคิร์ต
 จำแนกเป็น 5 ระดับ ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

ระดับที่ 5 มีความหมายว่า เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ระดับที่ 4 มีความหมายว่า เห็นด้วย

ระดับที่ 3 มีความหมายว่า ไม่แน่ใจ

ระดับที่ 2 มีความหมายว่า ไม่เห็นด้วย

ระดับที่ 1 มีความหมายว่า ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ตารางที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ข้อที่	คำถาม	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
ปริมาณผลงาน						
1	สามารถปฏิบัติงานได้ตามปริมาณงานที่กำหนด					
2	ปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายมีความเหมาะสม					
3	สามารถบริหารจัดการงานที่อยู่ในความรับผิดชอบได้เป็นอย่างดี					
4	องค์การกำหนดเป้าหมายปริมาณงานอย่างเหมาะสม					
คุณภาพผลงาน						
5	ผลงานมีความถูกต้องและครบถ้วนตามที่ได้รับมอบหมาย					
6	ผลงานเป็นที่ยอมรับของผู้บังคับบัญชา					
7	มีความรู้ ทักษะ และสมรรถนะสอดคล้องกับงานที่ได้รับมอบหมาย					
8	มีการศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมและพัฒนาทักษะอยู่เสมอ เพื่อมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน					
ระยะเวลา						
9	สามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้เสร็จสิ้นตามระยะเวลาที่กำหนด					
10	มีการประยุกต์ใช้เทคโนโลยี เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างสะดวกและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น					
11	มีการบริหารเวลาที่เหมาะสม โดยสามารถแบ่งเวลาได้อย่างชัดเจน					
12	มีความรู้และเข้าใจเกี่ยวกับขั้นตอนในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย					

โดยใช้สูตรหาความกว้างของอันตรภาคชั้น ดังนี้

อันตรภาคชั้น = พิสัย / จำนวนชั้น = (คะแนนสูงสุด - คะแนนต่ำสุด) / จำนวนชั้น

ทั้งนี้ ที่คะแนนสูงสุด 5 คะแนนต่ำสุด 1 และจำนวนชั้น 5 เมื่อแทนค่าดังกล่าวใน

สูตรข้างต้น สามารถคำนวณอันตรภาคชั้นได้ 0.8

คะแนนเฉลี่ย 4.21 – 5.00 มีความหมายว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากที่สุด
 คะแนนเฉลี่ย 3.41 – 4.20 มีความหมายว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมาก
 คะแนนเฉลี่ย 2.61 – 3.40 มีความหมายว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานปานกลาง
 คะแนนเฉลี่ย 1.81 – 2.60 มีความหมายว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานน้อย
 คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.80 มีความหมายว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานน้อยที่สุด

3.6 แนวทางการวิเคราะห์ข้อมูลและการนำเสนอผลการวิจัย

ผู้วิจัยเลือกใช้โปรแกรม SPSS ในการวิเคราะห์ข้อมูล ซึ่งสถิติที่ใช้มีดังนี้

3.6.1 การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) สำหรับใช้ในการอธิบายลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้วิธีการแจกแจงความถี่ (Frequency) ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าร้อยละ (Percentage) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3.6.2 การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) สำหรับใช้ในการทดสอบสมมติฐานการวิจัย ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 เพื่อแสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม โดยสถิติที่ใช้มีดังนี้

1) การทดสอบที (T-test) โดยใช้สำหรับเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ที่เป็นอิสระต่อกัน (Independent Sample T-test) ได้แก่ เพศ

2) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (one-way ANOVA) โดยใช้สำหรับเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่า 2 กลุ่ม ที่เป็นอิสระต่อกัน ได้แก่ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติราชการ และรายได้ต่อเดือน

3) การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบบางส่วน (Partial Correlation) ใช้สำหรับวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่อเนื่อง (Continuous variables) 2 ตัว โดยมีการควบคุมตัวแปรอื่นให้คงที่ ทั้งนี้ ผู้วิจัยเลือกใช้เกณฑ์การแปลความหมายค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของ ชูศรี วงศ์รัตน์ (2553 อ้างในอนุสร บรรดาศักดิ์ และนารี วงศ์เลิศคุณากร 2561) ดังนี้

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.71 -1.00 หมายความว่า มีความสัมพันธ์กันระดับสูง

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.31 -0.70 หมายความว่า มีความสัมพันธ์กันระดับปานกลาง

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.01 -0.30 หมายความว่า มีความสัมพันธ์กันระดับต่ำ

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.00 หมายความว่า ไม่มีความสัมพันธ์กัน

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ตัวแปรเดียว

การศึกษาปัจจัยด้านความเครียดในการทำงานและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมศุลกากรที่เกี่ยวข้องกับงานด้านพิกัดอัตราศุลกากร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความเครียดในการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างภูมิหลังทางประชากรและสังคมกับระดับความเครียดในการทำงาน และความสัมพันธ์ระหว่างภูมิหลังทางประชากรและสังคม รวมถึงปัจจัยด้านความเครียดในการทำงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านพิกัดอัตราศุลกากร ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง 105 คน ผ่านการใช้แบบสอบถามออนไลน์ เพื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา โดยใช้วิธีการแจกแจงความถี่ (Frequency) ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าร้อยละ (Percentage) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ซึ่งประกอบด้วย 4 ส่วนย่อย ดังนี้

- 1) การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับภูมิหลังทางประชากรและสังคม
- 2) การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความเครียด
- 3) การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความเครียดในการทำงาน
- 4) การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

4.1. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับภูมิหลังทางประชากรและสังคม

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับภูมิหลังทางประชากรและสังคม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติราชการ และรายได้ต่อเดือน โดยใช้วิธีการแจกแจงความถี่ (Frequency) ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับภูมิหลังทางประชากรและสังคม

ภูมิหลังทางประชากรและสังคม	กลุ่มตัวอย่าง	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1.เพศ		
ชาย	59	56.19
หญิง	46	43.81
รวม	105	100
2.อายุ		
21 - 30 ปี	32	30.48
31 - 40 ปี	64	60.95
41 - 50 ปี	9	8.57
51 - 60 ปี	-	-
รวม	105	100
ภูมิหลังทางประชากรและสังคม	กลุ่มตัวอย่าง	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ
3.สถานภาพ		
โสด	80	76.19
สมรส	25	23.81
หย่าร้าง	-	-
รวม	105	100
4.ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	-	-
ปริญญาตรี	53	50.48
สูงกว่าปริญญาตรี	52	49.52
รวม	105	100
5.ระยะเวลาในการปฏิบัติราชการ		
ต่ำกว่า 5 ปี	88	83.81
5 - 10 ปี	9	8.57
มากกว่า 10 ปี	8	7.62
รวม	105	100
6.รายได้ต่อเดือน		
ต่ำกว่า 15,000 บาท	-	-
15,000 - 30,000 บาท	41	39.05
30,001 - 50,000 บาท	62	59.05
มากกว่า 50,000 บาท	2	1.9
รวม	105	100

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลข้างต้น สามารถสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับภูมิหลังทางประชากรและสังคมจำแนกตามตัวแปรแต่ละตัวได้ดังนี้

1) เพศ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 59 คน (ร้อยละ 56.19) และส่วนน้อยเป็นเพศหญิง จำนวน 46 คน (ร้อยละ 43.81) ด้วยเหตุนี้จึงเห็นได้ว่ากลุ่มตัวอย่างโดยส่วนใหญ่เป็นเพศชาย

2) อายุ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 31 – 40 ปี จำนวน 64 คน (ร้อยละ 60.95) รองลงมามีอายุอยู่ในช่วง 21 - 30 ปี จำนวน 32 คน (ร้อยละ 30.48) และส่วนน้อยมีอายุอยู่ในช่วง 41 - 50 ปี จำนวน 9 คน (ร้อยละ 8.57) ตามลำดับ ด้วยเหตุนี้จึงเห็นได้ว่ากลุ่มตัวอย่างโดยส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 31 – 40 ปี

3) สถานภาพ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 80 คน (ร้อยละ 76.19) และส่วนน้อยมีสถานภาพสมรส จำนวน 25 คน (ร้อยละ 23.81) ด้วยเหตุนี้จึงเห็นได้ว่ากลุ่มตัวอย่างโดยส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด

4) ระดับการศึกษา กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 53 คน (ร้อยละ 50.48) และส่วนน้อยมีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 52 คน (ร้อยละ 49.52) ด้วยเหตุนี้จึงเห็นได้ว่ากลุ่มตัวอย่างโดยส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี

5) ระยะเวลาในการปฏิบัติราชการ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการปฏิบัติราชการต่ำกว่า 5 ปี จำนวน 88 คน (ร้อยละ 83.81) รองลงมามีระยะเวลาในการปฏิบัติราชการอยู่ในช่วง 5 - 10 ปี จำนวน 9 คน (ร้อยละ 8.57) และส่วนน้อยมีระยะเวลาในการปฏิบัติราชการมากกว่า 10 ปี จำนวน 8 คน (ร้อยละ 7.62) ตามลำดับ ด้วยเหตุนี้จึงเห็นได้ว่ากลุ่มตัวอย่างโดยส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการปฏิบัติราชการต่ำกว่า 5 ปี

6) รายได้ต่อเดือน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนอยู่ในช่วง 30,001 – 50,000 บาท จำนวน 62 คน (ร้อยละ 59.05) รองลงมามีรายได้ต่อเดือนอยู่ในช่วง 15,000 - 30,000 บาท จำนวน 41 คน (ร้อยละ 39.05) และส่วนน้อยมีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 50,000 บาท จำนวน 2 คน (ร้อยละ 1.9) ตามลำดับ ด้วยเหตุนี้จึงเห็นได้ว่ากลุ่มตัวอย่างโดยส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนอยู่ในช่วง 30,001 – 50,000 บาท

4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความเครียด

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความเครียดโดยใช้วิธีการแจกแจงความถี่ (Frequency) ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 6 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความเครียด

ผลที่เกิดขึ้นจากความเครียด	ระดับความเครียด	
	Mean	S.D.
มีปัญหาการนอน นอนไม่หลับ หรือนอนมาก	1.21	0.82
มีสมาธิน้อยลง	1.24	0.75
หงุดหงิด กระทบกระชวย ว้าวุ่นใจ	1.11	0.78
รู้สึกเบื่อ เซ็ง	1.28	0.81
ไม่อยากพบปะผู้คน	0.91	0.65
รวม	5.75	
การแปลผล	ปานกลาง	

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความเครียดข้างต้น กลุ่มตัวอย่างมีความเครียดปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.75) ซึ่งเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ผลที่เกิดขึ้นจากความเครียดที่มีค่าสูงที่สุด ได้แก่ การรู้สึกเบื่อ เซ็ง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.28) รองลงมา ได้แก่ การมีสมาธิน้อยลง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ) 1.24 คะแนน การมีปัญหาการนอน นอนไม่หลับ หรือนอนมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.21) คะแนน การหงุดหงิด กระทบกระชวย ว้าวุ่นใจ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.11 คะแนน) และผลที่เกิดขึ้นจากความเครียดที่มีค่าต่ำที่สุด ได้แก่ การไม่อยากพบปะผู้คน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.91 คะแนน) ตามลำดับ ด้วยเหตุนี้จึงเห็นได้ว่ากลุ่มตัวอย่างมีความเครียดปานกลาง โดยผลที่เกิดจากความเครียดมากที่สุด คือ การรู้สึกเบื่อ เซ็ง

4.3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความเครียดในการทำงาน

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความเครียดในการทำงาน ได้แก่ ปัจจัยด้านลักษณะงาน ปัจจัยด้านบทบาทหน้าที่ ปัจจัยด้านโครงสร้างและบรรยากาศในองค์กร ปัจจัยด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ปัจจัยด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน โดยใช้วิธีการแจกแจงความถี่ (Frequency) ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 7 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความเครียดในการทำงาน

ปัจจัยด้านความเครียดในการทำงาน	ระดับความเครียดในการทำงาน		
	Mean	S.D.	การแปลผล
ปัจจัยด้านลักษณะงาน	3.70	0.56	มาก
ปัจจัยด้านบทบาทหน้าที่	2.71	0.72	ปานกลาง
ปัจจัยด้านโครงสร้างและบรรยากาศในองค์กร	3.02	0.73	ปานกลาง
ปัจจัยด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล	2.28	0.77	น้อย
ปัจจัยด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	2.90	0.89	ปานกลาง
รวม	2.92	0.60	ปานกลาง

จากผลการวิเคราะห์ข้างต้น กลุ่มตัวอย่างมีความเครียดในการทำงานปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.92) ซึ่งเมื่อพิจารณารายปัจจัย พบว่า ปัจจัยที่มีค่าระดับความเครียดในการทำงานสูงที่สุด ได้แก่ ปัจจัยด้านลักษณะงาน มีความเครียดในการทำงานมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70) รองลงมา ได้แก่ ปัจจัยด้านโครงสร้างและบรรยากาศในองค์กร มีความเครียดในการทำงานปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.02) ปัจจัยด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน มีความเครียดในการทำงานปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.90) ปัจจัยด้านบทบาทหน้าที่ มีความเครียดในการทำงานปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.71) และปัจจัยที่มีค่าระดับความเครียดในการทำงานต่ำที่สุด ได้แก่ ปัจจัยด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล มีความเครียดในการทำงานน้อย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.28) ตามลำดับ ด้วยเหตุนี้จึงเห็นได้ว่ากลุ่มตัวอย่างมีความเครียดในการทำงานระดับปานกลาง โดยปัจจัยที่มีค่าระดับความเครียดในการทำงานสูงที่สุด ได้แก่ ปัจจัยด้านลักษณะงาน

ตารางที่ 8 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยด้านลักษณะงาน

ปัจจัยด้านลักษณะงาน	ระดับความเครียดในการทำงาน		
	Mean	S.D.	การแปลผล
งานที่ปฏิบัติในแต่ละวันมีปริมาณมาก	3.50	0.89	มาก
งานที่ปฏิบัติไม่ตรงตามความสามารถของตนเอง	2.93	1.01	ปานกลาง
งานที่ปฏิบัติมีความเร่งด่วน	3.73	0.91	มาก
งานที่ปฏิบัติต้องใช้ความรู้และทักษะเฉพาะด้าน	4.19	0.72	มาก
ขั้นตอนในการปฏิบัติงานมากเกินไป	3.60	1.03	มาก
งานที่ปฏิบัติต้องมีความรับผิดชอบสูง	4.24	0.77	มากที่สุด
รวม	3.70	0.56	มาก

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยด้านลักษณะงานข้างต้น กลุ่มตัวอย่างมีความเครียดในการทำงานมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70) ซึ่งเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าระดับความเครียดในการทำงานสูงที่สุด ได้แก่ งานที่ปฏิบัติต้องมีความรับผิดชอบสูง มีความเครียดในการทำงานมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24) รองลงมา ได้แก่ งานที่ปฏิบัติต้องใช้ความรู้และทักษะเฉพาะด้าน มีความเครียดในการทำงานมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19) งานที่ปฏิบัติมีความเร่งด่วน มีความเครียดในการทำงานมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73) ขั้นตอนในการปฏิบัติงานมากเกินไป มีความเครียดในการทำงานมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60) งานที่ปฏิบัติในแต่ละวันมีปริมาณมาก มีความเครียดในการทำงานมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50) และข้อที่มีค่าระดับความเครียดในการทำงานต่ำที่สุด ได้แก่ งานที่ปฏิบัติไม่ตรงตามความสามารถของตนเอง มีความเครียดในการทำงานปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.93) ตามลำดับ ด้วยเหตุนี้จึงเห็นได้ว่าสำหรับปัจจัยด้านลักษณะงาน กลุ่มตัวอย่างมีความเครียดในการทำงานมาก โดยข้อที่มีค่าระดับความเครียดในการทำงานสูงที่สุด ได้แก่ งานที่ปฏิบัติต้องมีความรับผิดชอบสูง มีความเครียดในการทำงานมากที่สุด

ตารางที่ 9 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยด้านบทบาทหน้าที่

