

51601341 : สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน

คำสำคัญ : ความเครียดในการปฏิบัติงาน / พฤติกรรมเผชิญความเครียดในการปฏิบัติงาน /

เจ้าหน้าที่สรรพากร สำนักงานสรรพากรภาค 6

สาขาวิชา ลี้มัททวาริตรี : ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียด และพฤติกรรมเผชิญความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สรรพากร สำนักงานสรรพากรภาค 6. อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ : ผศ.ดาวลอย กาญจนมณีเสถียร. 136 หน้า.

การค้นคว้าอิสระครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา

1. ความเครียดในการปฏิบัติงาน ปัจจัยด้านงานที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน และพฤติกรรมเผชิญความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สรรพากร สำนักงานสรรพากรภาค 6
2. หาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านงานที่ส่งผลต่อความเครียด กับความเครียดในการปฏิบัติงาน
3. หาความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการปฏิบัติงาน กับพฤติกรรมเผชิญความเครียดในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ สำนักงานสรรพากรภาค 6

ประชากรคือ เจ้าหน้าที่สรรพากร สำนักงานสรรพากรภาค 6 จำนวน 1,037 คน กลุ่มตัวอย่างได้แก่ เจ้าหน้าที่สรรพากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 2 จำนวน 101 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งกลุ่ม เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าสถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์สถิติ t-test สถิติการวิเคราะห์การผันแปรทางเดียว และใช้สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ผลการศึกษา สรุปได้ดังนี้

1. เจ้าหน้าที่สรรพากรที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ และสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีความเครียดในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
2. เจ้าหน้าที่สรรพากรที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง อายุราชการ และรายได้/เดือน แตกต่างกัน มีความเครียดในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน
3. ปัจจัยด้านงานที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
4. ความเครียดในการปฏิบัติงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมเผชิญความเครียดในการปฏิบัติงาน

สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร ปีการศึกษา 2553
ลายมือชื่อนักศึกษา.....

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ

51601341 : MAJOR : PUBLIC AND PRIVATE MANAGEMENT

KEY WORD : STRESS IN OPERATIONS / STRESS COPING BEHAVIOR IN OPERATIONS /
THE REVENUE OFFICERS OF REVENUE REGION 6

SAIWAROON LIMMATTHAWAPIRAT : CORRELATION BETWEEN STRESS
AND STRESS COPING BEHAVIOR IN OPERATIONS OF THE REVENUE OFFICERS OF
REVENUE REGION 6. INDEPENDENT STUDY ADVISOR : ASST. PROF. DOWLOY
KANJANAMANEESATHIAN. 136 pp.

This independent study aims (1) to study the factors affecting the stress and the ways this stress are deal with in the workplace, (2) to investigate the correlation between stress and daily working and (3) to explore the correlation between stress and the ways this stress are deal with in the workplace of the 1,037 staffs in the Revenue Region 6.

Data was collected from the 101 staffs in the Revenue Region 6, Nakhonpathom Area 2 using cluster sampling technique. Data was analyzed using percentage, mean, standard deviation, t-test, One Way ANOVA and Pearson's Product Moment Correlation.

The results were as followed:

1. In general, sex and marital status highly affected stress in the workplace among the staffs in the Revenue Region 6, Nakhonpathom Area 2, with statistical significant difference at 0.05.

2. Personal backgrounds, such as age, service longevity, level of education, position and job description and level of salary had no effect to the level of stress.

3. Daily work and stress were highly correlated, with statistical significant difference at 0.05.

4. Stress initiated from dialy work had no relationship with the responsive behavior of the staffs used to cope with stress.

Program of Public and Private Management Graduate School, Silpakorn University Academic Year 2010

Student's signature

Independent Study Advisor's signature

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ด้วยความกรุณาอย่างสูงและการช่วยเหลือจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ดาวลอย กาญจนมณีเสถียร อาจารย์ที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิทักษ์ ศิริวงศ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ประสพชัย พสุนนท์ ที่ได้สละเวลาอันมีค่า ให้คำแนะนำ ข้อคิดเห็น และได้กรุณาตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ จนการค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จสมบูรณ์ และขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ ความเข้าใจในการศึกษา เพื่อเป็นพื้นฐานในการศึกษาครั้งนี้เป็นอย่างดียิ่ง

ขอกราบขอบพระคุณท่านผู้ทรงคุณวุฒิ ที่ได้ให้ความอนุเคราะห์ในการตรวจและแก้ไข เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้

ขอกราบขอบพระคุณ สรรพากรพื้นที่นครปฐม 1 และสรรพากรพื้นที่นครปฐม 2 ที่อนุญาตให้ดำเนินการทดลองเครื่องมือในการวิจัยและเก็บข้อมูล ซึ่งได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดี ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่สรรพากรพื้นที่นครปฐม 2 ที่ได้ให้ความร่วมมือในการศึกษาครั้งนี้เป็นอย่างดี

สุดท้ายนี้ ขอกราบขอบพระคุณ บิดา มารดา พี่ๆ และเพื่อนร่วมงานที่เป็นกำลังใจแก่ ผู้วิจัยตลอดมา และผู้มีพระคุณอีกหลายท่านที่ผู้วิจัยมิได้กล่าวนามไว้ในที่นี้ ที่ช่วยให้การจัดทำการค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จได้ในที่สุด