เลขที่ ๗

รายงานส่วนบุคคล
(Individual Study)

เรื่อง การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของข้าราชการและบุคลากรสำนักงานตรวจสอบภายใน

จัดทำโดย นางสาวสุธาสินี ฤทธิศาสตร์

ตำแหน่งนักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ
สังกัดฝ่ายบริหารงานทั่วไป สำนักงานตรวจสอบภายใน

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของการฝึกอบรม
หลักสูตรนักบริหารมหานครระดับต้น รุ่นที่ ๓๗
สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

คำนำ

รายงานการศึกษาส่วนบุคคล (Individual Study) เรื่องการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของข้าราชการและบุคลากรสำนักงานตรวจสอบภายใน เป็นส่วนหนึ่งของการฝึกอบรมหลักสูตรนักบริหารมหานครระดับต้น รุ่นที่ ๓๗ ของสถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ข้าพเจ้าต้องขอขอบคุณอาจารย์และวิทยากรทุกท่าน และสถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานครที่ให้ความรู้ อีกทั้งยังได้พร่ำสอนให้ข้าพเจ้าตระหนักในคุณค่าของการศึกษา ความมุ่งมั่น มานะ พากเพียร และขอขอบคุณผู้บริหารของสำนักงานตรวจสอบภายใน ที่ให้โอกาสในการฝึกทักษะในการปฏิบัติงานเพื่อเป็นนักบริหารที่ดีและขอขอบคุณผู้เข้ารับการอบรมทุกท่าน ที่ให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน มีความสามัคคีในการดำเนินกิจกรรมร่วมกันด้วยดีตลอดมา

ขอขอบคุณท่านอาจารย์ที่ปรึกษา ผู้อำนวยการกองยุทธศาสตร์ทรัพยากรมนุษย์และสังคม สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล (นางสาวกรสุภา นิตย์วิมล) ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำแนวทางในการจัดทำรายงานการศึกษาส่วนบุคคล (Individual Study) พร้อมทั้งชี้แนะการจัดทำรายงานจนทำให้รายงานฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

สุดท้ายนี้ผู้จัดทำรายงานขอกราบขอบพระคุณท่านปลัดกรุงเทพมหานครที่เปิดโอกาสให้ข้าพเจ้าได้เข้ารับการฝึกอบรม เพื่อเพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์ ข้าพเจ้าจะนำความรู้และประสบการณ์ที่ได้จากการฝึกอบรมไปปรับใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ราชการให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

นางสาวสุธาสินี ฤทธิศาสตร์
ผู้จัดทำรายงาน

สารบัญ

	หน้า
ความสำคัญของการศึกษา/ที่มาของการนำเสนอ	๑
วัตถุประสงค์	๔
เป้าหมาย	๔
แนวคิด/หลักการที่ใช้ในการศึกษา	๔
แนวทางการดำเนินการ/ระยะเวลาและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง	๑๐
ประโยชน์จากการศึกษา	๑๑
งบประมาณ	๑๑
แนวทางการติดตามและประเมินผล	๑๒
ข้อเสนอแนะ	๑๒

๑. หัวข้อ การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของข้าราชการและบุคลากร สำนักงานตรวจสอบภายใน

๒. ความสำคัญของการศึกษา/ที่มาของการนำเสนอ

ในสังคมการทำงานยุคปัจจุบัน เป็นยุคที่เกิดความเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วด้วยเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศที่ก้าวหน้า การแข่งขันด้านเศรษฐกิจ สังคม เทคโนโลยี วัฒนธรรม ความกดดันการทำงานที่นับว่าเป็นส่วนหนึ่งของชีวิตในสังคมสูง สภาพแวดล้อมที่เป็นปัจจัยส่งผลต่อสภาวะความเครียดหลายด้าน เช่น สภาพการเมือง เศรษฐกิจ ส่งผลต่อการดำเนินชีวิตในหลายด้านทั้งด้านร่างกาย และจิตใจและยังมีผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงาน เนื่องจากคนเราในปัจจุบันให้ความสำคัญกับวัตถุนิยมมากขึ้น ต้องต่อสู้ดิ้นรนเพื่อให้ตนเองสามารถดำรงตนและดำเนินชีวิตให้อยู่ในสังคมปัจจุบัน ต้องอาศัยการปรับตัวให้เข้ากับสภาพสังคมที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ส่งผลให้คนไทยมีแนวโน้มปัญหาด้านสุขภาพจิต ความเครียดเป็นปัญหาที่สำคัญ ซึ่งเกิดขึ้นได้กับคนทุกเพศทุกวัย ทุกอาชีพ ทุกฐานะ โดยเฉพาะในวัยทำงานที่ต่างก็มีการแข่งขันกัน เพื่อให้ตนเองสามารถปฏิบัติงานในองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ ความเครียดที่เกิดขึ้นไม่ว่าจะเครียดมากหรือเครียดน้อย รู้ตัวหรือไม่รู้ตัว ก็สามารถนำไปสู่ปัญหาด้านสุขภาพกาย มีผลทำให้ร่างกายเสื่อมโทรม อาจทำให้เกิดโรคต่าง ๆ เช่น โรคความดันโลหิตสูง โรคกระเพาะอาหาร โรคหัวใจ ฯลฯ ด้านสุขภาพจิตทำให้ไม่มีสมาธิในการทำงานอาจทำให้สุขภาพจิตเสื่อมโทรม เป็นโรคซึมเศร้าได้ เกิดปัญหาการฆ่าตัวตาย ส่วนด้านอารมณ์ทำให้ขาดสัมพันธภาพกับบุคคลรอบข้าง เนื่องจากมีอารมณ์ฉุนเฉียว จะเห็นได้ว่าความเครียดเป็นสิ่งที่ใกล้ตัวเราทุกคน เนื่องจากเราต้องเผชิญอยู่ในโลกที่มีการเปลี่ยนแปลงและแข่งขันเพื่อความอยู่รอดตลอดเวลา ความเครียดจึงเป็นปัญหาที่ได้รับการสนใจศึกษาเพื่อหาทางป้องกัน แก้ไข หรือเกิดผลกระทบต่อบุคคลหรือส่วนรวมให้น้อยที่สุด ความเครียดเป็นปัญหาที่สำคัญและเกิดขึ้นในทุกองค์กร ความเครียดสามารถเกิดขึ้นได้กับคนทุกคนและในทุกระดับของการทำงาน ไม่ว่าจะเป็นผู้ปฏิบัติหรือผู้บริหาร ความเครียดอาจจะเกิดขึ้นกับบุคคลเพียงคนเดียว เกิดขึ้นกับทีมงาน หรือเกิดขึ้นกับทั้งองค์กรก็ได้ ระดับของความเครียดจะส่งผลกระทบกับบุคลิกภาพ ความขัดแย้ง สมรรถภาพในการทำงาน รวมถึงความเสี่ยงของการเกิดอุบัติเหตุในการทำงานด้วย

สำนักงานตรวจสอบภายใน มีอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบในการให้ความเชื่อมั่นโดยการสอบทานปฏิบัติงานรายงานผลการตรวจสอบ ให้ข้อเสนอแนะตลอดจนแนวทางการปรับปรุงแก้ไข แก่ ผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติงานของกรุงเทพมหานคร และติดตามผลการ ตรวจสอบเพื่อให้การปรับปรุง แก้ไข เป็นไปตามข้อเสนอแนะในรายงานผลการตรวจสอบ รวมทั้งให้คำปรึกษากับผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานของกรุงเทพมหานคร

อำนาจหน้าที่ของสำนักงานตรวจสอบภายใน

๑. การจัดทำแผนการตรวจสอบ และปฏิบัติงานตรวจสอบทางการเงิน (Financial Audit) ตรวจสอบการดำเนินงาน (Operational Audit) ตรวจสอบการปฏิบัติตามข้อกำหนด (Compliance Audit) ตรวจสอบพิเศษ (Special Audit) ตรวจสอบการบริหาร (Management Audit) ตรวจสอบระบบงานสารสนเทศ (Information System Audit) และการตรวจติดตามผลการตรวจสอบ