ปัจจัยด้านบทบาทหน้าที่	ระดับความเครียดในการทำงาน		
	Mean	S.D.	การแปลผล
ท่านไม่ทราบบทบาทหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย	2.20	0.93	น้อย
ท่านไม่ทราบขอบเขตของงานที่ปฏิบัติ	2.25	0.95	น้อย
ท่านได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานอื่นนอกเหนือจากงานตามหน้าที่รับผิดชอบ	3.33	1.08	ปานกลาง
ท่านรู้สึกว่าการทำงานที่ต้องรับผิดชอบไม่มีความเป็นธรรม	2.92	1.00	ปานกลาง
ท่านรู้สึกขาดอิสระในการตัดสินใจในการปฏิบัติงาน	2.90	1.02	ปานกลาง
ท่านรู้สึกไม่พึงพอใจในบทบาทหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย	2.64	0.93	ปานกลาง
รวม	2.71	0.72	ปานกลาง

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยด้านบทบาทหน้าที่ข้างต้น กลุ่มตัวอย่างมีความเครียดในการทำงานปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.71) ซึ่งเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าระดับความเครียดในการทำงานสูงที่สุด ได้แก่ ท่านได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานอื่นนอกเหนือจากงานตามหน้าที่รับผิดชอบ มีความเครียดในการทำงานปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.33) รองลงมา ได้แก่ ท่านรู้สึกว่าการทำงานที่ต้องรับผิดชอบไม่มีความเป็นธรรม มีความเครียดในการทำงานปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.92) ท่านรู้สึกขาดอิสระในการตัดสินใจในการปฏิบัติงาน มีความเครียดในการทำงานปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.90) ท่านรู้สึกไม่พึงพอใจในบทบาทหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย มีความเครียดในการทำงานปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.64) ท่านไม่ทราบขอบเขตของงานที่ปฏิบัติ มีความเครียดใน

การทำงานน้อย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.25) และข้อที่มีค่าระดับความเครียดในการทำงานต่ำที่สุด ได้แก่ ท่านไม่ทราบบทบาทหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย มีความเครียดในการทำงานน้อย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.20) ตามลำดับ ด้วยเหตุนี้จึงเห็นได้ว่าสำหรับปัจจัยด้านบทบาทหน้าที่ กลุ่มตัวอย่างมีความเครียดในการทำงานปานกลาง โดยข้อที่มีค่าระดับความเครียดในการทำงานสูงที่สุด ได้แก่ ท่านได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานอื่นนอกเหนือจากงานตามหน้าที่รับผิดชอบ มีความเครียดในการทำงานปานกลาง

ตารางที่ 10 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยด้านโครงสร้างและบรรยากาศในองค์กร

ปัจจัยด้านโครงสร้างและบรรยากาศในองค์กร	ระดับความเครียดในการทำงาน		
	Mean	S.D.	การแปลผล
โครงสร้างของหน่วยงานที่ท่านสังกัดไม่มีความเหมาะสม เช่น มีการแบ่งงานระหว่างส่วนหรือฝ่ายที่ไม่เหมาะสม อัตรากำลังตามโครงสร้างของหน่วยงานไม่สอดคล้องกับปริมาณงาน เป็นต้น	3.31	1.10	ปานกลาง
ผู้บังคับบัญชามีนโยบายในการบริหารงานที่ไม่ชัดเจน	2.87	1.07	ปานกลาง
การปฏิบัติงานมีความเป็นทางการสูง กล่าวคือ ต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบอย่างเคร่งครัดและต้องใช้เอกสารในการปฏิบัติงาน	3.70	1.08	มาก
ท่านพบปัญหาการเมืองในหน่วยงานที่สังกัด	3.10	1.09	ปานกลาง
ความคิดในการปฏิบัติงานของท่านขัดแย้งกับแนวทางของหน่วยงานที่สังกัด	2.58	0.91	น้อย
สภาพแวดล้อมไม่เอื้อต่อการปฏิบัติงาน เช่น เสียงดัง ร้อน และแออัด เป็นต้น	2.53	0.93	น้อย
รวม	3.02	0.73	ปานกลาง

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยด้านโครงสร้างและบรรยากาศในองค์กรข้างต้น กลุ่มตัวอย่างมีความเครียดในการทำงานปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.02) ซึ่งเมื่อพิจารณารายชื่อ ข้อที่มีค่าระดับความเครียดในการทำงานสูงที่สุด ได้แก่ การปฏิบัติงานมีความเป็นทางการสูง กล่าวคือ ต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบอย่างเคร่งครัดและต้องใช้เอกสารในการปฏิบัติงาน มีความเครียดในการทำงานมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70) รองลงมา ได้แก่ โครงสร้างของหน่วยงานที่ท่านสังกัดไม่มีความเหมาะสม เช่น มีการแบ่งงานระหว่างส่วนหรือฝ่ายที่ไม่เหมาะสม อัตรากำลังตามโครงสร้างของหน่วยงานไม่สอดคล้องกับปริมาณงาน เป็นต้น มีความเครียดในการทำงานปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.31) ท่านพบปัญหาการเมืองในหน่วยงานที่สังกัด มีความเครียดในการทำงานปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.10) ผู้บังคับบัญชามีนโยบายในการบริหารงานที่ไม่ชัดเจน มีความเครียดในการทำงานปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.87) ความคิดในการปฏิบัติงานของท่านขัดแย้งกับแนวทางของหน่วยงานที่สังกัด มีความเครียดในการทำงานน้อย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.58) และข้อที่มีค่าระดับความเครียดในการทำงานต่ำที่สุด ได้แก่ สภาพแวดล้อมไม่เอื้อต่อการปฏิบัติงาน เช่น เสียงดัง ร้อน และแออัด เป็นต้น มีความเครียดในการทำงานน้อย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.53) ตามลำดับ ด้วยเหตุนี้จึงเห็นได้ว่าสำหรับปัจจัย

ด้านโครงสร้างและบรรยากาศในองค์กร กลุ่มตัวอย่างมีความเครียดในการทำงานปานกลาง โดยข้อที่มีค่าระดับความเครียดในการทำงานสูงที่สุด ได้แก่ การปฏิบัติงานมีความเป็นทางการสูง กล่าวคือ ต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบอย่างเคร่งครัดและต้องใช้เอกสารในการปฏิบัติงาน มีความเครียดในการทำงานมาก

ตารางที่ 11 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล

ปัจจัยด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล	ระดับความเครียดในการทำงาน		
	Mean	S.D.	การแปลผล
มีปัญหาความขัดแย้งระหว่างเพื่อนร่วมงาน	2.26	0.99	น้อย
ท่านมีความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาไม่ดี	2.16	0.94	น้อย
พบปัญหาการแก่งแย่งความดีความชอบในหมู่เพื่อนร่วมงาน	2.50	0.99	น้อย
ผู้ร่วมงานไม่ยอมรับนับถือในความสามารถของท่าน	2.31	0.91	น้อย
ผู้บังคับบัญชาไม่ยอมรับนับถือในความสามารถของท่าน	2.26	0.84	น้อย
ไม่ได้รับความช่วยเหลือจากผู้ร่วมงาน	2.20	0.91	น้อย
รวม	2.28	0.77	น้อย

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคลข้างต้น กลุ่มตัวอย่างมีความเครียดในการทำงานน้อย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.28) ซึ่งเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าระดับความเครียดในการทำงานสูงที่สุด ได้แก่ พบปัญหาการแก่งแย่งความดีความชอบในหมู่เพื่อนร่วมงาน มีความเครียดในการทำงานน้อย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.50) รองลงมา ได้แก่ ผู้ร่วมงานไม่ยอมรับนับถือในความสามารถของท่าน มีความเครียดในการทำงานน้อย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.31) ผู้บังคับบัญชาไม่ยอมรับนับถือในความสามารถของท่าน มีความเครียดในการทำงานน้อย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.26) มีปัญหาความขัดแย้งระหว่างเพื่อนร่วมงาน มีความเครียดในการทำงานน้อย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.26) ไม่ได้รับความช่วยเหลือจากผู้ร่วมงาน มีความเครียดในการทำงานน้อย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.20) และข้อที่มีค่าระดับความเครียดในการทำงานต่ำที่สุด ได้แก่ ท่านมีความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาไม่ดี มีความเครียดในการทำงานน้อย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.16) ตามลำดับ ด้วยเหตุนี้จึงเห็นได้ว่าสำหรับปัจจัยด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล กลุ่มตัวอย่างมีความเครียดในการทำงานน้อย โดยข้อที่มีค่าระดับความเครียดในการทำงานสูงที่สุด ได้แก่ พบปัญหาการแก่งแย่งความดีความชอบในหมู่เพื่อนร่วมงาน มีความเครียดในการทำงานน้อย

ตารางที่ 12 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

ปัจจัยด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	ระดับความเครียดในการทำงาน		
	Mean	S.D.	การแปลผล
ท่านรู้สึกไม่มีโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งหน้าที่การงานในระดับที่สูงขึ้น	3.07	1.06	ปานกลาง
องค์กรไม่ส่งเสริมการพัฒนาความรู้และทักษะที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน เช่น การฝึกอบรม การดูงาน และการศึกษาต่อ เป็นต้น	2.73	1.08	ปานกลาง
ระบบการพิจารณาเพื่อแต่งตั้ง โยกย้าย และเลื่อนระดับขององค์กรขาดความยุติธรรม	3.53	1.09	มาก
ท่านรู้สึกว่างานที่ได้รับมอบหมายไม่มีความสำคัญต่อองค์กร	2.42	0.96	น้อย
งานที่ปฏิบัติไม่มีโอกาสพัฒนาตนเองตามที่คาดหวัง	2.77	1.18	ปานกลาง
งานที่ปฏิบัติไม่มีความท้าทายและซ้ำซากจำเจ	2.90	1.15	ปานกลาง
รวม	2.90	0.89	ปานกลาง

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงานข้างต้น กลุ่มตัวอย่างมีความเครียดในการทำงานปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.90) ซึ่งเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าระดับความเครียดในการทำงานสูงสุด ได้แก่ ระบบการพิจารณาเพื่อแต่งตั้ง โยกย้าย และเลื่อนระดับขององค์กรขาดความยุติธรรม มีความเครียดในการทำงานมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53) รองลงมาได้แก่ ท่านรู้สึกไม่มีโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งหน้าที่การงานในระดับที่สูงขึ้น มีความเครียดในการทำงานปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.07) งานที่ปฏิบัติไม่มีความท้าทายและซ้ำซากจำเจ มีความเครียดในการทำงานปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.90) งานที่ปฏิบัติไม่มีโอกาสพัฒนาตนเองตามที่คาดหวัง มีความเครียดในการทำงานปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.77) องค์กรไม่ส่งเสริมการพัฒนาความรู้และทักษะที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน เช่น การฝึกอบรม การดูงาน และการศึกษาต่อ เป็นต้น มีความเครียดในการทำงานปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.73) และข้อที่มีค่าระดับความเครียดในการทำงานต่ำที่สุด ได้แก่ ท่านรู้สึกกว่างานที่ได้รับมอบหมายไม่มีความสำคัญต่อองค์กร มีความเครียดในการทำงานน้อย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.42) ตามลำดับ ด้วยเหตุนี้จึงเห็นได้ว่าสำหรับปัจจัยด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน กลุ่มตัวอย่างมีความเครียดในการทำงานปานกลาง โดยข้อที่มีค่าระดับความเครียดในการทำงานสูงสุด ได้แก่ ระบบการพิจารณาเพื่อแต่งตั้ง โยกย้าย และเลื่อนระดับขององค์กรขาดความยุติธรรม มีความเครียดในการทำงานมาก

4.4 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ปริมาณผลงาน คุณภาพผลงาน ระยะเวลา โดยใช้วิธีการแจกแจงความถี่ (Frequency) ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 13 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน		
	Mean	S.D.	การแปลผล
ปริมาณผลงาน	3.68	0.67	มาก
คุณภาพผลงาน	3.86	0.42	มาก
ระยะเวลา	3.85	0.58	มาก
รวม	3.80	0.47	มาก

จากผลการวิเคราะห์ข้างต้น กลุ่มตัวอย่างมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80) ซึ่งเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสูงที่สุด ได้แก่ ด้านคุณภาพผลงาน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86) รองลงมา ได้แก่ ด้านระยะเวลา มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85) และปัจจัยที่มีค่าระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่ำที่สุด ได้แก่ ด้านปริมาณผลงาน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68) ตามลำดับ ด้วยเหตุนี้จึงเห็นได้ว่ากลุ่มตัวอย่างมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมาก โดยด้านที่มีค่าระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสูงที่สุด ได้แก่ ด้านคุณภาพผลงาน

ตารางที่ 14 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านปริมาณผลงาน

ปริมาณผลงาน	ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน		
	Mean	S.D.	การแปลผล
สามารถปฏิบัติงานได้ตามปริมาณงานที่กำหนด	3.92	0.72	มาก
ปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายมีความเหมาะสม	3.44	0.90	มาก
สามารถบริหารจัดการงานที่อยู่ในความรับผิดชอบได้เป็นอย่างดี	3.84	0.68	มาก
องค์กรกำหนดเป้าหมายปริมาณงานอย่างเหมาะสม	3.51	0.77	มาก
รวม	3.68	0.67	มาก

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านปริมาณผลงานข้างต้น กลุ่มตัวอย่างมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมาก (ค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.68) ซึ่งเมื่อพิจารณารายชื่อ พบว่า ข้อที่มีค่าระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสูงที่สุด ได้แก่ สามารถปฏิบัติงานได้ตามปริมาณงานที่กำหนด มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92) รองลงมา ได้แก่ สามารถบริหารจัดการงานที่อยู่ในความรับผิดชอบได้เป็นอย่างดี มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84) องค์การกำหนดเป้าหมายปริมาณงานอย่างเหมาะสม มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51) และข้อที่มีค่าระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่ำที่สุด ได้แก่ ปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายมีความเหมาะสม มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.44) ตามลำดับ ด้วยเหตุนี้จึงเห็นได้ว่าสำหรับด้านปริมาณผลงาน กลุ่มตัวอย่างมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมาก โดยข้อที่มีค่าระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสูงที่สุด ได้แก่ สามารถปฏิบัติงานได้ตามปริมาณงานที่กำหนด มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมาก

ตารางที่ 15 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านคุณภาพผลงาน

คุณภาพผลงาน	ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน		
	Mean	S.D.	การแปลผล
ผลงานมีความถูกต้องและครบถ้วนตามที่ได้รับมอบหมาย	3.94	0.52	มาก
ผลงานเป็นที่ยอมรับของผู้บังคับบัญชา	3.91	0.52	มาก
มีความรู้ ทักษะ และสมรรถนะสอดคล้องกับงานที่ได้รับมอบหมาย	3.70	0.60	มาก
มีการศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมและพัฒนาทักษะอยู่เสมอ เพื่อมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน	3.87	0.64	มาก
รวม	3.86	0.42	มาก

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านคุณภาพผลงานข้างต้น กลุ่มตัวอย่างมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86) ซึ่งเมื่อพิจารณารายชื่อ พบว่า ข้อที่มีค่าระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสูงที่สุด ได้แก่ ผลงานมีความถูกต้องและครบถ้วนตามที่ได้รับมอบหมาย มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94) รองลงมา ได้แก่ ผลงานเป็นที่ยอมรับของผู้บังคับบัญชา มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91) มีการศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมและพัฒนาทักษะอยู่เสมอ เพื่อมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87) และข้อที่มีค่าระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่ำที่สุด ได้แก่ มีความรู้ ทักษะ และสมรรถนะสอดคล้องกับงานที่ได้รับมอบหมาย มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70) ตามลำดับ ด้วยเหตุนี้จึงเห็นได้ว่าสำหรับด้านคุณภาพผลงาน กลุ่มตัวอย่างมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมาก โดยข้อที่มีค่าระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

สูงที่สุด ได้แก่ ผลงานมีความถูกต้องและครบถ้วนตามที่ได้รับมอบหมาย มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมาก

ตารางที่ 16 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านระยะเวลา

ระยะเวลา	ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน		
	Mean	S.D.	การแปลผล
สามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้เสร็จสิ้นตามระยะเวลาที่กำหนด	3.87	0.75	มาก
มีการประยุกต์ใช้เทคโนโลยี เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างสะดวกและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น	3.93	0.68	มาก
มีการบริหารเวลาที่เหมาะสม โดยสามารถแบ่งเวลาได้อย่างชัดเจน	3.74	0.82	มาก
มีความรู้และเข้าใจเกี่ยวกับขั้นตอนในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย	3.86	0.61	มาก
รวม	3.85	0.58	มาก

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านระยะเวลาข้างต้น กลุ่มตัวอย่างมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85) ซึ่งเมื่อพิจารณารายชื่อ พบว่า ข้อที่มีค่าระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสูงที่สุด ได้แก่ มีการประยุกต์ใช้เทคโนโลยี เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างสะดวกและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93) รองลงมา ได้แก่ สามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้เสร็จสิ้นตามระยะเวลาที่กำหนด มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87) มีความรู้และเข้าใจเกี่ยวกับขั้นตอนในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86) และข้อที่มีค่าระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่ำที่สุด ได้แก่ มีการบริหารเวลาที่เหมาะสม โดยสามารถแบ่งเวลาได้อย่างชัดเจน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74) ตามลำดับ ด้วยเหตุนี้จึงเห็นได้ว่าสำหรับด้านระยะเวลา กลุ่มตัวอย่างมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมาก โดยข้อที่มีค่าระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสูงที่สุด ได้แก่ มีการประยุกต์ใช้เทคโนโลยี เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างสะดวกและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมาก

4.5 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา

ผลการวิเคราะห์ตัวแปรเดี่ยวจากการศึกษาปัจจัยด้านความเครียดในการทำงานและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมศุลกากรที่เกี่ยวข้องกับงานด้านพิกัดอัตราศุลกากรสามารถสรุปผลได้ดังนี้

4.5.1 ข้อมูลเกี่ยวกับภูมิหลังทางประชากรและสังคม

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับภูมิหลังทางประชากรและสังคม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติราชการ และรายได้ต่อเดือน พบว่า กลุ่มตัวอย่าง

ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุอยู่ในช่วง 31 -40 ปี มีสถานภาพโสด มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีระยะเวลาในการปฏิบัติราชการต่ำกว่า 5 ปี และมีรายได้ต่อเดือนอยู่ในช่วง 30,001 – 50,000 บาท

4.5.2 ข้อมูลเกี่ยวกับความเครียด

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความเครียด พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเครียดปานกลาง โดยผลที่เกิดจากความเครียดมากที่สุด คือ การรู้สึกเบื่อ เซ็ง

4.5.3 ข้อมูลเกี่ยวกับความเครียดในการทำงาน

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความเครียดในการทำงาน ได้แก่ ปัจจัยด้านลักษณะงาน ปัจจัยด้านบทบาทหน้าที่ ปัจจัยด้านโครงสร้างและบรรยากาศในองค์กร ปัจจัยด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล และปัจจัยด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเครียดในการทำงานปานกลาง โดยปัจจัยที่มีค่าระดับความเครียดในการทำงานสูงที่สุด ได้แก่ ปัจจัยด้านลักษณะงาน มีความเครียดในการทำงานมาก ทั้งนี้ สามารถพิจารณาเป็นรายข้อตามแต่ละปัจจัยได้ ดังนี้

1) ปัจจัยด้านลักษณะงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเครียดในการทำงานอยู่มาก โดยข้อที่มีค่าระดับความเครียดในการทำงานสูงที่สุด ได้แก่ งานที่ปฏิบัติต้องมีความรับผิดชอบสูง มีความเครียดในการทำงานมากที่สุด

2) ปัจจัยด้านบทบาทหน้าที่ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเครียดในการทำงานปานกลาง โดยข้อที่มีค่าระดับความเครียดในการทำงานสูงที่สุด ได้แก่ ท่านได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานอื่นนอกเหนือจากงานตามหน้าที่รับผิดชอบ มีความเครียดในการทำงานปานกลาง

3) ปัจจัยด้านโครงสร้างและบรรยากาศในองค์กร พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเครียดในการทำงานปานกลาง โดยข้อที่มีค่าระดับความเครียดในการทำงานสูงที่สุด ได้แก่ การปฏิบัติงานมีความเป็นทางการสูง กล่าวคือ ต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบอย่างเคร่งครัดและต้องใช้เอกสารในการปฏิบัติงาน มีความเครียดในการทำงานมาก

4) ปัจจัยด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเครียดในการทำงานน้อย โดยข้อที่มีค่าระดับความเครียดในการทำงานสูงที่สุด ได้แก่ พบปัญหาการแก่งแย่งความดี ความชอบในหมู่เพื่อนร่วมงาน มีความเครียดในการทำงานน้อย

5) ปัจจัยด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเครียดในการทำงานอยู่ระดับปานกลาง โดยข้อที่มีค่าระดับความเครียดในการทำงานสูงที่สุด ได้แก่ ระบบการ

พิจารณาเพื่อแต่งตั้ง โยกย้าย และเลื่อนระดับขององค์การขาดความยุติธรรม มีความเครียดในการทำงานมาก

4.5.4 ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านพิกัตอัตราบุคลากร

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านพิกัตอัตราบุคลากร ได้แก่ ด้านปริมาณผลงาน ด้านคุณภาพผลงาน และด้านระยะเวลา พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมาก โดยด้านที่มีค่าระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสูงสุด ได้แก่ ด้านคุณภาพผลงาน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมาก ทั้งนี้ สามารถพิจารณาเป็นรายข้อตามแต่ละด้านได้ดังนี้

1) ด้านปริมาณผลงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมาก โดยข้อที่มีค่าระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสูงสุด ได้แก่ สามารถปฏิบัติงานได้ตามปริมาณงานที่กำหนด มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมาก

2) ด้านคุณภาพผลงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมาก โดยข้อที่มีค่าระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสูงสุด ได้แก่ ผลงานมีความถูกต้องและครบถ้วนตามที่ได้รับมอบหมาย มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมาก

3) ด้านระยะเวลา พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมาก โดยข้อที่มีค่าระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสูงสุด ได้แก่ มีการประยุกต์ใช้เทคโนโลยี เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างสะดวกและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมาก

บทที่ 5

ผลการวิเคราะห์ตัวแปรคู่

การศึกษาปัจจัยด้านความเครียดในการทำงานและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมศุลกากรที่เกี่ยวข้องกับงานด้านพิกัดอัตราศุลกากร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความเครียดในการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างภูมิหลังทางประชากรและสังคมกับระดับความเครียดในการทำงาน และความสัมพันธ์ระหว่างภูมิหลังทางประชากรและสังคม รวมถึงปัจจัยด้านความเครียดในการทำงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านพิกัดอัตราศุลกากร ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง 105 คน ผ่านการใช้แบบสอบถามออนไลน์ เพื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงอนุมาน สำหรับใช้ในการทดสอบสมมติฐานการวิจัย จำนวน 3 ข้อ ได้แก่

สมมติฐานข้อที่ 1 ภูมิหลังทางประชากรและสังคม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติราชการ และรายได้ต่อเดือน ที่แตกต่างกันมีระดับความเครียดในการทำงานที่แตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 2 ภูมิหลังทางประชากรและสังคม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติราชการ และรายได้ต่อเดือน ที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านพิกัดอัตราศุลกากรที่แตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 3 ปัจจัยด้านความเครียดในการทำงาน ได้แก่ ปัจจัยด้านลักษณะงาน ปัจจัยด้านบทบาทหน้าที่ ปัจจัยด้านโครงสร้างและบรรยากาศในองค์กร ปัจจัยด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ปัจจัยด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านพิกัดอัตราศุลกากร

5.1 ความสัมพันธ์ระหว่างภูมิหลังทางประชากรและสังคมกับระดับความเครียดในการทำงาน

ภูมิหลังทางประชากรและสังคม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติราชการ และรายได้ต่อเดือน ที่แตกต่างกันมีระดับความเครียดในการทำงานที่แตกต่างกัน โดยประกอบด้วยสมมติฐานย่อย จำนวน 6 ข้อ ซึ่งผู้วิจัยสามารถวิเคราะห์ข้อมูลได้ดังนี้

5.1.1 เพศที่แตกต่างกันมีระดับความเครียดในการทำงานที่แตกต่างกัน ซึ่งสามารถเขียนสมมติฐานทางสถิติดังนี้

H_0 : เพศที่แตกต่างกันมีระดับความเครียดในการทำงานที่ไม่แตกต่างกัน

H_1 : เพศที่แตกต่างกันมีระดับความเครียดในการทำงานที่แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การทดสอบที (T-test) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ซึ่งเป็นอิสระจากกัน (Independent Sample T-test) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อ Significance (Two-Sided p) มีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติต่ำกว่า 0.05

ทั้งนี้ การทดสอบสมมติฐานดังกล่าว ในกรณีค่าความแปรปรวนของข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างเท่ากัน ให้ใช้ Equal variances assumed สำหรับการทดสอบที (T-test) แต่หากค่าความแปรปรวนของข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างไม่เท่ากัน ให้ใช้ Equal variances not assumed สำหรับการทดสอบที (T-test) ด้วยเหตุนี้ จึงต้องใช้ Leven's Test ในการทดสอบค่าความแปรปรวนของข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง โดยสามารถตั้งสมมติฐานได้ดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างแตกต่างกัน

ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อ Sig. มีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติต่ำกว่า 0.05

ตารางที่ 17 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของระดับความเครียดในการทำงาน โดยจำแนกตามเพศ

ระดับความเครียดในการทำงาน	Levene's Test for Equality of Variances		เพศ	t-test for Equality of Means				
	F	Sig.		Mean	S.D.	t	df	Significance (Two-Sided p)
ด้านลักษณะงาน	0.357	0.551	ชาย	3.78	0.59	1.784	103	0.077
			หญิง	3.59	0.5			
ด้านบทบาทหน้าที่	0.114	0.736	ชาย	2.77	0.71	1.088	103	0.279
			หญิง	2.62	0.74			
ด้านโครงสร้างและบรรยากาศในองค์กร	0.752	0.388	ชาย	3.14	0.67	2.073	103	0.041
			หญิง	2.85	0.77			
ด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล	1.416	0.237	ชาย	2.46	0.77	2.704	103	0.008
			หญิง	2.06	0.73			
ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	0.930	0.337	ชาย	3.06	0.81	2.036	103	0.044
			หญิง	2.71	0.95			
รวม	0.047	0.829	ชาย	3.04	0.57	2.432	103	0.017
			หญิง	2.76	0.6			

จากผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ Leven's Test พบว่า ระดับความเครียดในการทำงาน ได้แก่ ด้านลักษณะงาน ด้านบทบาทหน้าที่ ด้านโครงสร้างและบรรยากาศในองค์กร ด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล และด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.551 0.736 0.388 0.237 และ 0.337 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า 0.05 จึงเป็นการยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่าความ

แปรปรวนของข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างไม่แตกต่างกัน ดังนั้น ต้องใช้ Equal variances assumed สำหรับการทดสอบที (T-test) โดยเมื่อวิเคราะห์ความแตกต่างของระดับความเครียดในการทำงานรวม โดยจำแนกตามเพศ พบว่า มีค่า Significance (Two-sided p) เท่ากับ 0.017 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 จึงเป็นการปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า เพศที่แตกต่างกันมีระดับความเครียดในการทำงานที่แตกต่างกัน โดยเพศชายมีระดับความเครียดในการทำงานสูงกว่าเพศหญิง ซึ่งสามารถพิจารณาเป็นรายด้านได้ดังนี้

- ด้านลักษณะงาน พบว่า มีค่า Significance (Two-sided p) เท่ากับ 0.077 ซึ่งมากกว่า 0.05 จึงเป็นการยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า เพศที่แตกต่างกันมีระดับความเครียดในการทำงานในด้านลักษณะงานที่ไม่แตกต่างกัน

- ด้านบทบาทหน้าที่ พบว่า มีค่า Significance (Two-sided p) เท่ากับ 0.279 ซึ่งมากกว่า 0.05 จึงเป็นการยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า เพศที่แตกต่างกันมีระดับความเครียดในการทำงานในด้านบทบาทหน้าที่ที่ไม่แตกต่างกัน

- ด้านโครงสร้างและบรรยากาศในองค์กร พบว่า มีค่า Significance (Two-sided p) เท่ากับ 0.041 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 จึงเป็นการปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า เพศที่แตกต่างกันมีระดับความเครียดในการทำงานในด้านโครงสร้างและบรรยากาศในองค์กรที่แตกต่างกัน โดยเพศชายมีระดับความเครียดในการทำงานในด้านโครงสร้างและบรรยากาศในองค์กรที่สูงกว่าเพศหญิง

- ด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล พบว่า มีค่า Significance (Two-sided p) เท่ากับ 0.008 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 จึงเป็นการปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า เพศที่แตกต่างกันมีระดับความเครียดในการทำงานในด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคลที่แตกต่างกัน โดยเพศชายมีระดับความเครียดในการทำงานในด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคลที่สูงกว่าเพศหญิง

- ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน พบว่า มีค่า Significance (Two-sided p) เท่ากับ 0.044 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 จึงเป็นการปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า เพศที่แตกต่างกันมีระดับความเครียดในการทำงานในด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงานที่แตกต่างกัน โดยเพศชายมีระดับความเครียดในการทำงานในด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงานที่สูงกว่าเพศหญิง

5.1.2 อายุที่แตกต่างกันมีระดับความเครียดในการทำงานที่แตกต่างกัน ซึ่งสามารถเขียนสมมติฐานทางสถิติดังนี้

H_0 : อายุที่แตกต่างกันมีระดับความเครียดในการทำงานที่ไม่แตกต่างกัน

H_1 : อายุที่แตกต่างกันมีระดับความเครียดในการทำงานที่แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (one-way ANOVA) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม ซึ่งเป็นอิสระจากกัน ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อ Sig. มีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติต่ำกว่า 0.05 โดยหากมีค่าเฉลี่ยอย่างน้อย 1 คู่ ที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผู้วิจัยจะทำการทดสอบหลังการวิเคราะห์ (Post hoc test) โดยการเปรียบเทียบพหุคูณ (Multiple comparison) ด้วยวิธี Least -Significant Different (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 18 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของระดับความเครียดในการทำงาน โดยจำแนกตามอายุ

ระดับความเครียดในการทำงาน	ANOVA				
	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
ด้านลักษณะงาน	0.009	2	0.005	0.014	0.986
ด้านบทบาทหน้าที่	0.699	2	0.350	0.665	0.516
ด้านโครงสร้างและบรรยากาศในองค์กร	0.237	2	0.118	0.219	0.803
ด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล	0.427	2	0.213	0.352	0.704
ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	0.111	2	0.055	0.069	0.933
รวม	0.045	2	0.023	0.063	0.939

จากผลการวิเคราะห์ข้างต้น เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับความเครียดในการทำงาน โดยจำแนกตามอายุ พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.939 ซึ่งมากกว่า 0.05 จึงเป็นการยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า อายุที่แตกต่างกันมีระดับความเครียดในการทำงานที่ไม่แตกต่างกัน

5.1.3 สถานภาพที่แตกต่างกันมีระดับความเครียดในการทำงานที่แตกต่างกัน ซึ่งสามารถเขียนสมมติฐานทางสถิติดังนี้

H_0 : สถานภาพที่แตกต่างกันมีระดับความเครียดในการทำงานที่ไม่แตกต่างกัน

H_1 : สถานภาพที่แตกต่างกันมีระดับความเครียดในการทำงานที่แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การทดสอบที (T-test) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ซึ่งเป็นอิสระจากกัน (Independent Sample T-test) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อ Significance (Two-Sided p) มีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติน้อยกว่า 0.05

ทั้งนี้ การทดสอบสมมติฐานดังกล่าว ในกรณีค่าความแปรปรวนของข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างเท่ากัน ให้ใช้ Equal variances assumed สำหรับการทดสอบที (T-test) แต่หากค่าความแปรปรวนของข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างไม่เท่ากัน ให้ใช้ Equal variances not assumed สำหรับการทดสอบที (T-test) ด้วยเหตุนี้ จึงต้องใช้ Leven's Test ในการทดสอบค่าความแปรปรวนของข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง โดยสามารถตั้งสมมติฐานได้ดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างแตกต่างกัน

ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อ Sig. มีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติน้อยกว่า 0.05