๒. การปฏิบัติงานตรวจสอบภายในให้เป็นไปตามมาตรฐานและคู่มือ/แนวปฏิบัติการตรวจสอบภายในของกรมบัญชีกลาง หรือมาตรฐานสากล

๓. การสอบทานและประเมินความเหมาะสมและเพียงพอของกระบวนการกำกับดูแลการบริหารความเสี่ยง และการควบคุมภายใน เพื่อพัฒนากลไก เครื่องมือ และวิธีที่ช่วยส่งเสริมความมีประสิทธิผลของกระบวนการดังกล่าว

๔. การพัฒนางานตรวจสอบภายใน (Internal Auditing) ให้เป็นมาตรฐานในระดับที่ได้รับการยอมรับในแวดวงวิชาชีพ รวมถึงพัฒนาการตรวจสอบระบบเทคโนโลยีขององค์กร

๕. สรุปวิเคราะห์ผลการตรวจสอบและรายงานผลการดำเนินงานตามแผนการตรวจสอบเป็นรายไตรมาศและรายปีให้ผู้บริหารทราบและพิจารณา

จากภารกิจหน้าที่ดังกล่าว อาจส่งผลให้เกิดความเครียด เนื่องจากเป็นหน่วยงานที่ต้องให้คำปรึกษาเป็นแบบอย่างและสร้างความเชื่อมั่นให้กับหน่วยงานในกรุงเทพมหานคร

สำนักงานตรวจสอบภายในเป็นส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร ได้รับการอนุมัติปรับปรุงการแบ่งงานภายในและกรอบอัตรากำลัง ตามมติ ก.ก. ครั้งที่ ๑/๒๕๖๑ ว่าภารกิจและหน้าที่ความรับผิดชอบของสำนักงานตรวจสอบภายใน สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร มีเพิ่มมากขึ้นและเปลี่ยนแปลงไปจากเดิมทั้งในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ โดยเฉพาะงานของส่วนตรวจสอบภายใน ๑ และ ๒ ลักษณะงานมีความหลากหลายและซับซ้อนมากยิ่งขึ้น แต่โครงสร้างเดิมมิได้มีการแบ่งงานภายในที่ชัดเจน ส่งผลให้โครงสร้างการแบ่งส่วนราชการ การกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบและการกำหนดตำแหน่งของสำนักงานตรวจสอบภายในที่มีอยู่เดิม ไม่สามารถรองรับกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเท่าที่ควร โดยได้กำหนดกรออัตรากำลังทั้งสิ้น จำนวน ๖๗ ตำแหน่ง ดังนี้

ผู้อำนวยการสำนักงานตรวจสอบภายใน	จำนวน ๑ ตำแหน่ง
ฝ่ายบริหารงานทั่วไป	จำนวน ๕ ตำแหน่ง
กลุ่มงานพัฒนางานตรวจสอบภายใน	จำนวน ๑๐ ตำแหน่ง
ส่วนตรวจสอบภายใน ๑	จำนวน ๒๖ ตำแหน่ง
ส่วนตรวจสอบภายใน ๒	จำนวน ๒๕ ตำแหน่ง

กรอบอัตรากำลังที่ได้รับการกำหนดกรอบอัตรากำลังในครั้งนี้ ทั้งสิ้น จำนวน ๖๗ ตำแหน่ง โดยเป็นตำแหน่งที่กำหนดไว้เดิม ๕๗ ตำแหน่ง ซึ่งตำแหน่งที่ได้รับการปรับโครงสร้าง จำนวน ๑๐ ตำแหน่งนั้น ต้องรอเกลี่ยอัตรากำลังมาจากตำแหน่งเจ้าพนักงานธุรการ ระดับปฏิบัติงานหรือชำนาญงาน ในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร ที่ว่างจากการเกษียณอายุราชการ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ เป็นต้นไป

ปัจจุบันพบว่าข้าราชการที่ปฏิบัติงานทุกส่วนราชการในสำนักงานตรวจสอบภายในมีสถิติการย้าย โอน ลาออก ต่อเนื่องกันทุกปี โดยเฉพาะตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ ซึ่งในความเป็นจริงแล้ว จำนวนข้าราชการที่ครองตำแหน่งมีจำนวน ๔๘ อัตรา กรอบอัตรากำลังที่กำหนดไว้เดิม จำนวน ๕๗ ตำแหน่ง และกรอบอัตรากำลังที่ได้รับเพิ่มอีก ๑๐ ตำแหน่ง ซึ่งยังคงว่างอยู่ตามเงื่อนไขรอเกลี่ยอัตรากำลัง เกิดปัญหาปริมาณงานและภารกิจที่เพิ่มมากขึ้น การปฏิบัติงานที่ไม่ตรงตามตำแหน่งโดยต้องปฏิบัติหน้าที่แทนตำแหน่งอัตราว่างทำให้เกิดอุปสรรคในการทำงานเกิดปริมาณงานที่ล้นมือ ขาดความชัดเจนในการปฏิบัติงาน และความก้าวหน้าในสายงาน

ดังนั้น ความเครียดของข้าราชการ จำนวน ๔๘ คน และบุคลากรจำนวน ๑๓ คน ในสังกัดสำนักงานตรวจสอบภายใน อาจเกิดจากปัจจัย ดังนี้

๑. ลักษณะส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อัตราเงินเดือน ตำแหน่งหน้าที่การงาน ระยะเวลาในการทำงาน โรคประจำตัว
๒. ลักษณะงาน นโยบายการบริหารของหน่วยงาน ด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน ความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน ด้านผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ

การบริหารทรัพยากรบุคคลในองค์กรจึงต้องเผชิญกับการแก้ไขปัญหาของบุคลากร ได้แก่ความพึง พอใจในการทำงาน ความขัดแย้งทั้งจากเรื่องส่วนตัวและการทำงาน ความสัมพันธ์อย่างฉาบฉวยระหว่าง บุคลากรต่างวัยและต่างระดับ การขาดความผูกพันกับองค์กร การลาออกจากงาน เป็นต้น

กรุงเทพมหานคร ให้ความสำคัญกับทรัพยากรบุคคลเพื่อมุ่งมั่นจะพัฒนาและยกระดับคุณภาพการให้บริการที่ดีที่สุดแก่ประชาชน โดยเน้นการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการและบุคลากรกรุงเทพมหานครให้เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล จะเห็นได้จากแผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ระยะ ๒๐ ปี (พ.ศ. ๒๕๕๖ – ๒๕๗๕) ที่ประกอบด้วย ๗ ประเด็นยุทธศาสตร์ ได้แก่ มหานครปลอดภัย มหานคร สีเขียวสะดวกสบาย มหานครสำหรับทุกคน มหานครกะทัดรัด มหานครประชาธิปไตย มหานครแห่งเศรษฐกิจและ การเรียนรู้ และการบริหารจัดการ ซึ่งในเรื่องของการจะพัฒนาองค์การและทรัพยากรบุคคลไปสู่องค์กรแห่งความสุขได้นั้นถูกกำหนดอยู่ในประเด็นยุทศาสตร์ที่ ๗ การบริหารจัดการ ประเด็นยุทธศาสตร์ย่อย ๗.๓ การบริหารทรัพยากรบุคคล

๓. วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของข้าราชการและบุคลากรสำนักงานตรวจสอบภายใน และหาแนวทางแก้ไข

๔. เป้าหมาย

ข้าราชการและบุคลากรสำนักงานตรวจสอบภายใน จำนวน ๖๑ คน

๕. แนวคิด / หลักการที่ใช้ในการศึกษา

จากการวิเคราะห์สภาพปัญหาดังกล่าว ผู้จัดทำรายงานมีความเห็นว่าควรทำความเข้าใจกับสภาวะความเครียด และศึกษาปัจจัยที่เป็นสาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียด ตลอดจนวิธีป้องกันหรือการจัดการกับความเครียด เพื่อเป็นการส่งเสริมคุณภาพชีวิตในการทำงานซึ่งเป็นแนวคิดที่ได้รับการยอมรับในระดับสากลและได้นำมาประยุกต์ใช้กับทุกองค์กร เพื่อให้บุคลากรสามารถปรับเปลี่ยนตนเองหันมาดูแลและให้ความสำคัญในเรื่องสุขภาพกาย สุขภาพใจ บรรยากาศในการทำงานและทัศนคติในการทำงาน เพราะบุคลากรคือปัจจัยสำคัญที่สุดและมีอิทธิพลต่อการพัฒนาองค์กรให้ประสบผลสำเร็จนำไปสู่ความเจริญก้าวหน้าและนำหลักคิดด้านการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในและภายนอก (SWOT Analysis) มาใช้เป็นแนวทางในการศึกษา