ตารางที่ 19 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของระดับความเครียดในการทำงาน โดยจำแนกตามสถานภาพ

ระดับความเครียดในการทำงาน	Levene's Test for Equality of Variances		สถานภาพ	t-test for Equality of Means				
	F	Sig.		Mean	S.D.	t	df	Significance (Two-Sided p)
ด้านลักษณะงาน	0.358	0.551	โสด	3.70	0.56	0.068	103	0.946
			สมรส	3.69	0.56			
ด้านบทบาทหน้าที่	3.155	0.079	โสด	2.72	0.68	0.261	103	0.795
			สมรส	2.67	0.86			
ด้านโครงสร้างและบรรยากาศในองค์กร	0.499	0.481	โสด	2.98	0.70	-0.922	103	0.358
			สมรส	3.13	0.81			
ด้านสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคล	0.117	0.733	โสด	2.29	0.78	0.166	103	0.868
			สมรส	2.26	0.76			
ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	0.065	0.799	โสด	2.92	0.89	0.320	103	0.749
			สมรส	2.85	0.90			
รวม	1.405	0.239	โสด	2.92	0.58	-0.010	103	0.992
			สมรส	2.92	0.66			

จากผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ Leven's Test พบว่า ระดับความเครียดในการทำงาน ได้แก่ ด้านลักษณะงาน ด้านบทบาทหน้าที่ ด้านโครงสร้างและบรรยากาศในองค์กร ด้านสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคล และด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.551 0.079 0.481 0.733 และ 0.799 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า 0.05 จึงเป็นการยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่าความ

แปรปรวนของข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างไม่แตกต่างกัน ดังนั้น ต้องใช้ Equal variances assumed สำหรับการทดสอบที (T-test) โดยเมื่อวิเคราะห์ความแตกต่างของระดับความเครียดในการทำงานรวม โดยจำแนกตามสถานภาพ พบว่า มีค่า Significance (Two-sided p) เท่ากับ 0.992 ซึ่งมากกว่า 0.05 จึงเป็นการยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า สถานภาพที่แตกต่างกันมีระดับความเครียดในการทำงานที่ไม่แตกต่างกัน

5.1.4 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีระดับความเครียดในการทำงานที่แตกต่างกัน ซึ่งสามารถเขียนสมมติฐานทางสถิติดังนี้

H_0 : ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีระดับความเครียดในการทำงานที่ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีระดับความเครียดในการทำงานที่แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การทดสอบที (T-test) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ซึ่งเป็นอิสระจากกัน (Independent Sample T-test) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อ Significance (Two-Sided p) มีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติน้อยกว่า 0.05

ทั้งนี้ การทดสอบสมมติฐานดังกล่าว ในกรณีค่าความแปรปรวนของข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างเท่ากัน ให้ใช้ Equal variances assumed สำหรับการทดสอบที (T-test) แต่หากค่าความแปรปรวนของข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างไม่เท่ากัน ให้ใช้ Equal variances not assumed สำหรับการทดสอบที (T-test) ด้วยเหตุนี้ จึงต้องใช้ Leven's Test ในการทดสอบค่าความแปรปรวนของข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง โดยสามารถตั้งสมมติฐานได้ดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างแตกต่างกัน

ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อ Sig. มีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติน้อยกว่า 0.05

ตารางที่ 20 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของระดับความเครียดในการทำงาน โดยจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับความเครียดในการทำงาน	Levene's Test for Equality of Variances		ระดับการศึกษา	t-test for Equality of Means				
	F	Sig.		Mean	S.D.	t	df	Significance (Two-Sided p)
ด้านลักษณะงาน	5.910	0.017	ปริญญาตรี	3.7	0.65	0.081	92.969	0.936
			สูงกว่าปริญญาตรี	3.69	0.45			
ด้านบทบาทหน้าที่	0.007	0.936	ปริญญาตรี	2.78	0.71	1.099	103	0.274
			สูงกว่าปริญญาตรี	2.63	0.73			
ด้านโครงสร้างและบรรยากาศในองค์กร	0.002	0.962	ปริญญาตรี	3.1	0.75	1.251	103	0.214
			สูงกว่าปริญญาตรี	2.93	0.71			
ด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล	0.002	0.961	ปริญญาตรี	2.34	0.77	0.719	103	0.474
			สูงกว่าปริญญาตรี	2.23	0.78			
ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	0.483	0.489	ปริญญาตรี	2.96	0.91	0.724	103	0.471
			สูงกว่าปริญญาตรี	2.84	0.87			
รวม	0.845	0.360	ปริญญาตรี	2.98	0.62	0.991	103	0.324
			สูงกว่าปริญญาตรี	2.86	0.57			

จากผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ Leven's Test พบว่า ระดับความเครียดในการทำงาน ได้แก่ ด้านบทบาทหน้าที่ ด้านโครงสร้างและบรรยากาศในองค์กร ด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล และด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.936 0.962 0.961 และ 0.489 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า 0.05 จึงเป็นการยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างไม่แตกต่างกัน ดังนั้น ต้องใช้ Equal variances assumed สำหรับการทดสอบที (T-test) ในด้านดังกล่าว ในขณะที่ ด้านลักษณะงาน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.017 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 จึงเป็นการปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างแตกต่างกัน ดังนั้น ต้องใช้ Equal variances not assumed สำหรับการทดสอบที (T-test) ในด้านลักษณะงาน โดยเมื่อวิเคราะห์ความแตกต่างของระดับความเครียดในการทำงานรวม โดยจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า มีค่า Significance (Two-sided p) เท่ากับ 0.324 ซึ่งมากกว่า 0.05 จึงเป็นการยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีระดับความเครียดในการทำงานที่ไม่แตกต่างกัน

5.1.5 ระยะเวลาในการปฏิบัติราชการที่แตกต่างกันมีระดับความเครียดในการทำงานที่แตกต่างกัน ซึ่งสามารถเขียนสมมติฐานทางสถิติดังนี้

H_0 : ระยะเวลาในการปฏิบัติราชการที่แตกต่างกันมีระดับความเครียดในการทำงานที่ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ระยะเวลาในการปฏิบัติราชการที่แตกต่างกันมีระดับความเครียดในการทำงานที่แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (one-way ANOVA) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม ซึ่งเป็นอิสระจากกัน ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อ Sig. มีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่น้อยกว่า 0.05 โดยหากมีค่าเฉลี่ยอย่างน้อย 1 คู่ ที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผู้วิจัยจะทำการทดสอบหลังการวิเคราะห์ (Post hoc test) โดยการเปรียบเทียบพหุคูณ (Multiple comparison) ด้วยวิธี Least -Significant Different (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 21 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของระดับความเครียดในการทำงาน โดยจำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติราชการ

ระดับความเครียดในการทำงาน	ANOVA				
	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
ด้านลักษณะงาน	0.246	2	0.123	0.387	0.680
ด้านบทบาทหน้าที่	0.177	2	0.089	0.167	0.846
ด้านโครงสร้างและบรรยากาศในองค์กร	0.075	2	0.037	0.069	0.933
ด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล	0.336	2	0.168	0.277	0.759
ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	0.586	2	0.293	0.368	0.693
รวม	0.019	2	0.009	0.026	0.974

จากผลการวิเคราะห์ข้างต้น เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับความเครียดในการทำงาน โดยจำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติราชการ พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.974 ซึ่งมากกว่า 0.05 จึงเป็นการยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ระยะเวลาในการปฏิบัติราชการที่แตกต่างกันมีระดับความเครียดในการทำงานที่ไม่แตกต่างกัน

5.1.6 รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีระดับความเครียดในการทำงานที่แตกต่างกัน ซึ่งสามารถเขียนสมมติฐานทางสถิติดังนี้

H_0 : รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีระดับความเครียดในการทำงานที่ไม่แตกต่างกัน

H_1 : รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีระดับความเครียดในการทำงานที่แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (one-way ANOVA) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม ซึ่งเป็นอิสระจากกัน ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อ Sig. มีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติต่ำกว่า 0.05 โดยหากมีค่าเฉลี่ยอย่างน้อย 1 คู่ ที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผู้วิจัยจะทำการทดสอบหลังการวิเคราะห์ (Post hoc test) โดยการเปรียบเทียบพหุคูณ (Multiple comparison) ด้วยวิธี Least -Significant Different (LSD) เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 22 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของระดับความเครียดในการทำงาน โดยจำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ระดับความเครียดในการทำงาน	ANOVA				
	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
ด้านลักษณะงาน	0.616	2	0.308	0.980	0.379
ด้านบทบาทหน้าที่	1.157	2	0.578	1.110	0.334
ด้านโครงสร้างและบรรยากาศในองค์กร	0.314	2	0.157	0.291	0.748
ด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล	0.625	2	0.313	0.517	0.598
ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	2.642	2	1.321	1.702	0.187
รวม	0.698	2	0.349	0.985	0.377

จากผลการวิเคราะห์ข้างต้น เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับความเครียดในการทำงาน โดยจำแนกตามรายได้ต่อเดือน พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.377 ซึ่งมากกว่า 0.05 จึงเป็นการยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีระดับความเครียดในการทำงานที่ไม่แตกต่างกัน

5.2 ความสัมพันธ์ระหว่างภูมิหลังทางประชากรและสังคมกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านพิทักษ์อัตรานุการ

ภูมิหลังทางประชากรและสังคม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติราชการ และรายได้ต่อเดือน ที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านพิทักษ์อัตรานุการที่แตกต่างกัน โดยประกอบด้วยสมมติฐานย่อย จำนวน 6 ข้อ ซึ่งผู้วิจัยสามารถวิเคราะห์ข้อมูลได้ดังนี้

5.2.1 เพศที่ต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านพิทักษ์อัตรานุการที่ต่างกัน ซึ่งสามารถเขียนสมมติฐานทางสถิติดังนี้

H_0 : เพศที่ต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านพิทักษ์อัตรานุการที่ต่างกัน

H_1 : เพศที่ต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านพิทักษ์อัตรานุการที่ต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การทดสอบที (T-test) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ซึ่งเป็นอิสระจากกัน (Independent Sample T-test) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อ Significance (Two-Sided p) มีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติน้อยกว่า 0.05

ทั้งนี้ การทดสอบสมมติฐานดังกล่าว ในกรณีค่าความแปรปรวนของข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างเท่ากัน ให้ใช้ Equal variances assumed สำหรับการทดสอบที (T-test) แต่หากค่าความแปรปรวนของข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างไม่เท่ากัน ให้ใช้ Equal variances not assumed สำหรับการทดสอบที (T-test) ด้วยเหตุนี้ จึงต้องใช้ Leven's Test ในการทดสอบค่าความแปรปรวนของข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง โดยสามารถตั้งสมมติฐานได้ดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างแตกต่างกัน

ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อ Sig. มีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติน้อยกว่า 0.05

ตารางที่ 23 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านพิทักษ์ตราศุลกากร โดยจำแนกตามเพศ

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	Levene's Test for Equality of Variances		เพศ	t-test for Equality of Means				
	F	Sig.		Mean	S.D.	t	df	Significance (Two-Sided p)
ด้านปริมาณผลงาน	2.499	0.117	ชาย	3.58	0.73	-1.64	103	0.104
			หญิง	3.80	0.56			
ด้านคุณภาพผลงาน	7.258	0.008	ชาย	3.84	0.48	-0.523	102.137	0.602
			หญิง	3.88	0.34			
ด้านระยะเวลา	8.246	0.005	ชาย	3.77	0.66	-1.666	101.467	0.099
			หญิง	3.95	0.45			
รวม	4.717	0.032	ชาย	3.73	0.53	-1.65	102.24	0.102
			หญิง	3.88	0.37			

จากผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ Leven's Test พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านพิทักษ์ตราศุลกากร ได้แก่ ด้านปริมาณผลงาน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.117 ซึ่งมากกว่า 0.05 จึงเป็นการยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างไม่แตกต่างกัน ดังนั้น ต้องใช้ Equal variances assumed สำหรับการทดสอบที (T-test) ในด้านปริมาณผลงาน ในขณะที่ด้านคุณภาพผลงาน และด้านระยะเวลา มีค่า Sig. เท่ากับ 0.008 และ 0.005 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า 0.05 จึงเป็นการปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างแตกต่างกัน ดังนั้น ต้องใช้ Equal variances not assumed สำหรับการทดสอบที (T-test) ในด้านดังกล่าว โดยเมื่อวิเคราะห์ความแตกต่างของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านพิทักษ์ตราศุลกากร โดยจำแนกตามเพศ พบว่า มีค่า Significance (Two-sided p) เท่ากับ 0.102 ซึ่งมากกว่า 0.05 จึงเป็นการยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า เพศที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านพิทักษ์ตราศุลกากรที่ไม่แตกต่างกัน

5.2.2 อายุที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านพิกัดอัตราบุคลากรที่แตกต่างกัน ซึ่งสามารถเขียนสมมติฐานทางสถิติดังนี้

H_0 : อายุที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านพิกัดอัตราบุคลากรที่แตกต่างกัน

H_1 : อายุที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านพิกัดอัตราบุคลากรที่แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (one-way ANOVA) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม ซึ่งเป็นอิสระจากกัน ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อ Sig. มีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่น้อยกว่า 0.05 โดยหากมีค่าเฉลี่ยอย่างน้อย 1 คู่ ที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผู้วิจัยจะทำการทดสอบหลังการวิเคราะห์ (Post hoc test) โดยการเปรียบเทียบพหุคูณ (Multiple comparison) ด้วยวิธี Least -Significant Different (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 24 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านพิกัดอัตราบุคลากร โดยจำแนกตามอายุ

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	ANOVA				
	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
ด้านปริมาณผลงาน	1.361	2	0.680	1.534	0.221
ด้านคุณภาพผลงาน	0.059	2	0.029	0.165	0.848
ด้านระยะเวลา	1.023	2	0.512	1.544	0.218
รวม	0.612	2	0.306	1.401	0.251

จากผลการวิเคราะห์ข้างต้น เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านพิกัดอัตราบุคลากร โดยจำแนกตามอายุ พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.251 ซึ่งมากกว่า 0.05 จึงเป็นการยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า อายุที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านพิกัดอัตราบุคลากรที่ไม่แตกต่างกัน

5.2.3 สถานภาพที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านพิทักษ์อัตราศุลกากรที่แตกต่างกัน ซึ่งสามารถเขียนสมมติฐานทางสถิติดังนี้

H_0 : สถานภาพที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านพิทักษ์อัตราศุลกากรที่แตกต่างกัน

H_1 : สถานภาพที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านพิทักษ์อัตราศุลกากรที่แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การทดสอบที (T-test) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ซึ่งเป็นอิสระจากกัน (Independent Sample T-test) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อ Significance (Two-Sided p) มีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติน้อยกว่า 0.05

ทั้งนี้ การทดสอบสมมติฐานดังกล่าว ในกรณีค่าความแปรปรวนของข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างเท่ากัน ให้ใช้ Equal variances assumed สำหรับการทดสอบที (T-test) แต่หากค่าความแปรปรวนของข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างไม่เท่ากัน ให้ใช้ Equal variances not assumed สำหรับการทดสอบที (T-test) ด้วยเหตุนี้ จึงต้องใช้ Leven's Test ในการทดสอบค่าความแปรปรวนของข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง โดยสามารถตั้งสมมติฐานได้ดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างแตกต่างกัน

ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อ Sig. มีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติน้อยกว่า 0.05

ตารางที่ 25 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านพิทักษ์อัตราศุลกากร โดยจำแนกตามสถานภาพ

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	Levene's Test for Equality of Variances		สถานภาพ	t-test for Equality of Means				
	F	Sig.		Mean	S.D.	t	df	Significance (Two-Sided p)
ด้านปริมาณผลงาน	0.251	0.617	โสด	3.71	0.70	0.929	103	0.355
			สมรส	3.57	0.58			
ด้านคุณภาพผลงาน	0.676	0.413	โสด	3.85	0.41	-0.311	103	0.756
			สมรส	3.88	0.44			
ด้านระยะเวลา	2.192	0.142	โสด	3.84	0.54	-0.296	103	0.768
			สมรส	3.88	0.69			
รวม	0.992	0.322	โสด	3.80	0.46	0.226	103	0.822
			สมรส	3.78	0.51			

จากผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ Leven's Test พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านพิทักษ์ตราศุลกากร ได้แก่ ด้านปริมาณผลงาน คุณภาพผลงาน และด้านระยะเวลา มีค่า Sig. เท่ากับ 0.617 0.413 และ 0.142 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า 0.05 จึงเป็นการยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างไม่แตกต่างกัน ดังนั้น ต้องใช้ Equal variances assumed สำหรับการทดสอบที (T-test) โดยเมื่อวิเคราะห์ความแตกต่างของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านพิทักษ์ตราศุลกากร โดยจำแนกตามสถานภาพ พบว่า มีค่า Significance (Two-sided p) เท่ากับ 0.822 ซึ่งมากกว่า 0.05 จึงเป็นการยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า สถานภาพที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านพิทักษ์ตราศุลกากรที่ไม่แตกต่างกัน

5.2.4 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านพิทักษ์ตราศุลกากรที่แตกต่างกัน ซึ่งสามารถเขียนสมมติฐานทางสถิติดังนี้

H_0 : ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านพิทักษ์ตราศุลกากรที่แตกต่างกัน

H_1 : ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านพิทักษ์ตราศุลกากรที่แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การทดสอบที (T-test) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ซึ่งเป็นอิสระจากกัน (Independent Sample T-test) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อ Significance (Two-Sided p) มีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติน้อยกว่า 0.05

ทั้งนี้ การทดสอบสมมติฐานดังกล่าว ในกรณีค่าความแปรปรวนของข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างเท่ากัน ให้ใช้ Equal variances assumed สำหรับการทดสอบที (T-test) แต่หากค่าความแปรปรวนของข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างไม่เท่ากัน ให้ใช้ Equal variances not assumed สำหรับการทดสอบที (T-test) ด้วยเหตุนี้ จึงต้องใช้ Leven's Test ในการทดสอบค่าความแปรปรวนของข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง โดยสามารถตั้งสมมติฐานได้ดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างแตกต่างกัน

ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อ Sig. มีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติน้อยกว่า 0.05

ตารางที่ 26 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านพิกต์อัตราศุลกากร โดยจำแนกตามระดับการศึกษา

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	Levene's Test for Equality of Variances		ระดับการศึกษา	t-test for Equality of Means				
	F	Sig.		Mean	S.D.	t	df	Significance (Two-Sided p)
ด้านปริมาณผลงาน	2.240	0.138	ปริญญาตรี	3.66	0.63	-0.353	103	0.725
			สูงกว่าปริญญาตรี	3.70	0.72			
ด้านคุณภาพผลงาน	0.628	0.430	ปริญญาตรี	3.87	0.39	0.381	103	0.704
			สูงกว่าปริญญาตรี	3.84	0.45			
ด้านระยะเวลา	2.006	0.160	ปริญญาตรี	3.89	0.52	0.740	103	0.461
			สูงกว่าปริญญาตรี	3.81	0.64			
รวม	0.940	0.335	ปริญญาตรี	3.81	0.43	0.249	103	0.804
			สูงกว่าปริญญาตรี	3.78	0.51			

จากผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ Leven's Test พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านพิกต์อัตราศุลกากร ได้แก่ ด้านปริมาณผลงาน คุณภาพผลงาน และด้านระยะเวลา มีค่า Sig. เท่ากับ 0.138 0.430 และ 0.160 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า 0.05 จึงเป็นการยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างไม่แตกต่างกัน ดังนั้น ต้องใช้ Equal variances assumed สำหรับการทดสอบที (T-test) โดยเมื่อวิเคราะห์ความแตกต่างของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านพิกต์อัตราศุลกากร โดยจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า มีค่า Significance (Two-sided p) เท่ากับ 0.804 ซึ่งมากกว่า 0.05 จึงเป็นการยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านพิกต์อัตราศุลกากรที่ไม่แตกต่างกัน

5.2.5 ระยะเวลาในการปฏิบัติราชการที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านพิกต์อัตราศุลกากรที่แตกต่างกัน ซึ่งสามารถเขียนสมมติฐานทางสถิติดังนี้

H_0 : ระยะเวลาในการปฏิบัติราชการที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านพิกต์อัตราศุลกากรที่แตกต่างกัน

H_1 : ระยะเวลาในการปฏิบัติราชการที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านพิกต์อัตราศุลกากรที่แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (one-way ANOVA) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม ซึ่งเป็นอิสระจากกัน ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็

ต่อเมื่อ Sig. มีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติต่ำกว่า 0.05 โดยหากมีค่าเฉลี่ยอย่างน้อย 1 คู่ ที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผู้วิจัยจะทำการทดสอบหลังการวิเคราะห์ (Post hoc test) โดยการเปรียบเทียบพหุคูณ (Multiple comparison) ด้วยวิธี Least -Significant Different (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 27 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านพิกัดอัตราบุคลากร โดยจำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติราชการ

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	ANOVA				
	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
ด้านปริมาณผลงาน	0.251	2	0.125	0.276	0.759
ด้านคุณภาพผลงาน	0.178	2	0.089	0.503	0.606
ด้านระยะเวลา	0.068	2	0.034	0.100	0.905
รวม	0.032	2	0.016	0.072	0.930

จากผลการวิเคราะห์ข้างต้น เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านพิกัดอัตราบุคลากร โดยจำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติราชการ พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.930 ซึ่งมากกว่า 0.05 จึงเป็นการยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ระยะเวลาในการปฏิบัติราชการที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านพิกัดอัตราบุคลากรที่ไม่แตกต่างกัน

5.2.6 รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านพิกัดอัตราบุคลากรที่แตกต่างกัน ซึ่งสามารถเขียนสมมติฐานทางสถิติดังนี้

H_0 : รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านพิกัดอัตราบุคลากรที่แตกต่างกัน

H_1 : รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านพิกัดอัตราบุคลากรที่แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (one-way ANOVA) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม ซึ่งเป็นอิสระจากกัน ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อ Sig. มีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติต่ำกว่า 0.05 โดยหากมีค่าเฉลี่ยอย่างน้อย 1 คู่ ที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผู้วิจัยจะทำการทดสอบหลังการวิเคราะห์ (Post

hoc test) โดยการเปรียบเทียบพหุคูณ (Multiple comparison) ด้วยวิธี Least -Significant Different (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 28 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านพิกัดอัตราบุคลากร โดยจำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	ANOVA				
	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
ด้านปริมาณผลงาน	0.238	2	0.119	0.261	0.770
ด้านคุณภาพผลงาน	0.108	2	0.054	0.304	0.739
ด้านระยะเวลา	0.068	2	0.034	0.099	0.906
รวม	0.121	2	0.061	0.272	0.763

จากผลการวิเคราะห์ข้างต้น เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านพิกัดอัตราบุคลากร โดยจำแนกตามรายได้ต่อเดือน พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.763 ซึ่งมากกว่า 0.05 จึงเป็นการยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านพิกัดอัตราบุคลากรที่ไม่แตกต่างกัน

5.3 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านความเครียดในการทำงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านพิกัดอัตราบุคลากร

ปัจจัยด้านความเครียดในการทำงาน ได้แก่ ปัจจัยด้านลักษณะงาน ปัจจัยด้านบทบาทหน้าที่ ปัจจัยด้านโครงสร้างและบรรยากาศในองค์กร ปัจจัยด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ปัจจัยด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านพิกัดอัตราบุคลากร ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ปัจจัยด้านความเครียดในการทำงาน ได้แก่ ปัจจัยด้านลักษณะงาน ปัจจัยด้านบทบาทหน้าที่ ปัจจัยด้านโครงสร้างและบรรยากาศในองค์กร ปัจจัยด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ปัจจัยด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านพิกัดอัตราบุคลากร

H_1 : ปัจจัยด้านความเครียดในการทำงาน ได้แก่ ปัจจัยด้านลักษณะงาน ปัจจัยด้านบทบาทหน้าที่ ปัจจัยด้านโครงสร้างและบรรยากาศในองค์กร ปัจจัยด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ปัจจัยด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านพิกัดอัตราบุคลากร

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ สหสัมพันธ์แบบบางส่วน (Partial Correlation) ใช้สำหรับวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่อเนื่อง (Continuous variables) 2 ตัว คือ ปัจจัยด้านความเครียดในการทำงานและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านพิกัดอัตราบุคลากร โดยมีการควบคุมตัวแปรอื่นที่อาจส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านพิกัดอัตราบุคลากรให้คงที่ได้แก่ ความเครียดที่เกิดขึ้นโดยปกติจากชีวิตประจำวัน ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อ Significance (2-tailed) มีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติน้อยกว่า 0.05

ตารางที่ 29 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านความเครียดในการทำงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านพิกัดอัตราบุคลากร

ปัจจัยด้านความเครียดในการทำงาน	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน		
	Correlation	Significance (2-tailed)	การแปลผล
ปัจจัยด้านลักษณะงาน	-0.291	0.003	มีความสัมพันธ์เชิงลบในระดับต่ำ
ปัจจัยด้านบทบาทหน้าที่	-0.318	<0.001	มีความสัมพันธ์เชิงลบในระดับปานกลาง
ปัจจัยด้านโครงสร้างและบรรยากาศในองค์กร	-0.358	<0.001	มีความสัมพันธ์เชิงลบในระดับปานกลาง
ปัจจัยด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล	-0.309	0.001	มีความสัมพันธ์เชิงลบในระดับปานกลาง
ปัจจัยด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	-0.159	0.107	ไม่มีความสัมพันธ์
รวม	-0.361	<0.001	มีความสัมพันธ์เชิงลบในระดับปานกลาง

จากผลการวิเคราะห์ข้างต้น เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านความเครียดในการทำงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านพิกัดอัตราบุคลากร พบว่า มีค่า Significance (2-tailed) เท่ากับ <0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 จึงเป็นการปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยด้านความเครียดในการทำงานรวมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านพิกัดอัตราบุคลากร โดยมีความสัมพันธ์เชิงลบในระดับปานกลาง (ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation) เท่ากับ -0.361) ซึ่งสามารถพิจารณาเป็นรายปัจจัยได้ดังนี้

1) ปัจจัยด้านลักษณะงาน พบว่า มีค่า Significance (2-tailed) เท่ากับ 0.003 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 จึงเป็นการปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยด้านลักษณะงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านพิกัดอัตราบุคลากร โดยมีความสัมพันธ์เชิงลบในระดับต่ำ (ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation) เท่ากับ -0.291)

2) ปัจจัยด้านบทบาทหน้าที่ พบว่า มีค่า Significance (2-tailed) เท่ากับ <0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 จึงเป็นการปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยด้านบทบาทหน้าที่ที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านพิทักษ์อัตราศุลกากร โดยมีความสัมพันธ์เชิงลบในระดับปานกลาง (ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation) เท่ากับ -0.318)

3) ปัจจัยด้านโครงสร้างและบรรยากาศในองค์กร พบว่า มีค่า Significance (2-tailed) เท่ากับ <0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 จึงเป็นการปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยด้านโครงสร้างและบรรยากาศในองค์กรมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านพิทักษ์อัตราศุลกากร โดยมีความสัมพันธ์เชิงลบในระดับปานกลาง (ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation) เท่ากับ -0.358)

4) ปัจจัยด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล พบว่า มีค่า Significance (2-tailed) เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 จึงเป็นการปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคลมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านพิทักษ์อัตราศุลกากร โดยมีความสัมพันธ์เชิงลบในระดับปานกลาง (ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation) เท่ากับ -0.309)

5) ปัจจัยด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน พบว่า มีค่า Significance (2-tailed) เท่ากับ 0.107 ซึ่งมากกว่า 0.05 จึงเป็นการยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงานไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านพิทักษ์อัตราศุลกากร

ตารางที่ 30 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านความเครียดในการทำงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านพิทักษ์อัตราศุลกากรในด้านปริมาณผลงาน

ปัจจัยด้านความเครียดในการทำงาน	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านปริมาณผลงาน		
	Correlation	Significance (2-tailed)	การแปลผล
ปัจจัยด้านลักษณะงาน	-0.235	0.016	มีความสัมพันธ์เชิงลบในระดับต่ำ
ปัจจัยด้านบทบาทหน้าที่	-0.213	0.03	มีความสัมพันธ์เชิงลบในระดับต่ำ
ปัจจัยด้านโครงสร้างและบรรยากาศในองค์กร	-0.354	<0.001	มีความสัมพันธ์เชิงลบในระดับปานกลาง
ปัจจัยด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล	-0.176	0.074	ไม่มีความสัมพันธ์
ปัจจัยด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	-0.095	0.337	ไม่มีความสัมพันธ์
รวม	-0.266	0.006	มีความสัมพันธ์เชิงลบในระดับต่ำ

จากผลการวิเคราะห์ข้างต้น เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านความเครียดในการทำงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านพิกต์อัตราบุคลากรในด้านปริมาณผลงาน พบว่า มีค่า Significance (2-tailed) เท่ากับ 0.006 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 จึงเป็นการปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยด้านความเครียดในการทำงานรวมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านพิกต์อัตราบุคลากรในด้านปริมาณผลงาน โดยมีความสัมพันธ์เชิงลบในระดับต่ำ (ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation) เท่ากับ -0.266) ซึ่งสามารถพิจารณาเป็นรายปัจจัยได้ดังนี้

1) ปัจจัยด้านลักษณะงาน พบว่า มีค่า Significance (2-tailed) เท่ากับ 0.016 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 จึงเป็นการปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยด้านลักษณะงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านพิกต์อัตราบุคลากรในด้านปริมาณผลงาน โดยมีความสัมพันธ์เชิงลบในระดับต่ำ (ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation) เท่ากับ -0.235)

2) ปัจจัยด้านบทบาทหน้าที่ พบว่า มีค่า Significance (2-tailed) เท่ากับ 0.030 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 จึงเป็นการปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยด้านบทบาทหน้าที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านพิกต์อัตราบุคลากรในด้านปริมาณผลงาน โดยมีความสัมพันธ์เชิงลบในระดับต่ำ (ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation) เท่ากับ -0.213)

3) ปัจจัยด้านโครงสร้างและบรรยากาศในองค์กร พบว่า มีค่า Significance (2-tailed) เท่ากับ <0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 จึงเป็นการปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยด้านโครงสร้างและบรรยากาศในองค์กรมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านพิกต์อัตราบุคลากรในด้านปริมาณผลงาน โดยมีความสัมพันธ์เชิงลบในระดับปานกลาง (ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation) เท่ากับ -0.354)

4) ปัจจัยด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล พบว่า มีค่า Significance (2-tailed) เท่ากับ 0.074 ซึ่งมากกว่า 0.05 จึงเป็นการยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคลไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านพิกต์อัตราบุคลากรในด้านปริมาณผลงาน

ตารางที่ 31 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านความเครียดในการทำงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านพิทักษ์ตราศุลกากรในด้านคุณภาพผลงาน

ปัจจัยด้านความเครียดในการทำงาน	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพผลงาน		
	Correlation	Significance (2-tailed)	การแปลผล
ปัจจัยด้านลักษณะงาน	-0.263	0.007	มีความสัมพันธ์เชิงลบในระดับต่ำ
ปัจจัยด้านบทบาทหน้าที่	-0.293	0.003	มีความสัมพันธ์เชิงลบในระดับต่ำ
ปัจจัยด้านโครงสร้างและบรรยากาศในองค์กร	-0.256	0.009	มีความสัมพันธ์เชิงลบในระดับต่ำ
ปัจจัยด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล	-0.315	0.001	มีความสัมพันธ์เชิงลบในระดับปานกลาง
ปัจจัยด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	-0.149	0.132	ไม่มีความสัมพันธ์
รวม	-0.322	<0.001	มีความสัมพันธ์เชิงลบในระดับปานกลาง

จากผลการวิเคราะห์ข้างต้น เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านความเครียดในการทำงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านพิทักษ์ตราศุลกากรในด้านคุณภาพผลงาน พบว่า มีค่า Significance (2-tailed) เท่ากับ <0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 จึงเป็นการปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยด้านความเครียดในการทำงานรวมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านพิทักษ์ตราศุลกากรในด้านคุณภาพผลงาน โดยมีความสัมพันธ์เชิงลบในระดับปานกลาง (ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation) เท่ากับ -0.322) ซึ่งสามารถพิจารณาเป็นรายปัจจัยได้ดังนี้

1) ปัจจัยด้านลักษณะงาน พบว่า มีค่า Significance (2-tailed) เท่ากับ 0.007 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 จึงเป็นการปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยด้านลักษณะงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านพิทักษ์ตราศุลกากรในด้านคุณภาพผลงาน โดยมีความสัมพันธ์เชิงลบในระดับต่ำ (ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation) เท่ากับ -0.263)

2) ปัจจัยด้านบทบาทหน้าที่ พบว่า มีค่า Significance (2-tailed) เท่ากับ 0.003 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 จึงเป็นการปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยด้านบทบาทหน้าที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านพิทักษ์ตราศุลกากรในด้านคุณภาพผลงาน โดยมีความสัมพันธ์เชิงลบในระดับต่ำ (ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation) เท่ากับ -0.293)

3) ปัจจัยด้านโครงสร้างและบรรยากาศในองค์กร พบว่า มีค่า Significance (2-tailed) เท่ากับ 0.009 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 จึงเป็นการปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยด้านโครงสร้างและบรรยากาศในองค์กรมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านพิทักษ์อัตรากำลังในด้านคุณภาพผลงาน โดยมีความสัมพันธ์เชิงลบในระดับต่ำ (ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation) เท่ากับ -0.256)

4) ปัจจัยด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล พบว่า มีค่า Significance (2-tailed) เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 จึงเป็นการปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคลมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านพิทักษ์อัตรากำลังในด้านคุณภาพผลงาน โดยมีความสัมพันธ์เชิงลบในระดับปานกลาง (ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation) เท่ากับ -0.315)

ตารางที่ 32 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านความเครียดในการทำงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านพิทักษ์อัตรากำลังในด้านระยะเวลา

ปัจจัยด้านความเครียดในการทำงาน	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านระยะเวลา		
	Correlation	Significance (2-tailed)	การแปลผล
ปัจจัยด้านลักษณะงาน	-0.244	0.013	มีความสัมพันธ์เชิงลบในระดับต่ำ
ปัจจัยด้านบทบาทหน้าที่	-0.314	0.001	มีความสัมพันธ์เชิงลบในระดับปานกลาง
ปัจจัยด้านโครงสร้างและบรรยากาศในองค์กร	-0.274	0.005	มีความสัมพันธ์เชิงลบในระดับต่ำ
ปัจจัยด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล	-0.320	<0.001	มีความสัมพันธ์เชิงลบในระดับปานกลาง
ปัจจัยด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	-0.168	0.088	ไม่มีความสัมพันธ์
รวม	-0.335	<0.001	มีความสัมพันธ์เชิงลบในระดับปานกลาง

จากผลการวิเคราะห์ข้างต้น เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านความเครียดในการทำงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านพิทักษ์อัตรากำลังในด้านระยะเวลา พบว่า มีค่า Significance (2-tailed) เท่ากับ <0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 จึงเป็นการปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยด้านความเครียดในการทำงานรวมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านพิทักษ์อัตรากำลังในด้านระยะเวลา โดยมีความสัมพันธ์เชิงลบในระดับปานกลาง (ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation) เท่ากับ -0.335) ซึ่งสามารถพิจารณาเป็นรายปัจจัยได้ดังนี้

1) ปัจจัยด้านลักษณะงาน พบว่า มีค่า Significance (2-tailed) เท่ากับ 0.013 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 จึงเป็นการปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยด้านลักษณะงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านพิกัดอัตราบุคลากรในด้านระยะเวลา โดยมีความสัมพันธ์เชิงลบในระดับต่ำ (ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation) เท่ากับ -0.244)

2) ปัจจัยด้านบทบาทหน้าที่ พบว่า มีค่า Significance (2-tailed) เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 จึงเป็นการปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยด้านบทบาทหน้าที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านพิกัดอัตราบุคลากรในด้านระยะเวลา โดยมีความสัมพันธ์เชิงลบในระดับปานกลาง (ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation) เท่ากับ -0.314)

3) ปัจจัยด้านโครงสร้างและบรรยากาศในองค์กร พบว่า มีค่า Significance (2-tailed) เท่ากับ 0.005 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 จึงเป็นการปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยด้านโครงสร้างและบรรยากาศในองค์กรมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านพิกัดอัตราบุคลากรในด้านระยะเวลา โดยมีความสัมพันธ์เชิงลบในระดับต่ำ (ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation) เท่ากับ -0.274)

4) ปัจจัยด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล พบว่า มีค่า Significance (2-tailed) เท่ากับ <0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 จึงเป็นการปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคลมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านพิกัดอัตราบุคลากรในด้านระยะเวลา โดยมีความสัมพันธ์เชิงลบในระดับปานกลาง (ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation) เท่ากับ -0.320)

5.4 สรุปผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงอนุมาน

ผลการวิเคราะห์ตัวแปรคู่จากการศึกษาปัจจัยด้านความเครียดในการทำงานและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมศุลกากรที่เกี่ยวข้องกับงานด้านพิกัดอัตราบุคลากรสามารถสรุปผลได้ดังนี้

5.4.1 สมมติฐานข้อที่ 1 ภูมิหลังทางประชากรและสังคม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติราชการ และรายได้ต่อเดือน ที่แตกต่างกันมีระดับความเครียดในการทำงานที่แตกต่างกัน โดยประกอบด้วยสมมติฐานย่อย จำนวน 6 ข้อ ซึ่งผู้วิจัยสามารถสรุปผลได้ดังนี้

1) เพศที่แตกต่างกันมีระดับความเครียดในการทำงานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นการยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยเพศชายมีระดับความเครียดในการทำงานสูงกว่าเพศหญิง ทั้งนี้ สามารถพิจารณาเป็นรายด้านได้ดังนี้

- ด้านลักษณะงาน พบว่า เพศที่แตกต่างกันมีระดับความเครียดในการทำงานในด้านลักษณะงานที่ไม่แตกต่างกัน

- ด้านบทบาทหน้าที่ พบว่า เพศที่แตกต่างกันมีระดับความเครียดในการทำงานในด้านบทบาทหน้าที่ที่ไม่แตกต่างกัน

- ด้านโครงสร้างและบรรยากาศในองค์กร พบว่า เพศที่แตกต่างกันมีระดับความเครียดในการทำงานในด้านโครงสร้างและบรรยากาศในองค์กรที่แตกต่างกัน โดยเพศชายมีระดับความเครียดในการทำงานในด้านโครงสร้างและบรรยากาศในองค์กรที่สูงกว่าเพศหญิง

- ด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล พบว่า เพศที่แตกต่างกันมีระดับความเครียดในการทำงานในด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคลที่แตกต่างกัน โดยเพศชายมีระดับความเครียดในการทำงานในด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคลที่สูงกว่าเพศหญิง

- ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน พบว่า เพศที่แตกต่างกันมีระดับความเครียดในการทำงานในด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงานที่แตกต่างกัน โดยเพศชายมีระดับความเครียดในการทำงานในด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงานที่สูงกว่าเพศหญิง

2) อายุที่แตกต่างกันมีระดับความเครียดในการทำงานที่ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นการปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

3) สถานภาพที่แตกต่างกันมีระดับความเครียดในการทำงานที่ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นการปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

4) ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีระดับความเครียดในการทำงานที่ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นการปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

5) ระยะเวลาในการปฏิบัติราชการที่แตกต่างกันมีระดับความเครียดในการทำงานที่ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นการปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

6) รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีระดับความเครียดในการทำงานที่ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นการปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 33 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1

สมมติฐานข้อที่ 1	ผลการทดสอบ
1.1 เพศที่ต่างกันมีระดับความเครียดในการทำงานที่ต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน
1.2 อายุที่ต่างกันมีระดับความเครียดในการทำงานที่ต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
1.3 สถานภาพที่ต่างกันมีระดับความเครียดในการทำงานที่ต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
1.4 ระดับการศึกษาที่ต่างกันมีระดับความเครียดในการทำงานที่ต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
1.5 ระยะเวลาในการปฏิบัติราชการที่ต่างกันมีระดับความเครียดในการทำงานที่ต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
1.6 รายได้ต่อเดือนที่ต่างกันมีระดับความเครียดในการทำงานที่ต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน

5.4.2 สมมติฐานข้อที่ 2 ภูมิหลังทางประชากรและสังคม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติราชการ และรายได้ต่อเดือน ที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านพิทักษ์อัตราบุคลากรที่ต่างกัน โดยประกอบด้วยสมมติฐานย่อย จำนวน 6 ข้อ ซึ่งผู้วิจัยสามารถสรุปผลได้ดังนี้

- 1) เพศที่ต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านพิทักษ์อัตราบุคลากรที่ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นการปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้
- 2) อายุที่ต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านพิทักษ์อัตราบุคลากรที่ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นการปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้
- 3) สถานภาพที่ต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านพิทักษ์อัตราบุคลากรที่ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นการปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้
- 4) ระดับการศึกษาที่ต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านพิทักษ์อัตราบุคลากรที่ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นการปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้
- 5) ระยะเวลาในการปฏิบัติราชการที่ต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านพิทักษ์อัตราบุคลากรที่ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นการปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้
- 6) รายได้ต่อเดือนที่ต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านพิทักษ์อัตราบุคลากรที่ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นการปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 34 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2

สมมติฐานข้อที่ 2	ผลการทดสอบ
2.1 เพศที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านพิกัดอัตราบุคลากรที่แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
2.2 อายุที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านพิกัดอัตราบุคลากรที่แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
2.3 สถานภาพที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านพิกัดอัตราบุคลากรที่แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
2.4 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านพิกัดอัตราบุคลากรที่แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
2.5 ระยะเวลาในการปฏิบัติราชการที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านพิกัดอัตราบุคลากรที่แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
2.6 รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านพิกัดอัตราบุคลากรที่แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน

5.4.3 สมมติฐานข้อที่ 3 ปัจจัยด้านความเครียดในการทำงาน ได้แก่ ปัจจัยด้านลักษณะงาน ปัจจัยด้านบทบาทหน้าที่ ปัจจัยด้านโครงสร้างและบรรยากาศในองค์กร ปัจจัยด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ปัจจัยด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านพิกัดอัตราบุคลากร โดยประกอบด้วยสมมติฐานย่อย จำนวน 5 ข้อ ซึ่งผู้วิจัยสามารถสรุปผลได้ดังนี้

1) ปัจจัยด้านลักษณะงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านพิกัดอัตราบุคลากรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นการยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีความสัมพันธ์เชิงลบในระดับต่ำ ทั้งนี้ สามารถพิจารณาเป็นรายด้านได้ดังนี้

- ด้านปริมาณผลงาน พบว่า ปัจจัยด้านลักษณะงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านพิกัดอัตราบุคลากรในด้านปริมาณผลงาน โดยมีความสัมพันธ์เชิงลบในระดับต่ำ

- ด้านคุณภาพผลงาน พบว่า ปัจจัยด้านลักษณะงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านพิกัดอัตราบุคลากรในด้านคุณภาพผลงาน โดยมีความสัมพันธ์เชิงลบในระดับต่ำ

- ด้านระยะเวลา พบว่า ปัจจัยด้านลักษณะงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านพิกัดอัตราบุคลากรในด้านระยะเวลา โดยมีความสัมพันธ์เชิงลบในระดับต่ำ

2) ปัจจัยด้านบทบาทหน้าที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านพิกัดอัตราบุคลากรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นการยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีความสัมพันธ์เชิงลบในระดับปานกลาง ทั้งนี้ สามารถพิจารณาเป็นรายด้านได้ดังนี้

- ด้านปริมาณผลงาน พบว่า ปัจจัยด้านบทบาทหน้าที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านพิกัดอัตราบุคลากรในด้านปริมาณผลงาน โดยมีความสัมพันธ์เชิงลบในระดับต่ำ

- ด้านคุณภาพผลงาน พบว่า ปัจจัยด้านบทบาทหน้าที่ที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านพิทักษ์ตราศุลกากรในด้านคุณภาพผลงาน โดยมีความสัมพันธ์เชิงลบในระดับต่ำ

- ด้านระยะเวลา พบว่า ปัจจัยด้านบทบาทหน้าที่ที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านพิทักษ์ตราศุลกากรในด้านระยะเวลา โดยมีความสัมพันธ์เชิงลบในระดับปานกลาง

3) ปัจจัยด้านโครงสร้างและบรรยากาศในองค์การมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านพิทักษ์ตราศุลกากรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นการยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีความสัมพันธ์เชิงลบในระดับปานกลาง ทั้งนี้ สามารถพิจารณาเป็นรายด้านได้ดังนี้

- ด้านปริมาณผลงาน พบว่า ปัจจัยด้านโครงสร้างและบรรยากาศในองค์การมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านพิทักษ์ตราศุลกากรในด้านปริมาณผลงาน โดยมีความสัมพันธ์เชิงลบในระดับปานกลาง

- ด้านคุณภาพผลงาน พบว่า ปัจจัยด้านโครงสร้างและบรรยากาศในองค์การมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านพิทักษ์ตราศุลกากรในด้านคุณภาพผลงาน โดยมีความสัมพันธ์เชิงลบในระดับต่ำ

- ด้านระยะเวลา พบว่า ปัจจัยด้านโครงสร้างและบรรยากาศในองค์การมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านพิทักษ์ตราศุลกากรในด้านระยะเวลา โดยมีความสัมพันธ์เชิงลบในระดับต่ำ

4) ปัจจัยด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคลมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านพิทักษ์ตราศุลกากรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นการยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีความสัมพันธ์เชิงลบในระดับปานกลาง ทั้งนี้ สามารถพิจารณาเป็นรายด้านได้ดังนี้

- ด้านปริมาณผลงาน พบว่า ปัจจัยด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคลไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านพิทักษ์ตราศุลกากรในด้านปริมาณผลงาน

- ด้านคุณภาพผลงาน พบว่า ปัจจัยด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคลมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านพิทักษ์ตราศุลกากรในด้านคุณภาพผลงาน โดยมีความสัมพันธ์เชิงลบในระดับปานกลาง

- ด้านระยะเวลา พบว่า ปัจจัยด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคลมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านพิทักษ์ตราศุลกากรในด้านระยะเวลา โดยมีความสัมพันธ์เชิงลบในระดับปานกลาง

5) ปัจจัยด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงานไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านพิทักษ์ตราศุลกากรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นการปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 35 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 3

สมมติฐานข้อที่ 3	ผลการทดสอบ
3.1 ปัจจัยด้านลักษณะงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านพิทักษ์ตราศุลกากร	ยอมรับสมมติฐาน
3.2 ปัจจัยด้านบทบาทหน้าที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านพิทักษ์ตราศุลกากร	ยอมรับสมมติฐาน
3.3 ปัจจัยด้านโครงสร้างและบรรยากาศในองค์การมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านพิทักษ์ตราศุลกากร	ยอมรับสมมติฐาน
3.4 ปัจจัยด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคลมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านพิทักษ์ตราศุลกากร	ยอมรับสมมติฐาน
3.5 ปัจจัยด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านพิทักษ์ตราศุลกากร	ปฏิเสธสมมติฐาน



บทที่ 6

การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

6.1 การอภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาปัจจัยด้านความเครียดในการทำงานและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมศุลกากรที่เกี่ยวข้องกับงานด้านพิกัดอัตราศุลกากร สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