ความหมายของความเครียด

กรมสุขภาพจิต (๒๕๔๑:๙) ความเครียด คือ ภาวะของอารมณ์หรือความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อเผชิญกับปัญหาต่าง ๆ ที่ทำให้รู้สึกไม่สบายใจ คับข้องใจ หรือถูกบีบคั้น กดดันจนทำให้เกิดความรู้สึกทุกข์ใจ สับสน โกรธหรือเสียใจ

กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข (๒๕๔๑:๓) กล่าวว่า ความเครียด หมายถึง ปฏิกิริยาของร่างกายที่ตอบโต้ต่อสภาพแวดล้อม ความเครียดเป็นประสบการณ์เฉพาะตัวของ แต่ละบุคคลในสภาวการณ์อย่างเดียวกันร่างกายจะแสดงออกเวลามีความเครียดโดยมีความดันโลหิตสูงขึ้นกว่าปกติชีพจรเต้นเร็วขึ้น หายใจถี่ขึ้น หัวใจจะทำงานมากขึ้น และกล้ามเนื้อจะเกร็ง ปฏิกิริยาเหล่านี้เรียกโดยรวมว่าเป็นปฏิกิริยาของการ “จะสู้หรือจะถอยหนี”

เซลเย่ (Selye :๑๙๗๖) อ้างถึงในอรพรรณ ลือบุญธวัชชัย (๒๕๔๕:๒๕๒) กล่าวว่า ความเครียดเป็นกลุ่มอาการที่ร่างกายมีปฏิกิริยาตอบสนองต่อสิ่งที่มาคุกคามบุคคล โดยสิ่งนั้นเป็นสิ่งที่ไม่พึงประสงค์และมีต้นเหตุมาจากสถานการณ์หรือเหตุการณ์ที่เกี่ยวข้องทั้งร่างกายจิตใจ สิ่งแวดล้อม และสังคมที่บุคคลประเมินแล้วว่าเป็นอันตรายต่อตนเอง

Roger (อ้างถึงใน กรมสุขภาพจิต, ๒๕๔๑: ๑๒) ได้อธิบายไว้ว่า ความเครียด หมายถึง ภาวะจิตใจของบุคคลที่รู้สึกว่าตนถูกคุกคาม ทำให้เกิดความรู้สึกวิตกกังวล ระส่ำระสายสับสน และไม่แน่ใจในทิศทางพฤติกรรมของตน อันเป็นผลมาจากการที่บุคคลมีความไม่สอดคล้องระหว่างโครงสร้างแห่งตน ทำให้เกิดกระบวนการทางจิตที่จะดึงเอากลไกการป้องกันตนเองมาใช้ โดยมีลักษณะบิดเบือนการรับรู้ที่ไม่ยืดหยุ่น ผิดพลาด เกิดความวิตกกังวล ไม่ยอมรับพฤติกรรมบางส่วนของตน ซึ่งเป็นผลให้รู้สึกว่าถูกคุกคามมากยิ่งขึ้น

สรุปได้ว่า ความเครียด คือ สภาวะความกดดันที่เกิดจากปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก เป็นลักษณะเฉพาะของแต่ละบุคคล มีวิธีกำจัดความเครียดหรือควบคุมความเครียดต่างกัน เป็นสิ่งคุกคามทางอารมณ์ ส่งผลเสียต่อสภาพร่างกายและสภาพจิตใจ

สาเหตุการเกิดความเครียด

จากการศึกษาของ Goodel และคณะ (๑๙๘๖:๙๐-๑๐๐) พบว่า การเกิดความเครียดมี ๒ รูปแบบ

๑. ความเครียดที่เกิดจากการกระตุ้นของปัจจัยภายนอก (A stimulus-based model of stress : External Factors)

รูปแบบการเกิดความเครียดในลักษณะนี้ได้นำแนวความคิดในวิชาฟิสิกส์ และวิศวกรรมมา จับต้องกับการเกิดความเครียด โดยเปรียบความเครียดได้กับแรงต้านที่มนุษย์ขับออกมาจากภายใน ตน เพื่อต้านกับแรงกดดันภายนอกที่มากระทบ และจากสภาวะการต้านนั้นเองก็ให้เกิดความเครียด สิ่งต่าง ๆ ที่อยู่บนโลกนี้ ไม่ว่าจะเป็นสิ่งมีชีวิต หรือไม่มีชีวิตก็ตามก็มีความสามารถรับความต้านทานอยู่ในระดับหนึ่ง ถ้าต้องทานรับสิ่งที่หนักเกินกำลัง ก็จะเป็นอันตราย เสียหาย ซึ่งอาจเกิดขึ้นเป็นการชั่วคราวหรือถาวรก็ได้ สิ่งที่ก่อความเครียดในลักษณะปัจจัยภายนอกในทฤษฎีนี้ มักจะให้

ความสำคัญแก่แหล่งที่เกิดความเครียดที่เกิดขึ้นในลักษณะที่สัมผัส และมองเห็นได้เช่น ลักษณะของสภาพของการทำงาน ภายใต้อุณหภูมิสูง หรือต่ำเกินไป แสง เสียง หรือสภาพชุมชนที่ แออัด

๒. ความเครียดที่เกิดจากปฏิกิริยาตอบสนอง (A response-based model of stress: Personal Factors) รูปแบบการเกิดความเครียดในลักษณะนี้ มีเรื่องเกี่ยวข้องเฉพาะคุณสมบัติของบุคคลใน ๕ ประการดังนี้คือ

๒.๑ Cognitive Appraisal เป็นความเครียดที่เกิดจากการใช้ความรู้สึกตนเองมากำหนดพิจารณาว่าสิ่งที่พบเห็นเป็นความเครียด แล้วเกิดความเครียดขึ้น ดุจดังคำพูดในละครเรื่อง Hamlet ของ “Williams Shakespeareว่า “แท้จริงสรรพสิ่งใดหาได้ดีหรือเลวร้ายไม่ หากแต่ว่าเจ้า ตัวการความคิดที่เพ่งเล็งไปให้เป็นเช่นนั้น” “There is nothing good or bad, but thinking makes it so. (Hamlet: Shakespeare’s)”

๒.๒ Experience ประสบการณ์การสัมผัสกับความเครียดต่าง ๆ ที่ผ่านเข้ามาจะถูกมองว่าเป็นสาเหตุแห่งความเครียดหรือไม่ ขึ้นอยู่กับระดับความคุ้นเคยกับเหตุการณ์นั้นมากน้อยเพียงใด ประสบการณ์ดังกล่าวหมายถึง จากประสบการณ์ตรง การสั่งสอน การเรียนรู้ให้เกิดการระวังภัยหรือความกังวลในสิ่งนั้น ๆ คือ วัคซีนรับความเครียดได้มากน้อยของแต่ละบุคคลนั้นเอง

๒.๓ Demand ความปรารถนาอย่างแรงกล้า เป็นสาเหตุแห่งความเครียดอันเกิดจาก การไม่ได้รับผลตามที่คาดหวัง หรือไม่มีความสามารถในการดำเนินการได้อย่างที่หวัง ความต้องการความปรารถนาอย่างแรงกล้าเป็นความรู้สึกกระตุ้นความเครียดให้สูงขึ้นในทันทีทันใด ในขณะที่รู้สึกไม่เป็นอย่างที่คาดหวัง

๒.๔ Interpersonal Influence การมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นที่ก่อให้เกิดความเครียดเมื่อ ไม่มีการสมาคมกับใคร ความเครียดจากผู้คนก็แทบไม่มี เมื่อต้องมีคนอยู่ใกล้ชิดมาก ๆ หรือการจากหายของผู้คนไป ก็ก่อให้เกิดความเครียดได้เช่นกัน แต่จะมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับสัมพันธภาพที่ดี หรือไม่ดีต่อกันอยู่ระดับใด รักกันมากจากกันไปก็เครียด กังวล เสียใจ เกลียดกันจากไปก็ชอบใจ ดังนี้ เป็นต้น

๒.๕ A state of stressการแสดงออกสภาวะการเครียด และอาการที่แสดงออกมาจากความพยายามในการจัดการต่อการเกิดความเครียดของคนนั้น มีลักษณะต่าง ๆ กัน บางคน สูบบุหรี่มวนต่อมวน เพิ่มการดื่มสุรา พึ่งยานอนหลับ ถ้าปล่อยความเครียดให้อยู่ในระยะยาวอาจจะแสดงออกมาในลักษณะโรคภัยไข้เจ็บ เช่น โรคหัวใจ โรคกระเพาะอาหาร เป็นต้น

สาเหตุของความเครียดเกิดจากสถานการณ์หรือเหตุการณ์จากการปฏิบัติงานภายในองค์กรนั้น ผู้ปฏิบัติงานต้องอยู่ในสิ่งแวดล้อมและบริบทรอบข้างที่แปลกหลายอย่าง อยู่ในที่ที่มีแรงกดดันในการทำงานจากบุคคลรอบข้างที่เรียกร้องให้ผู้ปฏิบัติงานตอบสนองกับความต้องการของผู้บริหาร จึงทำให้เกิดเป็นความเครียด ความเครียดในการปฏิบัติงานส่งผลต่อบุคคลและองค์กร

ศ.น.พ.ประเวช วะสี (๒๕๓๕) กล่าวว่าสาเหตุของความเครียดแบ่งได้เป็น ๗ ประเภทได้แก่

๑. การไม่ได้ออกกำลังกาย การทำงานเบาจะทำให้อะดรีนาลินคั่งค้าง ทำให้เกิดความไม่สมดุลของระบบประสาท เกิดความเครียดขึ้น

๒. การใช้สมองซีกซ้ายมากกว่าซีกขวา ซึ่งสมองซีกซ้ายจะใช้ในการคิดวิเคราะห์สิ่งต่าง ๆ ดังนั้นถ้าใช้มากจะทำให้เครียดได้

๓. การทำงานที่จำเจ ขาดความปราโมทย์ในงานจะทำให้เกิดความเครียดขึ้น

๔. การเผชิญต่อสิ่งที่ไม่คุ้นเคย เมื่อคนเราต้องเผชิญต่อสิ่งที่ไม่คุ้นเคยหรือของใหม่ หรือสภาวะที่เสี่ยงอันตรายจะเกิดความเครียด

๕. ความรีบร้อน การทำอะไรที่รีบร้อน อะดรีนาลินจะหลั่งออกมา ถ้าเป็นบ่อยๆ จะส่งผลให้หัวใจเต้นแรง จิตใจไม่สบาย เกิดเป็นความเครียด

๖. ความบีบคั้น ทั้งความบีบคั้นทางวัตถุ ความบีบคั้นทางสังคม และ ความบีบคั้นทางจิตใจ ล้วนทำให้เกิดความเครียดได้ทั้งสิ้น

๗. ธรรมชาติแตกต่างกันของแต่ละบุคคล บางคนเอาจริงเอาจังไปหมดทุกอย่าง ก็จะเครียดง่าย บางคนทำในเรื่องเดียวกันแต่ไม่เครียด ก็จะสบายใจ หัวเราะได้ ความแตกต่างกันของแต่ละบุคคลคงขึ้นอยู่กับระบบชีววิทยา ถ้าเอ็นดอร์ฟินมากก็ทำให้สบายใจ ถ้าใครมีอะดรีนาลินสูงก็จะเครียดง่าย

ระดับความเครียด

สมจิตร์ อุดมศรี (๒๕๓๖ : ๔๕) แบ่งความเครียดออกเป็น ๓ ระดับ คือ

๑. ความเครียดระดับต่ำ (Mild Stress) ได้แก่ ความเครียดระดับต่ำเป็นภาวะที่ได้รับในชีวิตประจำวันของบุคคล ที่กำลังเผชิญปัญหาต่างๆหรือกำลังต่อสู้กับความรู้สึกที่ไม่ดีของตน ความเครียดระดับนี้บุคคลอาจไม่รู้สึก

๒. ความเครียดระดับปานกลาง (Moderate Stress) เป็นระยะที่ร่างกายและจิตใจต่อสู้กับความรู้สึกที่เกิดขึ้น แสดงออกให้เห็นโดยมีการเปลี่ยนแปลงทางสรีระของร่างกาย ความคิด อารมณ์ พฤติกรรม และการดำเนินชีวิต ความเครียดระดับนี้ถือเป็นสัญญาณเตือนภัยว่ามี ความเครียดมากกว่าปกติ

๓. ความเครียดระดับรุนแรง (Severe Stress) เป็นระยะที่ร่างกายและจิตใจมีการเปลี่ยนแปลงอย่างชัดเจน มีพยาธิสภาพและเปลี่ยนเป็นโรคซึ่งทำให้การดำเนินชีวิตเสียไปซึ่งถือว่าเป็นระดับที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพร่างกาย และสุขภาพจิตใจ สมควรได้รับการดูแลช่วยเหลือและบำบัด

ผลกระทบของความเครียด ส่งผล ๓ ด้าน ได้แก่

๑. ด้านร่างกาย ทำให้ความดันเลือดสูง หลอดเลือดตีบหรืออุดตัน เกิดการหลั่ง HCl ในกระเพาะอาหารมากกว่าปกติ เกิดโรคต่าง ๆ ได้ง่าย หากความเครียดสะสมเป็นระยะเวลานาน จะทำให้สุขภาพแย่ลง เนื่องจากคอร์ติซอลที่หลั่งออกมาปริมาณมาก ซึ่งคนที่มีโรคประจำตัวเช่น เบาหวาน ฮอร์โมนนี้จะกระตุ้นให้ระดับน้ำตาลในเลือดสูงขึ้นผิดปกติ อาจเป็นอันตรายถึงชีวิตได้

๒. ด้านจิตใจและอารมณ์ ทำให้ขาดสมาธิและความระมัดระวัง หลงลืม ไม่สนใจสิ่งรอบตัว สูญเสียความเชื่อมั่นในตนเอง หากเครียดเป็นระยะเวลานาน จะทำให้หลั่งคอร์ติซอลเพิ่มมากขึ้นส่งผลให้เซลล์ประสาทที่สมองฝ่อและลดจำนวนลง ส่งผลต่อสติปัญญาและความจำ หรือมีอาการซึมเศร้า วิตกกังวลมากกว่าปกติ

๓. ด้านพฤติกรรม อาจมีพฤติกรรมแตกต่างกันไปในแต่ละคน เช่น มีอาการหิวตลอดเวลา เบื่ออาหาร นอนหลับยากหรือนอนไม่หลับหลายคืนติดต่อกัน บางคนอาจเปลี่ยนพฤติกรรมไปในทางที่ผิด เช่น ดื่มเหล้า ติดยา เล่นการพนัน ก้าวร้าว ทำร้ายตนเองและผู้อื่น

วิธีการป้องกันหรือการจัดการกับความเครียด

เมื่อมีความเครียดเกิดขึ้นไม่ว่าจะเกิดจากสาเหตุใด เราต้องปรับตัวและเผชิญกับความเครียดนั้นให้ได้ วิธีการจัดการกับความเครียดนั้นมีหลายวิธี แต่สิ่งสำคัญที่สุดคือ

– ต้องรู้ตัวว่าตนเองกำลังเครียด
– พยายามทบทวนและหาสาเหตุของความเครียด
– เรียนรู้วิธีจัดการกับความเครียด

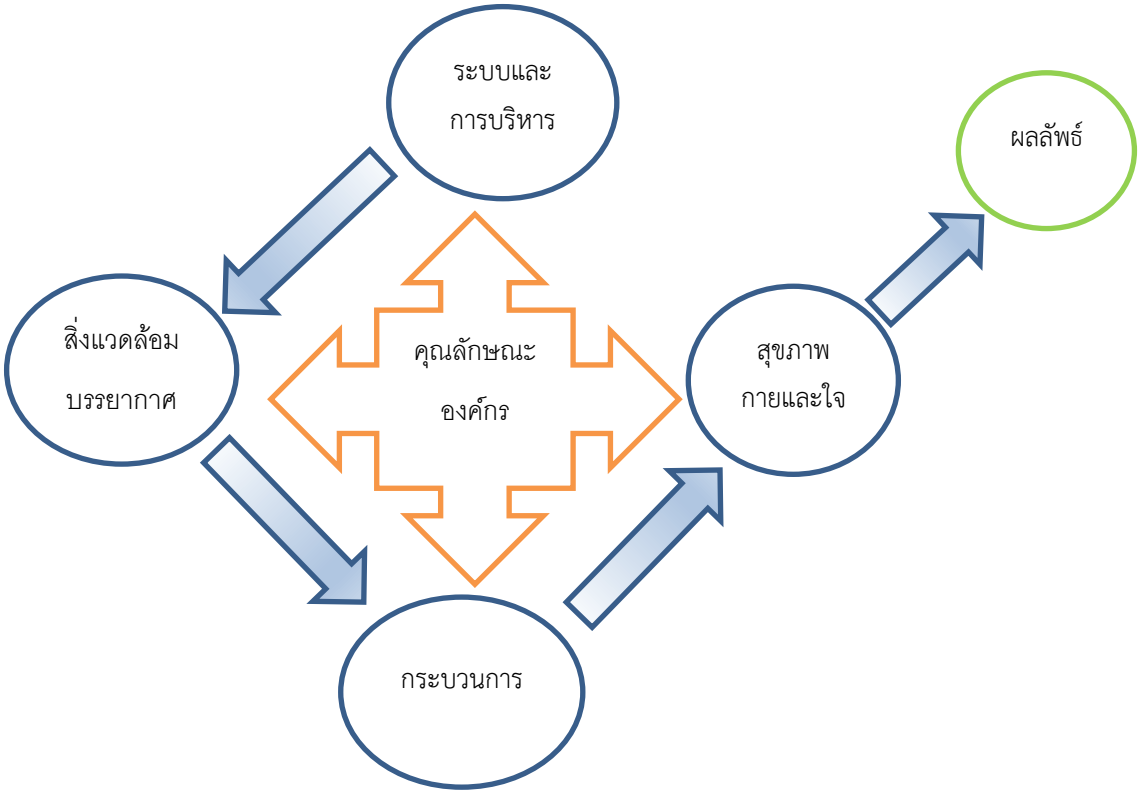
โดยวิธีการจัดการกับความเครียด ตามเอกสารคู่มือการส่งเสริมสุขภาพวัยทำงาน กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข ได้แนะนำไว้ว่า

๑. เมื่อมีความเครียด ให้หากิจกรรมที่ผ่อนคลายทำ ออกกำลังกาย ฟังดนตรีคลายเครียด พักผ่อนให้เพียงพอ คิดในแง่บวก ยอมรับการเปลี่ยนแปลง หรือหาคนปรับทุกข์

๒. ฝึกปฏิบัติผ่อนคลายความเครียดที่เกิดขึ้นอย่างกะทันหัน เพราะในขณะที่เกิดความเครียด กล้ามเนื้อส่วนต่างๆ ของร่างกายจะหดเกร็งและจิตใจจะวุ่นวายสับสน เช่น การฝึกเกร็งและคลายกล้ามเนื้อ การฝึกการหายใจ การนั่งสมาธิ การใช้เทคนิคความเงียบ (การหาที่สงบนั่งหรือนอนให้สบายหลับตาและทำใจให้เป็นสมาธิ) (ดูรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่ *wwwnpo.moph.go.th/hpdnb/word/Tumngan.doc*)

แม้ว่าความเครียดจะส่งผลเสียต่อสุขภาพร่างกาย และจิตใจ แต่ความเครียดก็ยังมีข้อดีอยู่อีกอย่างคือ ทำให้เราเกิดความมุ่งมั่นในการเอาชนะปัญหาที่เกิดขึ้น ช่วยในการทำงานต่างๆ ดังกฎของเยอร์คส-ด็อดสัน (Yerkes-Dodson Law) ที่อธิบายเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างระดับความเครียด (stress level) กับสมรรถภาพ (performance) ในการทำงานให้ประสบความสำเร็จ โดยแสดงให้เห็นว่าหากบุคคลที่มีระดับความเครียดในระดับที่เหมาะสมจะช่วยกระตุ้นสมรรถภาพในการทำงานออกมาได้สูงที่สุด แต่หากมีความเครียดในระดับต่ำก็จะรู้สึกเบื่อหน่าย ไม่มีความกระตือรือร้น ทำให้มีสมรรถภาพการทำงานต่ำ หรือหากมีความเครียดในระดับที่สูงเกินไปก็จะทำให้สมรรถภาพในการทำงานลดลงได้ เกิดผลเสียต่อการทำงาน ส่งผลเสียต่อสภาพร่างกายและสภาพ

เราจะไม่สามารถหลีกเลี่ยงความเครียดได้ เพราะในชีวิตประจำวันแต่ละคนต่างประสบปัญหาที่เป็นสาเหตุทำให้เกิดความเครียดแตกต่างกัน อาจจะเครียดมากหรือเครียดน้อยไม่เท่ากัน แต่สิ่งสำคัญคือ เมื่อมีความเครียดเกิดขึ้นแล้ว เราควรรู้ว่าจะปรับตัวและเผชิญหน้ากับความเครียดนั้นอย่างไร เพื่อให้ดำเนินชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างปกติและมีความสุข



การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในและภายนอก (SWOT Analysis)

SWOT Analysis เป็นการวิเคราะห์สภาพองค์กร หรือหน่วยงานในปัจจุบัน เพื่อค้นหาจุดแข็ง จุดเด่น จุดด้อย หรือสิ่งที่อาจเป็นปัญหาสำคัญในการดำเนินงานสู่สภาพที่ต้องการในอนาคต SWOT เป็นตัวย่อของข้อความที่มีความหมาย ดังนี้

Strengths หมายถึง จุดแข็งหรือข้อได้เปรียบ
Weaknesses หมายถึง จุดอ่อนหรือข้อเสียเปรียบ
Opportunities หมายถึง โอกาสที่จะดำเนินการได้
Threats หมายถึง อุปสรรค ข้อจำกัด หรือปัจจัยที่คุกคามการดำเนินงานขององค์การ

- จุดแข็งขององค์กร (S-Strengths) เป็นการวิเคราะห์ปัจจัยภายในจากมุมมองของผู้ที่อยู่ภายในองค์กรนั้นเองว่าปัจจัยใดภายในองค์กรที่เป็นข้อได้เปรียบหรือจุดเด่นขององค์กรที่องค์กรควรนำมาใช้ในการพัฒนาองค์กรได้ และควรดำรงไว้เพื่อการเสริมสร้างความเข็มแข็งขององค์กร

- จุดอ่อนขององค์กร (W-Weaknesses) เป็นการวิเคราะห์ ปัจจัยภายในจากมุมมองของผู้ที่อยู่ภายในจากมุมมอง ของผู้ที่อยู่ภายในองค์กรนั้น ๆ เองว่าปัจจัยภายในองค์กรที่เป็นจุดด้อยข้อเสียเปรียบขององค์กรที่ควรปรับปรุงให้ดีขึ้นหรือขจัดให้หมดไป อันจะเป็นประโยชน์ต่อองค์กร

- โอกาสทางสภาพแวดล้อม (O-Opportunities) เป็นการวิเคราะห์ว่าปัจจัยภายนอกองค์กร ปัจจัยใดที่สามารถส่งผล กระทบประโยชน์ ทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อการดำเนินการขององค์กรในระดับมหาภาค และองค์กรสามารถฉกฉวยข้อดีเหล่านี้มาเสริมสร้างให้หน่วยงานเข็มแข็งขึ้นได้

- อุปสรรคทางสภาพแวดล้อม (T-Threats) เป็นการวิเคราะห์ว่าปัจจัยภายนอกองค์กร ปัจจัยใดที่สามารถส่งผลกระทบในระดับมหภาคในทางที่จะก่อให้เกิดความเสียหายทั้งทางตรงและ

ทางอ้อมซึ่งองค์กรจำต้อง หลีกเลี่ยง หรือปรับสภาพองค์กรให้มี ความแข็งแกร่งพร้อมที่จะเผชิญแรงกระทบดังกล่าวได้

จุดแข็ง (Strengths)	จุดอ่อน (Weaknesses)
๑. สำนักงานตรวจสอบภายในเป็นหน่วยงานที่มีภาพลักษณ์ที่ดีจากภารกิจหน้าที่ที่มีความสำคัญต่อหน่วยงานของกรุงเทพมหานคร ๒. ผู้บังคับบัญชาของทุกส่วนราชการเห็นชอบและสนับสนุนการแก้ไขปัญหาของบุคลากร ๓. จัดกิจกรรมเสริมสร้างความสัมพันธ์ เช่น กีฬาสี กิจกรรม Ice Breaking	๑. ข้าราชการมีสถิติการลาออก ย้าย โอน ทุกปี ๒. บุคลากรในสำนักงาน มีสถิติ ลาป่วยเกินเกณฑ์ทุกปี ๓. สภาพอากาศ สิ่งแวดล้อมในที่ทำงานที่ไม่เหมาะสม ทำให้เกิดภาวะคุกคามต่อสุขภาพ ๔. การให้ข้อมูลของผู้ตอบแบบประเมินอาจไม่ตรงตามความเป็นจริง
โอกาส (Opportunities)	**อุปสรรค (Treats)**
๑. มีแบบวัดความเครียดของกรมสุขภาพจิตให้ประชาชนทั่วไปสามารถวัดความเครียดด้วยตนเองได้	๑. บางคนไม่รู้ตัวว่ามีความเครียด ๒. บุคคลที่มีความเครียดไม่ให้ความสำคัญกับการแก้ไข ๓. ข้อมูลที่ได้จากการประเมินอาจไม่เพียงพอสำหรับการนำไปแก้ไขปัญหา

๖. แนวทางการดำเนินการ / ระยะเวลา และผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

๑. ศึกษา ข้อมูล งานวิจัยและปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของข้าราชการและบุคลากรสำนักงานตรวจสอบภายใน

๒. ดำเนินการวัดความเครียดโดยใช้แบบวัดความเครียดของกรมสุขภาพจิตและปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดของข้าราชการและบุคลากรในสังกัดสำนักงานตรวจสอบภายใน

แบบสอบถามที่ใช้ คือ แบบสอบถามข้อมูลทั่วไป และแบบสอบถามปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดความเครียด ประกอบด้วย ๔ ส่วน คือ

ส่วนที่ ๑ แบบสอบถามข้อมูลทั่วไป

ส่วนที่ ๒ แบบประเมินความเครียด

ส่วนที่ ๓ แบบสอบถามปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดความเครียด

ส่วนที่ ๔ แบบสอบถามเกี่ยวกับการจัดการความเครียด และความต้องการช่วยเหลือในการจัดการความเครียด

ระยะเวลาดำเนินการ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

ขั้นตอนการดำเนินงาน	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.
๑. เสนอขออนุมัติต่อผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบดำเนินการ	←	→										
๒. ทอดแบบสอบถามความพึงพอใจ		←	→									
๓. รวบรวมข้อมูลเพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินการต่อไป			←	—	—	→						
๔. ติดตามและประเมินผลตามระยะเวลา ๖ เดือน ๑๒ เดือน							←	—	—	—	—	→
๕. สรุปผลและรายงานเสนอผู้บังคับบัญชาทราบ												← →

ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

- ข้าราชการและบุคลากรในสังกัดสำนักงานตรวจสอบภายใน จำนวน ๖๑ คน

๗. **ประโยชน์จากการศึกษา**

ผู้บริหารสำนักงานตรวจสอบภายในทราบผลการศึกษาที่ได้มาใช้เป็นแนวทางในการวางแผนการจัดกิจกรรมโดยมุ่งเน้นลดปัจจัยที่มีส่วนสนับสนุนความเครียด เพื่อหาทางออกและแนวทางในการจัดการความเครียด

๘. งบประมาณ

ไม่ใช้งบประมาณในการดำเนินการ ใช้ทรัพยากรที่มีอยู่

๙. แนวทางการติดตามและประเมินผล

เป้าหมาย/วัตถุประสงค์	ตัวชี้วัด	วิธีการ/เครื่องมือ

เป้าหมาย	ผลผลิต (Output)	
ข้าราชการและบุคลากร สำนักงานตรวจสอบภายใน จำนวน ๖๑ คน	ระดับความเครียดลดลง อย่างน้อยร้อยละ ๑๐	ประเมินผลจากแบบประเมินแบบวัดความเครียด กรมสุขภาพจิต (SPST)
วัตถุประสงค์	ผลลัพธ์ (Outcome)	
เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของข้าราชการและบุคลากร สำนักงานตรวจสอบภายใน และหาแนวทางแก้ไข	นำผลการศึกษามาใช้เป็นแนวทางในการวางแผนการจัดกิจกรรม เพื่อหาแนวทางในการจัดการความเครียด	จัดกิจกรรมเสริมสร้างความสัมพันธ์ เช่น กีฬาสี กิจกรรม Ice Breaking

๑๐. ข้อเสนอแนะ

สำนักงานตรวจสอบภายในควรส่งเสริมให้ข้าราชการและบุคลากรของหน่วยงานมีการตรวจสุขภาพจิตหรือทำแบบทดสอบสุขภาพจิตทุก ๖ เดือน และ ๑๒ เดือน และให้ความรู้เกี่ยวกับการกำจัดความเครียดจากการปฏิบัติงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานได้อย่างมีศักยภาพมากยิ่งขึ้น

ภาคผนวก

แบบสอบถามความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ของข้าราชการและบุคลากรสำนักงานตรวจสอบภายใน

แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อใช้ประกอบการประเมินผลปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของข้าราชการและบุคลากรสำนักงานตรวจสอบภายในเพื่อนำข้อมูลในการหาแนวทางแก้ไข

ซึ่งจะไม่มีผลกระทบใด ๆ ทั้งสิ้นต่อผู้ตอบแบบสำรวจ กรุณาตอบตามความเป็นจริงและตอบทุกข้อ

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑) เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง

๒) อายุ

☐ ๒๐-๓๐ ปี
☐ ๓๑-๔๐ ปี
☐ ๔๑-๕๐ ปี
☐ ๕๐ ปีขึ้นไป

๓) ระดับการศึกษา

☐ ต่ำกว่าปริญญาตรี
☐ ปริญญาตรี
☐ สูงกว่าปริญญาตรี

๔) ตำแหน่ง

☐ ข้าราชการ
☐ ลูกจ้างประจำ
☐ ลูกจ้างชั่วคราว
☐ อื่น ๆ ระบุ.....

๕) รายได้ต่อเดือน (รวมเงินค่าครองชีพ / เงินประจำตำแหน่ง)

☐ น้อยกว่าหรือเท่ากับ ๑๐,๐๐๐ บาท
☐ ๑๐,๐๐๑ - ๒๐,๐๐๐ บาท
☐ ๒๐,๐๐๐๑ - ๓๐,๐๐๐ บาท
☐ มากกว่า ๓๐,๐๐๐ บาท

๖) ปัญหาสุขภาพ โรคประจำตัว

☐ ไม่มี
☐ มี โปรดระบุ.....

คำชี้แจง **โปรดทำเครื่องหมาย / ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน**

ประเด็น	ระดับความพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านนโยบาย/แผนและการบริหารงาน					
๑. ความพึงพอใจต่อการกำหนดโครงสร้างขององค์กร					
๒. ความพึงพอใจต่อการกำหนดอัตรากำลังขององค์กร					
๓. ความพึงพอใจต่อการกำหนดแผนงานขององค์กร					
๔. ความพึงพอใจต่อการสื่อสารเพื่อสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับแผนงานขององค์กรให้กับบุคลากร					
๕. ความพึงพอใจต่อการมอบหมายงานให้เป็นไปตามความสามารถและระดับตำแหน่ง					
๖. ความพึงพอใจต่อการมีสายงานการบังคับบัญชาและมอบอำนาจขององค์กร					
๗. ความพึงพอใจต่อผู้บังคับบัญชาด้านการบริหารงานด้วยความเสมอภาค					
๘. ความพึงพอใจต่อผู้บังคับบัญชาด้านการบริหารงานด้วยความโปร่งใส					
๙. ความพึงพอใจต่อผู้บังคับบัญชาด้านการบริหารงานด้วยความเป็นธรรม					
๑๐. ความพึงพอใจต่อการตัดสินใจของผู้บังคับบัญชาในสถานการณ์ต่าง ๆ					
๑๑. ความพึงพอใจต่อการมีส่วนร่วมของผู้บังคับบัญชาในกิจกรรมต่าง ๆ					
๑๒. ความพึงพอใจต่อการเป็นแบบอย่างที่ดีของผู้บังคับบัญชาในการทำงาน					

ประเด็น	ระดับความพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน					
๑๓. ความพึงพอใจต่อการแบ่งสัดส่วนของสถานที่ทำงาน					
๑๔. ความพึงพอใจต่อความสะอาด เป็นระเบียบ ของที่ทำงาน					
๑๕. ความพึงพอใจต่อความน่าอยู่ของสถานที่ในการทำงาน					
ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ					
๑๖. ความพึงพอใจต่อความเหมาะสมของเงินเดือนที่ได้รับกับวุฒิการศึกษา					
๑๗. ความพึงพอใจต่อความเหมาะสมของเงินเดือนที่ได้รับกับประสบการณ์การทำงาน					
๑๘. ความพึงพอใจต่อการจัดสวัสดิการของหน่วยงาน					
๑๙. ความพึงพอใจต่อความเหมาะสมของเงินเดือนที่ได้รับกับกับภาระหน้าที่ที่รับผิดชอบ					
๒๐. ความพึงพอใจต่อสิทธิการลาหยุดงาน					
๒๑. ความพึงพอใจต่อการสร้างขวัญกำลังใจในการทำงานเช่น ยกย่องชมเชย ให้รางวัล					
ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน					
๒๒. ความพึงพอใจต่อการได้รับความเป็นกันเองจากผู้บังคับบัญชา					
๒๓. ความพึงพอใจต่อการได้รับการสนับสนุน ชี้แนะในการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชา					
๒๔. ความพึงพอใจต่อการได้รับความช่วยเหลือในการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชา					
๒๕. ความพึงพอใจต่อการให้คำปรึกษาของผู้บังคับบัญชาที่ดูแลและประเมินการปฏิบัติงานของท่านเมื่อมีปัญหาในการปฏิบัติงาน					
๒๖. ความพึงพอใจต่อการส่งเสริมสนับสนุนให้พัฒนาความรู้ ความสามารถและทักษะการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอจากผู้บังคับบัญชา					

ประเด็น	ระดับความพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน (ต่อ)					
๒๗. ความพึงพอใจต่อความร่วมมือในการทำงานจากเพื่อนร่วมงาน					
๒๘. ความพึงพอใจต่อความเอื้อเฟื้อ เอื้ออาทร ห่วงใยกันจากเพื่อนร่วมงาน					
ด้านความสุขในการทำงาน					
๒๙. ท่านรู้สึกพอใจในการทำงานที่ได้รับมอบหมาย					
๓๐. ท่านรู้สึกว่ามีความมั่นคงในการทำงาน					
๓๑. ท่านรู้สึกว่ามีโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน					
๓๒. ท่านรู้สึกว่าได้รับโอกาสในการพัฒนาศักยภาพอย่างสม่ำเสมอ					
๓๓. ท่านรู้สึกว่าลักษณะงานที่ทำเป็นประโยชน์ต่อองค์กร					
๓๔. ท่านรู้สึกพอใจที่จะทำงานให้องค์กรโดยใช้เวลาส่วนตัวแม้ว่าจะไม่ได้รับผลตอบแทน					
๓๕. โดยภาพรวมท่านมีความพึงพอใจ เต็มใจ และความยินดีในการทำงานระดับใด					

ส่วนที่ ๓ โปรดเขียนตามความต้องการหรือแสดงความคิดเห็น

๑. เรื่องใดที่ท่านมีความคิดว่าหน่วยงานควรปรับปรุงอย่างเร่งด่วน เรียงลำดับความสำคัญเพื่อที่จะทำให้ท่านรู้สึกมีความสุขและพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากขึ้น

.....

.....

.....

.....

๒. ความคิดเห็น แนวทางการจัดการความเครียด หรือข้อเสนอแนะอื่นๆ ที่เกี่ยวกับความสุขและความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

.....

.....

.....

ขอขอบคุณในความร่วมมือ

ฝ่ายบริหารงานทั่วไป

แบบวัดความเครียด กรมสุขภาพจิต

(SPST - ๒๐)

คำชี้แจง : ในระยะ ๖ เดือนที่ผ่านมามีเหตุการณ์ในข้อใด เกิดขึ้นกับตัวคุณบ้าง และคุณมีความรู้สึกอย่างไรต่อเหตุการณ์นั้น ให้ใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความเครียด ถ้าข้อไหนไม่ได้เกิดขึ้นให้ข้ามไปไม่ต้องตอบ

ระดับความเครียด	๑	หมายถึง	ไม่รู้สึกเครียด
ระดับความเครียด	๒	หมายถึง	รู้สึกเครียดเล็กน้อย
ระดับความเครียด	๓	หมายถึง	รู้สึกเครียดปานกลาง
ระดับความเครียด	๔	หมายถึง	รู้สึกเครียดมาก
ระดับความเครียด	๕	หมายถึง	รู้สึกเครียดมากที่สุด

ข้อที่	คำถามในระยะ ๖ เดือน ที่ผ่านมา	ระดับของความเครียด				
		๑	๒	๓	๔	๕
๑	กลัวทำงานผิดพลาด					
๒	ไปไม่ถึงเป้าหมายที่วางไว้					
๓	ครอบครัวมีความขัดแย้งกันในเรื่องเงินหรือเรื่องงานในบ้าน					
๔	เป็นกังวลกับเรื่องสารพิษหรือมลภาวะในอากาศ น้ำ เสียง และดิน					
๕	รู้สึกว่าต้องแข่งขันหรือเปรียบเทียบ					
๖	เงินไม่พอใช้จ่าย					
๗	กล้ามเนื้อตึงหรือปวด					
๘	ปวดหัวจากความตึงเครียด					
๙	ปวดหลัง					
๑๐	ความอยากอาหารเปลี่ยนแปลง					
๑๑	ปวดศีรษะข้างเดียว					
๑๒	รู้สึกวิตกกังวล					
๑๓	รู้สึกคับข้องใจ					
๑๔	รู้สึกโกรธ หรือหงุดหงิด					
๑๕	รู้สึกเศร้า					
๑๖	ความจำไม่ดี					
๑๗	รู้สึกสับสน					
๑๘	ตั้งสมาธิลำบาก					
๑๙	รู้สึกเหนื่อยง่าย					
๒๐	เป็นหวัดบ่อย ๆ					
คะแนนรวม						

ระดับของความเครียด

ระดับคะแนน ๐ – ๒๓ คะแนน

ท่านมีความเครียดอยู่ในระดับน้อยและหายไปได้ในระยะเวลาสั้น ๆ เป็นความเครียดที่เกิดขึ้นได้ในชีวิตประจำวันและสามารถปรับตัวกับสถานการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสม ความเครียดในระดับนี้ถือว่ามีประโยชน์ในการดำเนินชีวิตประจำวัน เป็นแรงจูงใจในที่นำไปสู่ความสำเร็จในชีวิตได้

ระดับคะแนน ๒๔ – ๔๑ คะแนน

ท่านมีความเครียดในระดับปานกลางเกิดขึ้นได้ในชีวิตประจำวันเนื่องจากมีสิ่งคุกคามหรือเหตุการณ์ที่ทำให้เครียด อาจรู้สึกวิตกกังวลหรือกลัว ถือว่าอยู่ในเกณฑ์ปกติ ความเครียดระดับนี้ไม่ก่อให้เกิดอันตรายหรือเป็นผลเสียต่อการดำเนินชีวิต ท่านสามารถผ่อนคลายความเครียดด้วยการทำกิจกรรมที่เพิ่มพลัง เช่น ออกกำลังกาย เล่นกีฬา ทำสิ่งที่สนุกสนานเพลิดเพลิน เช่น ฟังเพลง อ่านหนังสือ ทำงานอดิเรก หรือพูดคุยระบายความไม่สบายใจกับผู้ที่ไว้วางใจ

ระดับคะแนน ๔๒ – ๖๑ คะแนน

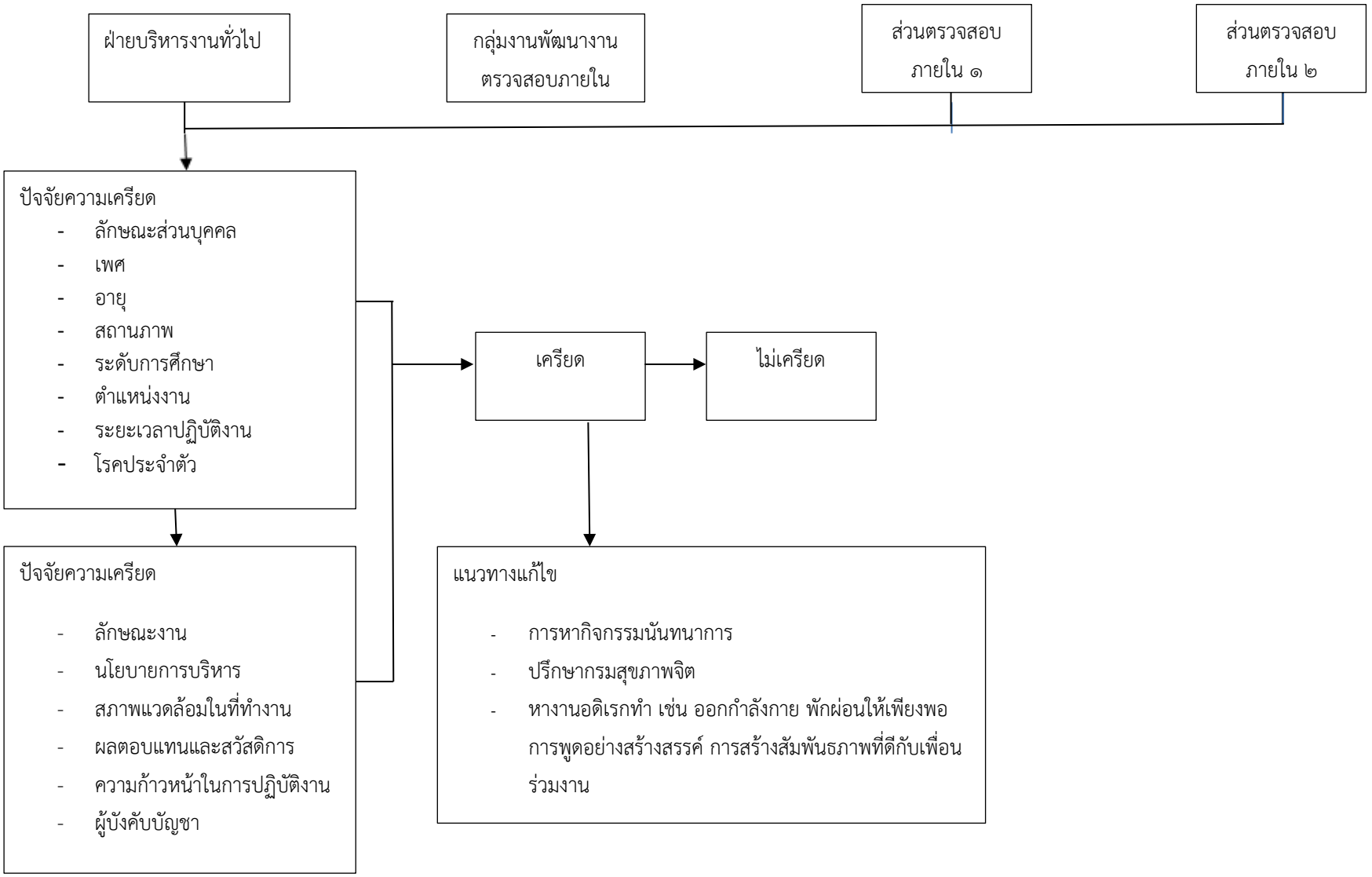
ท่านมีความเครียดในระดับสูง เป็นระดับที่ท่านได้รับความเดือนร้อนจากสิ่งต่าง ๆ หรือเหตุการณ์ รอบตัว ทำให้วิตกกังวล กลัว รู้สึกขัดแย้งหรืออยู่ในสถานการณ์ที่แก้ไข จัดการปัญหานั้นไม่ได้ ปรับความรู้สึกด้วยความลำบากจะส่งผลต่อการใช้ชีวิตประจำวัน และการเจ็บป่วย เช่น ความดันโลหิตสูง เป็นแผลในกระเพาะอาหาร ฯลฯ

สิ่งที่ท่านต้องรีบทำเมื่อมีความเครียดในระดับนี้คือ คลายเครียดด้วยวิธีที่ทำได้ง่ายแต่ได้ผลดีคือการฝึกหายใจ คลายเครียด พูดคุยระบายความเครียดกับผู้ไว้วางใจ หาสาเหตุหรือปัญหาที่ทำให้เครียดและหาวิธีแก้ไข หากท่านไม่สามารถจัดการคลายเครียดด้วยตนเองได้ ควรปรึกษากับผู้ให้การปรึกษาในหน่วยงานต่าง ๆ

ระดับคะแนน ๖๒ คะแนนขึ้นไป

ท่านมีความเครียดในระดับรุนแรง เป็นความเครียดระดับสูงที่เกิดต่อเนื่องหรือท่านกำลังเผชิญกับวิกฤตของชีวิต เช่น เจ็บป่วยรุนแรง เรื้อรังมีความพิการ สูญเสียคนรัก ทรัพย์สิน หรือ สิ่งที่รัก ความเครียดระดับนี้ส่งผลทำให้เจ็บป่วยทางกายและสุขภาพจิต ชีวิตไม่มีความสุข ความคิดฟุ้งซ่าน การตัดสินใจไม่ดี ยับยั้งอารมณ์ไม่ได้

ความเครียดระดับนี้ถ้าปล่อยไว้จะเกิดผลเสียทั้งต่อตนเองและคนใกล้ชิด ควรได้รับการช่วยเหลือจากผู้ให้การปรึกษาอย่างรวดเร็ว เช่น ทางโทรศัพท์ หรือผู้ให้การปรึกษาในหน่วยงานต่าง ๆ

ความเครียด
ปัจจัยด้านสิงแวดล้อม
ความเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ
ความเปลี่ยนแปลงทางการเมือง
ความเปลี่ยนแปลงทางสังคม
ความเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี
ปัจจัยส่วนบุคคล
ปัญหาครอบครัว
ปัญหาเศรษฐกิจ
ปัญหาสุขภาพ
โรคประจ ำตัว
ทัศนคติทางลบ
ปัจจัยขององค์กร
โครงสร้างองค์กร
ความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน
มีความถนัดตรงตามสายงาน
นโยบายการบริหาร
สภาพแวดล้อมในที่ท ำงาน
สถานที่ท ำงานคับแคบ
สภาพอากาศที่ไม่เหมาะสม
ลักษณะงานที่ช ำยากจ ำเจ
ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน
วิธีจัดการความเครียด
ออกก ำลังกาย
พักผ่อนให้เพียงพอ
ฝึกสมาธิ
กินอาหารที่มีประโยชน์
ปรึกษาผู้อื่น

สำนักงานตรวจสอบภายใน