6.1.1 ระดับความเครียดและระดับความเครียดในการทำงาน

1) ระดับความเครียด

กลุ่มตัวอย่างมีความเครียดปานกลาง โดยผลที่เกิดขึ้นจากความเครียดที่มีค่าสูงที่สุด ได้แก่ การรู้สึกเบื่อ เซ็ง ทั้งนี้ ระดับความเครียดและผลที่เกิดขึ้นกล่าว อาจมีสาเหตุมาจากปัจจัยอื่น นอกจากปัจจัยที่เกิดจากการทำงาน เช่น ปัจจัยจากการดำเนินชีวิตประจำวันปกติ เนื่องจากแบบประเมินความเครียด (ST-5) ของกรมสุขภาพจิต เป็นแบบสอบถามที่ใช้ประเมินความเครียดโดยรวมของผู้ตอบแบบสอบถามเท่านั้น สอดคล้องกับอารยา จันต้อย (2560) กล่าวว่า ความเครียดในชีวิตของคนเรามี 2 ประเภทใหญ่ ๆ ได้แก่ ความเครียดจากการดำเนินชีวิตและความเครียดจากการทำงาน โดยในปัจจุบันองค์การจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานและการบริหารงาน เพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ส่งผลให้บุคคลเกิดความเครียด ซึ่งเป็นอุปสรรคสำคัญในการปฏิบัติงาน และกลายเป็นสิ่งใกล้ตัวที่ทุกคนต้องเผชิญอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ซึ่งนับวันความเครียดยิ่งทวีความรุนแรงมากขึ้นอันจะส่งผลต่อบุคคลทั้งในด้านร่างกายและจิตใจ ก่อให้เกิดความรู้สึกความเบื่อหน่ายเฉื่อยชา จนอาจทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานลดลงได้

2) ระดับความเครียดในการทำงาน

กลุ่มตัวอย่างมีระดับความเครียดในการทำงานปานกลาง โดยปัจจัยที่มีค่าระดับความเครียดในการทำงานสูงที่สุด ได้แก่ ปัจจัยด้านลักษณะงาน ซึ่งมีความเครียดมาก ทั้งนี้ อาจเนื่องจาก ลักษณะงานด้านพิกัดอัตราศุลกากรเป็นงานที่ต้องอาศัยความรู้เฉพาะด้าน เช่น ความรู้ด้านวิศวกรรมศาสตร์ ความรู้ด้านวิทยาศาสตร์ เป็นต้น ในการจำแนกพิกัดอัตราศุลกากร และต้องอาศัยทักษะที่หลากหลายในการปฏิบัติงาน เช่น ทักษะภาษาอังกฤษ ทักษะการนำเสนอ ทักษะการสื่อสาร เป็นต้น ประกอบกับปริมาณงานด้านพิกัดอัตราศุลกากรที่เพิ่มมากขึ้นอันเนื่องจากการขยายตัวของมูลค่าการค้าระหว่างประเทศ อีกทั้งระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่สั้นลงอันเนื่องจากการบังคับใช้พระราชบัญญัติศุลกากร พ.ศ. 2560 ซึ่งสอดคล้องกับ Ivancevich & Matteson (1983) อังโนว

รพงศ์ แสงกล้าหาญ 2560) กล่าวว่า ปัจจัยในการปฏิบัติงานระดับบุคคลที่ก่อให้เกิดความเครียด เช่น ระยะเวลาทำงานที่เร่งรัด (Time Pressure) ปริมาณงานที่มากเกินไป (Quantitative Overload) และลักษณะงานที่ยากเกินไป (Qualitative Overload) เป็นต้น

6.1.2 ความสัมพันธ์ระหว่างภูมิหลังทางประชากรและสังคมกับระดับความเครียดในการทำงาน

จากผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ภูมิหลังทางประชากรและสังคม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติราชการ และรายได้ต่อเดือน ที่แตกต่างกันมีระดับความเครียดในการทำงานที่แตกต่างกัน สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1) เพศที่ต่างกันมีระดับความเครียดในการทำงานที่ต่างกัน โดยเพศชายมีระดับความเครียดในการทำงานที่สูงกว่าเพศหญิง ทั้งนี้ อาจเนื่องจาก เพศหญิงได้รับการสนับสนุนทางสังคม (Social Support) ทั้งจากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ที่มากกว่าเพศชายในการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับ Broidy and Agnew (1997 อ้างในพิมพ์หทัย สังสุทธิ 2556) กล่าวว่า เพศหญิงมีแรงสนับสนุนทางสังคม โดยเฉพาะอย่างยิ่ง แรงสนับสนุนทางอารมณ์ที่ดี (Emotional Social Support) มากกว่าเพศชาย ส่งผลให้มีอารมณ์ที่มั่นคง สุขุม และรอบคอบมากกว่า โดยอารมณ์ที่ดีจะช่วยลดปัญหาความตึงเครียดได้เป็นอย่างดี และสอดคล้องกับ ทฤษฎีความเครียดของ Robbins (2013 อ้างในปวีตรา ลาภละมูล 2557) กล่าวว่า ปัจจัยด้านการสนับสนุนทางสังคมเป็นหนึ่งในปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดของบุคคล แต่ขัดแย้งกับงานวิจัยของ พรพิสุทธิ์ พรหมเทศน์ (2562) ได้ศึกษาปัจจัยความเครียดในการปฏิบัติงานของผู้บริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหารงานโรงเรียนมัธยมศึกษา พบว่า ผู้ที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยความเครียดในการปฏิบัติงานของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษา ในสำนักงานศึกษาธิการภาค 11 โดยภาพรวมแตกต่าง โดยผู้อำนวยการโรงเรียนและรองผู้อำนวยการโรงเรียนที่เป็นเพศหญิงมีระดับความเครียดสูงกว่าผู้อำนวยการโรงเรียนและรองผู้อำนวยการโรงเรียนที่เป็นเพศชาย

2) อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติราชการ และรายได้ต่อเดือน ที่แตกต่างกันมีระดับความเครียดในการทำงานที่ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้ อาจเนื่องจาก เจ้าหน้าที่บุคลากรซึ่งปฏิบัติงานด้านพิทักษ์อัตราบุคลากร ณ กองมาตรฐานพิทักษ์อัตราบุคลากร และกองนโยบายและยุทธศาสตร์พิทักษ์อัตราบุคลากร ต้องเผชิญกับปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานในลักษณะที่คล้ายคลึงกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เจษฎา คุณามมาก (2555) ได้ศึกษาความเครียดในการทำงานของอาจารย์มหาวิทยาลัยรัฐ พบว่า อาจารย์มหาวิทยาลัยรัฐที่มี อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และอายุงาน แตกต่างกัน มีความเครียดในการทำงานไม่แตกต่างกัน และ

สอดคล้องกับงานวิจัยของ ดิษยา โชคสุวรรณลาภ (2554) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในการทำงานกับความเครียดของบุคลากรสายสนับสนุน คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน จังหวัดนครปฐม พบว่า อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และรายได้ ไม่มีผลต่อความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงานโดยรวมของบุคลากรสายสนับสนุน คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน จังหวัดนครปฐม

6.1.3 ความสัมพันธ์ระหว่างภูมิหลังทางประชากรและสังคมกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

จากผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 ภูมิหลังทางประชากรและสังคม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติราชการ และรายได้ต่อเดือน ที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านพิกัตอัตราบุคลากรที่แตกต่างกัน พบว่า เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติราชการ และรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านพิกัตอัตราบุคลากรที่ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้ อาจเนื่องจาก องค์ความรู้ด้านพิกัตอัตราบุคลากรเป็นองค์ความรู้ที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมบุคลากร เช่น หลักเกณฑ์การตีความพิกัตอัตราบุคลากร เกณฑ์การได้ถิ่นกำเนิดสินค้า และคำอธิบายพิกัตอัตราบุคลากรระบบฮาร์โมนีซ์ เป็นต้น ด้วยเหตุนี้ เจ้าหน้าที่กรมบุคลากรทุกคนจึงจำเป็นต้องมีพื้นฐานความรู้เกี่ยวกับพิกัตอัตราบุคลากร โดยเมื่อได้รับการบรรจุและแต่งตั้ง เจ้าหน้าที่กรมบุคลากรจะได้รับการฝึกอบรมองค์ความรู้ด้านพิกัตอัตราบุคลากรก่อนที่จะออกไปปฏิบัติงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานภายในกรมบุคลากรซึ่งมีมากมายหลายด้าน เช่น ด้านพิกัตอัตราบุคลากร ด้านป้องกันและปราบปราม ด้านสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร และด้านตรวจปล่อยสินค้า เป็นต้น เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อัครเดช ไม้จันทร์ (2560) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอายุงาน ไม่แตกต่างกัน

6.1.4 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านความเครียดในการทำงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

จากผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 3 ปัจจัยด้านความเครียดในการทำงาน ได้แก่ ปัจจัยด้านลักษณะงาน ปัจจัยด้านบทบาทหน้าที่ ปัจจัยด้านโครงสร้างและบรรยากาศในองค์การ ปัจจัยด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ปัจจัยด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านพิกัตอัตราบุคลากร สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1) ปัจจัยด้านลักษณะงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านพิกัตอัตราบุคลากรในด้านปริมาณผลงาน คุณภาพผลงาน และระยะเวลา โดยมีความสัมพันธ์เชิงลบ กล่าวคือ เมื่อเจ้าหน้าที่กรมศุลกากรมีความเครียดในการทำงานที่เพิ่มมากขึ้นอันเนื่องจากลักษณะงาน จะทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านพิกัตอัตราบุคลากรทั้งในด้านปริมาณผลงาน คุณภาพผลงาน และระยะเวลา ลดลง ทั้งนี้ อาจเนื่องจาก งานด้านพิกัตอัตราบุคลากรเป็นงานที่ต้องใช้ความรู้ และทักษะเฉพาะด้าน ประกอบกับเป็นงานที่ต้องมีความรับผิดชอบสูงเพราะเกี่ยวข้องกับ การเปลี่ยนแปลงอัตราอากรของสินค้าที่นำเข้าหรือ จึงทำให้เจ้าหน้าที่กรมศุลกากรต้องปฏิบัติงานด้วยความละเอียดและรอบคอบ รวมถึงต้องปฏิบัติตามระเบียบขั้นตอนอย่างเคร่งครัด

2) ปัจจัยด้านบทบาทหน้าที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านพิกัตอัตราบุคลากรในด้านปริมาณผลงาน ด้านคุณภาพผลงาน และด้านระยะเวลา โดยมีความสัมพันธ์เชิงลบ กล่าวคือ เมื่อเจ้าหน้าที่กรมศุลกากรมีความเครียดในการทำงานที่เพิ่มมากขึ้นอันเนื่องจากบทบาทหน้าที่ จะทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านพิกัตอัตราบุคลากรทั้งในด้านปริมาณผลงาน คุณภาพผลงาน และระยะเวลา ลดลง ทั้งนี้ อาจเนื่องจาก เจ้าหน้าที่กรมศุลกากรมักได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานอื่นนอกเหนือจากงานตามหน้าที่ที่ตนต้องรับผิดชอบ เช่น การแต่งตั้งเป็นคณะกรรมการตรวจรับพัสดุ รวมถึงการแบ่งงานที่แต่ละคนต้องรับผิดชอบไม่เท่ากัน โดยมักจะแบ่งงานให้ผู้ที่มีความรับผิดชอบในปริมาณที่มากกว่าผู้ที่ไม่มีความรับผิดชอบ

3) ปัจจัยด้านโครงสร้างและบรรยากาศในองค์การมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านพิกัตอัตราบุคลากรในด้านปริมาณผลงาน ด้านคุณภาพผลงาน และด้านระยะเวลา โดยมีความสัมพันธ์เชิงลบ กล่าวคือ เมื่อเจ้าหน้าที่กรมศุลกากรมีความเครียดในการทำงานที่เพิ่มมากขึ้นอันเนื่องจากโครงสร้างและบรรยากาศในการปฏิบัติงานของกรมศุลกากร จะทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านพิกัตอัตราบุคลากรทั้งในด้านปริมาณผลงาน คุณภาพผลงาน และระยะเวลา ลดลง ทั้งนี้ อาจเนื่องจาก กรมศุลกากรเป็นหน่วยงานราชการ ดังนั้น การปฏิบัติงานจึงมีความเป็นทางการสูง โดยเจ้าหน้าที่จะต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบอย่างเคร่งครัด ประกอบการรูปแบบการปฏิบัติงานด้านพิกัตอัตราบุคลากรยังคงใช้เอกสารเป็นหลัก โดยไม่มีที่การนำเทคโนโลยีมาช่วยอำนวยความสะดวกเท่าใดนัก อีกทั้งอัตรากำลังยังไม่สอดคล้องกับปริมาณงานด้านพิกัตอัตราบุคลากรที่เพิ่มมากขึ้นในปัจจุบัน

4) ปัจจัยด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคลมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านพิกัดอัตราบุคลากรในด้านคุณภาพผลงาน และด้านระยะเวลา โดยมีความสัมพันธ์เชิงลบ แต่ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านพิกัดอัตราบุคลากรในด้านปริมาณผลงาน ทั้งนี้ อาจเนื่องจาก งานด้านพิกัดอัตราบุคลากรเป็นงานที่ต้องอาศัยความรู้เฉพาะด้าน ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน และทักษะที่หลากหลาย ด้วยเหตุนี้ การปฏิบัติงานจึงมักจะต้องมีการปรึกษาหารือกับเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา ผู้เชี่ยวชาญด้านพิกัดอัตราบุคลากร หรือที่ปรึกษาด้านพิกัดอัตราบุคลากร เพื่อให้การปฏิบัติงานด้านพิกัดอัตราบุคลากรเป็นไปอย่างมีคุณภาพและภายในกรอบระยะเวลาที่กำหนด อย่างไรก็ตาม รูปแบบการมอบหมายงานจะเป็นในลักษณะแต่ละบุคคล ซึ่งบุคคลต้องจะปฏิบัติตามตัวชี้วัดการประเมินผลการปฏิบัติงานที่กำหนดอยู่แล้ว ดังนั้นจึงไม่มีความเกี่ยวข้องกับสัมพันธภาพระหว่างบุคคลแต่อย่างใด

ทั้งนี้ ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรของทั้ง 4 ข้อ ข้างต้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ กณิศา จิตต์สุภาพรรณ (2563) ได้ศึกษาปัจจัยความเครียดในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทไอที ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยความเครียดในการทำงานของพนักงาน ได้แก่ ปัจจัยเกี่ยวกับลักษณะงาน ปัจจัยเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ในองค์กร ปัจจัยเกี่ยวกับลักษณะองค์กร และปัจจัยด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

5) ปัจจัยด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงานไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านพิกัดอัตราบุคลากร ได้แก่ ด้านปริมาณผลงาน ด้านคุณภาพผลงาน และด้านระยะเวลา ทั้งนี้ อาจเนื่องจาก เจ้าหน้าที่กรมศุลกากรจะต้องปฏิบัติตามตัวชี้วัดการประเมินผลการปฏิบัติงานที่กำหนดเพื่อใช้ในการประเมินเลื่อนเงินเดือน ประกอบกับการปฏิบัติงานด้านพิกัดอัตราบุคลากรจะต้องเป็นไปตามกรอบระยะเวลาที่กฎหมายกำหนด เช่น เจ้าหน้าที่กรมศุลกากรจะต้องพิจารณาคำร้องสอบถามความพิกัดอัตราบุคลากรล่วงหน้าให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลา 30 หรือ 60 วัน แล้วแต่กรณี นับแต่วันที่รับคำร้องไว้พิจารณา ขัดแย้งกับงานวิจัยของ ปวีตรา ลาภละมูล (2557) ได้ศึกษาความเครียดภายในองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ไอ.เทค.คอมมูนิเคชั่น จำกัด พบว่า ปัจจัยความเครียดภายในองค์กรด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงข้าม

6.2 ข้อจำกัดและอุปสรรคของการทำวิจัย

การศึกษาปัจจัยด้านความเครียดในการทำงานและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมศุลกากรที่เกี่ยวข้องกับงานด้านพิกัดอัตราศุลกากร มีข้อจำกัดและอุปสรรคในเรื่องของข้อมูลที่เก็บได้จากกลุ่มตัวอย่างอาจไม่สะท้อนความเป็นจริงในสถานะปกติในบางด้าน เนื่องจาก ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID-19) ส่งผลให้กรมศุลกากรไม่สามารถเปิดสอบเพื่อบรรจุและแต่งตั้งข้าราชการใหม่ได้เป็นระยะเวลานานกว่า 2 ปี ประกอบกับการเกษียณอายุราชการ รวมถึงการแต่งตั้งและโยกย้ายภายในของกรมศุลกากรเอง จึงเป็นเหตุให้ในปัจจุบันกองมาตรฐานพิกัดอัตราศุลกากร และกองนโยบายและอุทธรณ์พิกัดอัตราศุลกากร มีปริมาณบุคลากรไม่สอดคล้องกับปริมาณงานเป็นอย่างมาก ซึ่งในสถานะปกติ ข้าราชการบรรจุใหม่มักจะถูกให้ช่วยราชการที่ 2 กองดังกล่าว โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้ที่มีคุณวุฒิทางวิศวกรรมศาสตร์หรือวิทยาศาสตร์ เพราะปริมาณงานที่มากและเป็นงานที่ต้องอาศัยความรู้เฉพาะด้าน

6.3 ข้อเสนอแนะการวิจัย

6.3.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1) ด้วยปริมาณงานด้านพิกัดอัตราศุลกากรที่เพิ่มมากขึ้นจนไม่สอดคล้องกับอัตรากำลังในปัจจุบัน ซึ่งก่อให้เกิดความเครียดแก่เจ้าหน้าที่ศุลกากรที่ต้องปฏิบัติงานในด้านดังกล่าว ด้วยเหตุนี้ กรมศุลกากรควรมีการจัดสรรอัตรากำลังเพิ่มเติมแก่กองมาตรฐานพิกัดอัตราศุลกากร และกองนโยบายและอุทธรณ์พิกัดอัตราศุลกากร โดยจะช่วยลดความเครียดจากการทำงานที่เกิดจากปัจจัยด้านลักษณะงานของ เจ้าหน้าที่กรมศุลกากร เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นทั้งในด้านปริมาณผลงาน คุณภาพผลงาน และระยะเวลา

2) ด้วยลักษณะงานด้านพิกัดอัตราศุลกากรที่มีขั้นตอนในการปฏิบัติงานที่มากเกินไป ประกอบกับรูปแบบการปฏิบัติงานด้านพิกัดอัตราศุลกากรยังคงใช้เอกสารเป็นหลัก ด้วยเหตุนี้ กรมศุลกากรควรมีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการช่วยอำนวยความสะดวกสำหรับการปฏิบัติงานด้านพิกัดอัตราศุลกากร เช่น ระบบรับอุทธรณ์การประเมินอากรออนไลน์ ระบบเชื่อมโยงข้อมูลสารสนเทศภายในกองมาตรฐานพิกัดอัตราศุลกากร และกองนโยบายและอุทธรณ์พิกัดอัตราศุลกากร เป็นต้น ทั้งนี้ เพื่อให้การติดตามสถานะและการนำข้อมูลไปใช้เป็นไปอย่างรวดเร็ว โดยจะช่วยลดความเครียดจากการทำงานที่เกิดจากปัจจัยด้านลักษณะงานของ อันจะเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านพิกัดอัตราศุลกากร

3) การปฏิบัติงานด้านพิกัตอัตราศุลกากรมักจะต้องมีการปรึกษาหารือกับเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา ผู้เชี่ยวชาญด้านพิกัตอัตราศุลกากร หรือที่ปรึกษาด้านพิกัตอัตราศุลกากร เนื่องจากลักษณะงานด้านพิกัตอัตราศุลกากรเป็นงานที่ต้องอาศัยความรู้เฉพาะด้าน ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน และทักษะที่หลากหลาย ซึ่งแต่ละบุคคลจะมีความเชี่ยวชาญในด้านที่แตกต่างกัน ด้วยเหตุนี้ กรมศุลกากรควรมีการจัดกิจกรรมเพื่อช่วยในการสร้างความสัมพันธ์อันดีภายในกรม ฯ ทั้งระหว่างเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา และผู้ใต้บังคับบัญชา เช่น กิจกรรมกีฬา กิจกรรมงานปีใหม่ เป็นต้น โดยจะช่วยในการลดความเครียดจากการทำงานที่เกิดจากปัจจัยด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคลของเจ้าหน้าที่กรมศุลกากร ซึ่งจะทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้น

6.3.2 ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

1) ควรทำการศึกษาเจ้าหน้าที่กรมศุลกากรที่ต้องปฏิบัติงานในด้านอื่น ๆ เช่น ด้านตรวจปล่อยสินค้า ด้านป้องกันและปราบปราม และด้านราคาศุลกากร เป็นต้น เนื่องจาก การปฏิบัติงานในแต่ละด้านอาจมีปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานซึ่งส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน โดยผลการศึกษาที่ได้จะเป็นแนวทางในการพัฒนาการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลและโครงสร้างของกรมศุลกากร ต่อไปในอนาคต

2) ควรทำการศึกษาด้วยวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพควบคู่ไปกับการทำวิจัยเชิงปริมาณ โดยวิธีการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่กรมศุลกากรผู้ที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานด้านพิกัตอัตราศุลกากรมาเป็นระยะเวลาาน เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึก อันจะเป็นประโยชน์ต่อกรมศุลกากรในการนำข้อมูลที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางในการบริหารจัดการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมศุลกากรให้ดียิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

- เจษฎา คุงามมาก. (2555). ความเครียดในการทำงานของอาจารย์มหาวิทยาลัยรัฐ [วิทยานิพนธ์ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต (สถิติประยุกต์), สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์].
- เสาวรส วงศาสุลักษณ์. (2549). เซาร์อาร์มณกับวิธีเผชิญความเครียดของบุคลากร 5 สาขาอาชีพ : ทันตแพทย์ ดารา นักคอมพิวเตอร์ ครู และพนักงานขายประกัน [วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์].
- กณิศา จิตต์สุภาพรณ. (2563). ปัจจัยความเครียดในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทไอทีในเขตกรุงเทพมหานคร [สารนิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ].
- กนกอร เปรมเดชา. (2559). ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสภาพการทำงาน การจัดการความเครียด และระดับความเครียดของพนักงานมหาวิทยาลัย [การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการจัดการทั่วไป, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี].
- กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข. (2546). คู่มือคลายเครียด (ฉบับปรับปรุงใหม่) (4 ed.).
- กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข. (2548). คู่มือคลายเครียดด้วยตนเอง สำหรับวัยรุ่น.
- กฤษณะ คงปราโมทย์ และคณะ. (2553). ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดกับความท้อถอยในการทำงานของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย มหาวิทยาลัยนเรศวร [รายงานการศึกษาระดับปริญญา การวิจัยทางสุขภาพ (554471), มหาวิทยาลัยนเรศวร].
- กัลยาณี อาษาพันธ์ และคณะ. (2550). การศึกษาเปรียบเทียบระดับความเครียดของนักศึกษาคณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร [การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง ปริญญาสาธารณสุขศาสตรบัณฑิต, มหาวิทยาลัยนเรศวร].
- คณิน จินตราปราโมทย์ และพรชัย สิทธิศรีณกุล. (2562). สรีรวิทยาความเครียดจากการทำงาน และการแก้ปัญหาเมื่อเผชิญความเครียดในอาชีพแพทย์. *J Med Health Sci*, 26. **วิทยาลัย**
- ชัยวัฒน์ เพชรกุล. (2539). ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของตำรวจจราจรในเขตนครบาล [วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์].
- ฐาปณีย์ ว่างานนท์. (2556). ปัจจัยด้านการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพนักงาน : กรณีศึกษา บริษัท แอมพาส อินดัสตรี จำกัด [การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการจัดการทั่วไป, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี].
- ณัฐธิดา สุพรรณภพ. (2560). ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงาน คุณภาพชีวิตในการทำงาน การรับรู้คุณค่าของงาน และความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ของบุคลากรสายวิชาการ กรณีศึกษามหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร [วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์].
- ดอน รูปสม. (2562). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ [วิทยานิพนธ์ การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาวิจัยและประเมินผลการศึกษา, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม].

- ดิษยา โชคสุวรรณลาภ. (2554). ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในการทำงานกับความเครียดของบุคลากรสายสนับสนุน คณะศิลปศาสตรและวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน จังหวัดนครปฐม [การค้นคว้าอิสระ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, มหาวิทยาลัยศิลปากร].
- ธีรวัฒน์ สุวรรณกุล. (2562). ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของตำรวจ กรณีศึกษา สถานีตำรวจภูธรเมืองชลบุรี [งานนิพนธ์ รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารงานยุติธรรมและสังคม, มหาวิทยาลัยบูรพา].
- นันทวี อุ่นละมัย และคณะ. (2561). การจัดการความเครียดในการทำงานเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดของบุคลากร. *Journal of Management Science Nakhon Pathom Rajabhat University*, 5.
- บังอร ศรีเนตรพัฒน์ และคณะ. (2540). การศึกษาความเครียดและพฤติกรรมกรมการเผชิญปัญหาของผู้ให้การศึกษาในเขต 6.
- ปัทมา จันทวงศ์. (2559). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของลูกจ้างมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ [วิทยานิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์].
- ประภากร ใจบุญ. (2564). อิทธิพลของลักษณะงานและสภาพแวดล้อมที่มีต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายวิชาการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี [การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการจัดการทั่วไป, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี].
- ปวีตรา ลากละมุล. (2557). ความเครียดภายในองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ไอ.เทค.คอมมูนิเคชั่น จำกัด [สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ].
- พรพิสุทธิ์ พรหมเทศน์. (2562). ปัจจัยความเครียดในการปฏิบัติงานของผู้บริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหารงานโรงเรียนมัธยมศึกษา [วิทยานิพนธ์ ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร].
- พระราชบัญญัติแก้ไขเพิ่มเติมพระราชกำหนดพิทักษ์อัตรากำลัง พ.ศ. 2530 (ฉบับที่ 8) พ.ศ. 2557.
- พระราชบัญญัติศาลการ พ.ศ. 2560.
- พิชัยณรงค์ สุวรรณมยุร. (2560). ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงาน ภาระงาน อารมณ์ในขณะที่ทำงาน การเปรียบเทียบทางสังคมกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของครูระดับมัธยมศึกษา [ปริญญาโท วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาสุขภาพจิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์].
- พิมพ์พัทย์ สังสุทธิ. (2556). ความแตกต่างระหว่างเพศชายและเพศหญิงกับการกระทำผิดเกี่ยวกับทรัพย์สิน: ศึกษาในแนวทางของทฤษฎี ความกดดันทั่วไป ทฤษฎีการควบคุมตนเอง และทฤษฎีความผูกพันทางสังคม. *วารสารวิทยบริการ*, 3(24).
- มนันยา ทาศิริ. (2557). กระบวนการจัดการความเครียดสำหรับพนักงานธนาคารกสิกรไทย สาขานนท่าแพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ [วิทยานิพนธ์ ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการส่งเสริมสุขภาพ, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่].
- มูทิตา ทองกระสัน. (2560). ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การเปลี่ยนแปลงในองค์กรและความเครียดในการทำงาน กรณีศึกษาธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะ [การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์].
- รัตติพร พนพิเชษฐกุล. (2544). ความเครียดและคุณภาพชีวิตในการทำงาน : กรณีศึกษาธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) [วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์].

- ลัดดา ตันกันทะ. (2540). ความเครียดในงานและความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานกับผู้ป่วยจิตเวช [วิทยานิพนธ์ พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่].
- วรพงศ์ แสงกล้าหาญ. (2560). การรับรู้ภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลง คุณภาพชีวิตในการทำงาน การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร และความเครียดในการทำงาน: กรณีศึกษาพนักงานในองค์กรอิสระแห่งหนึ่ง [วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์].
- วิชาญ ม่วงใหม่. (2559). การศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบัณฑิตแรงงาน ในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้.
- วิภาวรรณ เสี่ยงสาย. (2561). ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยบางประการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานใน บริษัทผู้ผลิตเครื่องตี๋มแห่งหนึ่งในพื้นที่จังหวัดนครปฐม [วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร].
- ศรีจันทร์ พรจิราศิลป์. (2554). ความเครียดและวิธีการแก้ความเครียด.
<https://pharmacy.mahidol.ac.th/th/knowledge/article/47/%E0%B8%84%E0%B8%A7%E0%B8%B2%E0%B8%A1%E0%B9%80%E0%B8%84%E0%B8%A3%E0%B8%B5%E0%B8%A2%E0%B8%94-%E0%B8%A7%E0%B8%B4%E0%B8%98%E0%B8%B5%E0%B9%81%E0%B8%81%E0%B9%89%E0%B8%84%E0%B8%A7%E0%B8%B2%E0%B8%A1%E0%B9%80%E0%B8%84%E0%B8%A3%E0%B8%B5%E0%B8%A2%E0%B8%94/>
- ศุภชัย ยาวะประภาษ. (2525). ความเครียดของนักบริหาร : ปัญหาและทางออก. วารสารสังคมศาสตร์, 2(19).
- ศุภวรรณ เรื่องแก้ว. ความตกลงว่าด้วยการอำนวยความสะดวกทางการค้าขององค์การ การค้าโลก : การปรับปรุงแก้ไขกฎหมาย ศุลกากร WTO TRADE FACILITATION AGREEMENT: THE IMPROVEMENT OF THAI CUSTOMS LAWS. วารสาร บัณฑิตศึกษานิติศาสตร์, 411 - 424.
- สมศักดิ์ วังเยี่ยมเสริมสุข. (2554). การเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยด้านงานที่ส่งผลต่อความเครียดและพฤติกรรมเผชิญ ความเครียดของพนักงานรัฐวิสาหกิจ : กรณีศึกษาพนักงาน บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) สำนักงานหลักสี่ และสำนักงานบางรัก [การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการประกอบการ, มหาวิทยาลัยศิลปากร].
- สำนักงานที่ปรึกษาการศุลกากร ณ บริสเซลส์. (2559). TFA จะอำนวยความสะดวกทางการค้าอย่างไร? : สรุปสาระสำคัญราย มาตราของ TFA. *Customs Policy Monitoring Unit News*, 6(1), 8.
- สุธิดา สมแสง. (2554). ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้างานที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัท จัดหางานข้ามชาติแห่งหนึ่ง [สารนิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ].
- สุพิชา สรงประเสริฐ. (2564). การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการทำงานของผู้ประกอบการอาชีพอิสระในเจนเนอเรชันวาย โดยมีรูปแบบการจัดการความเครียดแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหาเป็นตัวแปรกำกับ [ปริญญาานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาพัฒนาการ, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ].
- สุภาภัทร ทนเถื่อน. (2553). การศึกษาความเครียดและวิธีเผชิญความเครียดของนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลาย [สารนิพนธ์ การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาพัฒนาการ, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ].

- สุมารินทร์ เจริญสวัสดิ์. (2550). สาเหตุและผลของความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลผลิตบัณฑิตแพทย์ ใน
 สังกัดมหาวิทยาลัยมหิดล [วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต].
- อนุสรณ์ บรรดาศักดิ์ และนารี วงศ์เลิศคุณากร. (2561). อิทธิพลของการตลาดภายในต่อความภักดีของพนักงานธนาคารออมสิน
 จังหวัดสระบุรี การประชุมนำเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษา,
- อัครเดช ไม้จันทร์. (2560). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักร
 สายการผลิตในจังหวัดสงขลา [วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์].
- อารยา จันทอยู่. (2560). สาเหตุความเครียดของครูผู้ช่วยในกลุ่มศรีเมือง สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต
 1 [งานนิพนธ์ การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, มหาวิทยาลัยบูรพา].
- อิสรัชย์ หงษ์ชาติ. (2561). ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในงาน วัฒนธรรมองค์กร ความเชื่ออำนาจควบคุมภายใน-ภายนอก
 และคุณภาพชีวิตในการทำงานของเจ้าหน้าที่อาสาสมัครทหารพราน สังกัดกรมทหารพรานที่ 44 จ.ปัตตานี [วิทยานิพนธ์
 ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์].
- อุษากร แซ่เหล่า. (2550). ความเครียดและการปรับตัวของนิสิตชั้นปีที่ 1 มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ [ปริญญาานิพนธ์ วิทยา
 ศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสุขศึกษา, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ].



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	นายจิรัฏฐ์ จิตอรุณทัตย์
วัน เดือน ปี เกิด	9 เมษายน 2538
สถานที่เกิด	จังหวัดสงขลา
วุฒิการศึกษา	วิศวกรรมศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาวิศวกรรมเหมืองแร่ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
ที่อยู่ปัจจุบัน	158/87 คอนโดเลต พิกเซล สาทร ซอยศรีบำเพ็ญ แขวงช่องนนทรี เขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร 10120



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY