

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ภายใต้สถานการณ์ปัจจุบันที่มีการเร่งรัดการพัฒนาทั้งทางด้านเศรษฐกิจและสังคม ความไร้พรมแดนของข่าวสารข้อมูล ตลอดจนมีการปรับเปลี่ยนระบบโครงสร้างขององค์กร (Re-engineering) เพื่อให้เป็นไปตามกระแสโลกาภิวัตน์ (Globalization) ทำให้หน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนมีการปรับตัวไปตามกระแสการพัฒนาดังกล่าว เช่น การพัฒนาฝึกอบรมบุคลากร การจัดบุคลากรให้เหมาะสมกับภาระงาน การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาช่วยปฏิบัติงาน รวมทั้งการปรับลดขนาดขององค์กรให้เล็กลง (Downsizing) เพื่อให้การปฏิบัติงานได้มากขึ้น และมีความคล่องตัวเพิ่มขึ้น สิ่งเหล่านี้จะมีผลกระทบต่อการปรับตัวของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานเป็นอย่างมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งหน่วยงานในระบบราชการ ที่ข้าราชการซึ่งเป็นตัวจักรสำคัญของการบริหารงานตามระเบียบ กฎหมาย และข้อบังคับต่าง ๆ

การบริหารงานของส่วนราชการ โดยหลักการของการบริหารงานแล้ว หน่วยงานจะต้องใช้ปัจจัยสำหรับการบริหารงาน 4 ประการ ได้แก่ ปัจจัยทางด้าน คน เงิน วัสดุอุปกรณ์ และการจัดการ ซึ่งปัจจัยทั้ง 4 นี้ จะนำมาใช้ให้ได้ผลประโยชน์สูงสุด ต้องผ่านกระบวนการอยู่ 2 ประการ คือ การบริหารงานด้านบุคคลและการบริหารงานด้านการเงิน โดยที่การบริหารงานด้านการเงิน เป็นกิจกรรมของงานคลังที่มีความสำคัญอย่างหนึ่งของส่วนราชการ เพราะถือว่าเป็นหน้าที่ของส่วนราชการที่จะนำเงินของแผ่นดินมาใช้เพื่อการบริหารงานของหน่วยงานให้เป็นไปตามระบบ ตามแผนงาน งานและโครงการ เพื่อให้การดำเนินงานของหน่วยงานนั้น บรรลุถึงวัตถุประสงค์ตามเป้าหมายที่หน่วยงานนั้นวางไว้ให้เกิดประโยชน์ และมีประสิทธิภาพสูงสุดในกิจกรรมนั้น

การปฏิบัติงานย่อมก่อให้เกิดความเครียดแก่ผู้ปฏิบัติได้ทั้งนั้น ไม่ว่าจะเป็นงานที่ใช้กำลังกายหรือใช้สมอง แต่จะมากหรือน้อยก็ขึ้นกับแต่ละบุคคลและลักษณะงานบางประเภท งานในลักษณะบริการที่จะต้องตอบสนองความต้องการของคนอื่น จะมีความกดดันต่อผู้ปฏิบัติมากกว่างานที่ไม่ต้องเกี่ยวข้องกับใครเลย (อดัม เพชรสังหาร, 2533) ความเครียดที่เกิดขึ้นนอกจากจะมีผลกระทบต่อตัวบุคคลโดยตรงแล้ว ยังมีผลกระทบต่อองค์การที่บุคคลนั้นทำงานอยู่ด้วย

พสุ เดชะรินทร์ (2536) ได้ศึกษาถึงการสูญเสียประสิทธิภาพการทำงานในวงการอุตสาหกรรมของสหรัฐ ปรากฏว่าเป็นจำนวนประมาณ 17,000 ล้านเหรียญสหรัฐต่อปี เนื่องมาจากปัญหาความเครียดซึ่งมีผลต่อการเจ็บไข้ได้ป่วย และประสิทธิภาพในการทำงานที่ลดน้อยลง สำหรับในประเทศไทยนั้น ยังไม่ได้มีการประเมินความเสียหายที่เกิดขึ้นอันเนื่องมาจากความเครียดอย่างเป็นทางการ แต่จากสภาวะปัจจุบันไม่ว่าจะเป็นปัญหาจากการทำงาน ปัญหาการจราจร และสภาพการดำรงชีวิต ปัญหาในเรื่องของความเครียดก็น่าจะก่อให้เกิดความเสียหายต่อประเทศไม่น้อยกว่า 100 ล้านบาทต่อปี

ดังนั้น ความเครียดจึงเป็นปัญหาที่สำคัญอีกประการหนึ่งของผู้ปฏิบัติงานคลังในมหาวิทยาลัยขอนแก่น ที่มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการเบิกจ่าย ทั้งเงินงบประมาณแผ่นดิน และเงินรายได้ของมหาวิทยาลัย การปฏิบัติงานที่มีขั้นตอนการดำเนินการที่ละเอียดอ่อน และต้องอยู่ในกรอบของการปฏิบัติงานที่ถูกต้อง รวดเร็ว และทันกำหนดเวลา ภายใต้กฎเกณฑ์ของกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับของทางราชการ หากการปฏิบัติงานดังกล่าวไม่เป็นไปตามกฎเกณฑ์ที่วางไว้ ก็จะทำให้เกิดผลเสียหายแก่ทางราชการเป็นอย่างมาก ด้วยเหตุนี้ ผู้ปฏิบัติงานคลังในมหาวิทยาลัยขอนแก่นจึงต้องเผชิญกับความวิตกกังวลในหน้าที่ ความรับผิดชอบต่อการบังคับบัญชา ซึ่งทำให้มีโอกาสมเผชิญต่อภาวะเครียดต่างๆ ได้ง่าย นักจิตวิทยาหลายท่านยอมรับว่าความเครียดเป็นปัญหาทางสุขภาพจิตที่สำคัญประการหนึ่ง เนื่องจากความเครียดทำให้บุคคลไม่มีความสุข และความสบายใจ ซึ่งปฏิกิริยาของความเครียดที่แสดงออกมาจะแสดงออกทางพฤติกรรม หรืออาการทางร่างกาย ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อการทำงาน ดังนั้นจึงเป็นสิ่งสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องเข้าใจ และหาวิธีการจัดการกับความเครียด ทั้งจากสภาพแวดล้อมในชีวิต และสภาพแวดล้อมในการทำงานไม่ให้สะสมเป็นระยะเวลานาน ซึ่งจะทำให้เกิดผลเสียต่อร่างกายและจิตใจ (สมจิตร อุดมศรี, 2536)

จากเหตุผลดังกล่าว ผู้ปฏิบัติงานคลังในมหาวิทยาลัยขอนแก่นจึงต้องมีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงาน ลักษณะงานที่รับผิดชอบ การบริหารงานราชการ กฎ ระเบียบ ข้อบังคับของราชการ ตลอดจนการมีสัมพันธภาพระหว่างผู้ปฏิบัติงานเป็นอย่างดี ปัจจัยเหล่านี้เป็นสิ่งที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานคลัง เกิดความเครียดได้ ผู้วิจัยในฐานะผู้ปฏิบัติงานคลัง จึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยด้านการงาน ที่มีผลต่อระดับความเครียดในการปฏิบัติงานคลังในมหาวิทยาลัยขอนแก่น เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุง แก้ไขภาวะความเครียด การจัดทำโครงการเพื่อพัฒนาสุขภาพจิตของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานคลัง การดำเนินการช่วยเหลือ ป้องกันปัญหา

อันเกิดจากความเครียด ทำให้ผู้ปฏิบัติงานคลังสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ บรรลุตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของหน่วยงานต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีวัตถุประสงค์ของการวิจัยเพื่อ

1. ศึกษาระดับความเครียดของผู้ปฏิบัติงานคลังในมหาวิทยาลัยขอนแก่น
2. เปรียบเทียบระดับความเครียดของผู้ปฏิบัติงานคลังในมหาวิทยาลัยขอนแก่น ที่มีปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยด้านการงานต่างกัน
3. ศึกษาแนวทางการแก้ไขปัญหาคความเครียดของผู้ปฏิบัติงานคลังในมหาวิทยาลัยขอนแก่น

1.3 คำนิยามศัพท์เฉพาะ

1) งานคลัง หมายถึง การดำเนินงานเกี่ยวกับการรับจ่ายเงินงบประมาณแผ่นดิน และเงินรายได้ของหน่วยงาน รวมถึงการดำเนินงานที่เกี่ยวกับระเบียบพัสดุ โดยจัดแบ่งออกเป็น

(1) กิจกรรมด้านการงบประมาณ เป็นกิจกรรมที่ดำเนินการในด้านงบประมาณสำหรับเป็นเครื่องมือในการดำเนินงานของส่วนราชการ ให้เป็นไปตามนโยบายของรัฐบาล และเพื่อให้เป็นไปตามแผนงาน งาน และโครงการต่าง ๆ ของส่วนราชการ การขออนุมัติเงินประจำงวด การขอโอน และเปลี่ยนแปลงรายการเงินประจำงวด ตลอดจนการควบคุมการใช้จ่ายเงินงบประมาณ

(2) กิจกรรมด้านการเงิน เป็นกิจกรรมที่ดำเนินการในด้านการเบิกเงิน การรับเงิน การจ่ายเงิน การเก็บรักษาเงิน ตลอดจนการนำเงินส่งคลัง และการตรวจสอบเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการเบิกจ่ายเงิน และใบสำคัญรับเงิน

(3) กิจกรรมด้านการบัญชี เป็นกิจกรรมที่ดำเนินการเกี่ยวกับการจัดทำบัญชีการรับและการจ่ายเงิน ตลอดจนการจัดทำรายงานฐานะการเงิน

(4) กิจกรรมด้านการพัสดุ เป็นกิจกรรมที่ดำเนินการเกี่ยวกับการจัดหาพัสดุ เพื่อให้ได้มาซึ่งพัสดุ หรือการบริการที่เกี่ยวกับวัสดุ ครุภัณฑ์ ที่ดิน และสิ่งก่อสร้าง ที่กำหนดไว้ในหลักการหนังสือการจําแนกประเภทรายจ่ายตามงบประมาณที่สำนักงบประมาณกำหนด

2) ผู้ปฏิบัติงานคลัง หมายถึง เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานด้านการคลังของคณะและหน่วยงานต่าง ๆ ในมหาวิทยาลัยขอนแก่น และได้ปฏิบัติงานด้านการคลังมาแล้วไม่น้อยกว่า 1 ปี

3) ความเครียด หมายถึง สภาวะทางด้านจิตใจของผู้ปฏิบัติงานคลังอันเกิดจากความมุ่งหมาย หรือสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่เป็จริงหรือผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานคลัง ไม่สอดคล้องกันหรือขัดแย้งกัน ก่อให้เกิดความคับข้องใจ ความขัดแย้งภายในใจ ความอึดอั้นใจ หรือความกดดันทางใจ เป็นต้น

4) ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง สถานภาพส่วนบุคคลของผู้ปฏิบัติงานคลัง ได้แก่ เพศ อายุ ตำแหน่ง ระยะเวลาในการทำงาน ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส และหน่วยงานที่ปฏิบัติงาน

5) ปัจจัยด้านการงาน หมายถึง ความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานคลังในด้านการรับรู้ต่อความสำเร็จในงาน สัมพันธภาพระหว่างผู้ปฏิบัติงาน ลักษณะงานที่รับผิดชอบ การรับรู้ต่อความสามารถในการทำงานของตนเอง และการรับรู้ต่อระบบบริหาร

6) ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียด หมายถึง สิ่งที่มีอิทธิพลต่ออารมณ์และสภาวะจิตใจของบุคคลอันได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยด้านการงานที่ก่อให้เกิดความเครียด โดยศึกษาจากระดับความเครียดของผู้ปฏิบัติงานคลัง ซึ่งวัดได้จากแบบสอบถาม

1.4 ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงบรรยาย เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความเครียดของผู้ปฏิบัติงานคลังในมหาวิทยาลัยขอนแก่น กลุ่มตัวอย่างได้แก่ เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานคลังในคณะและหน่วยงาน ซึ่งได้ปฏิบัติงานที่มาแล้วไม่น้อยกว่า 1 ปี เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสำรวจความเครียด (HOS : Health Opinion Survey) ของ Allister M. Macmillian สร้างขึ้นเมื่อ ค.ศ.1957 ซึ่งแปลและเรียบเรียงโดย บรรจง สืบสมาน และคณะ (2526) และแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านการงานของ จินตนา ญาติบรรทุง (2529) ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาได้แก่

1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่

ตัวแปรที่เกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ตำแหน่ง ระยะเวลาในการทำงาน ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส หน่วยงานที่ปฏิบัติ

ตัวแปรที่เกี่ยวกับปัจจัยด้านการงาน ได้แก่ 1) การรับรู้ต่อความสำเร็จในงาน
2) สัมพันธภาพระหว่างผู้ปฏิบัติงาน 3) ลักษณะงานที่รับผิดชอบ 4) การรับรู้ต่อความสามารถ
ในการทำงานของตนเอง 5) การรับรู้ต่อระบบบริหาร

2. ตัวแปรตาม คือ ความเครียดของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานคลังในมหาวิทยาลัยขอนแก่น
แบ่งออกเป็น 3 ระดับคือ ความเครียดระดับสูง ความเครียดระดับปานกลาง และความเครียด
ระดับต่ำ

1.5 ข้อตกลงเบื้องต้น

ในการศึกษาวิจัย ผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้และความเข้าใจในการตอบแบบสอบถามและ
ตอบแบบสอบถามด้วยความจริงใจ

1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1) ทำให้ทราบถึงสภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานคลังในมหาวิทยาลัยขอนแก่น ว่ามุ่ง
เน้นปัจจัยการทำงานในด้านใด

2) ทำให้ทราบถึงระดับความเครียดของผู้ปฏิบัติงานคลัง ว่ามีระดับความเครียดอยู่ใน
ระดับสูง ปานกลาง หรือต่ำ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาสุขภาพจิต

3) ทำให้ทราบถึงความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยด้านการงาน ที่มีผลต่อ
ระดับความเครียดต่าง ๆ เพื่อจะได้เป็นข้อมูลสำหรับผู้บริหารสามารถนำไปจัดทำโครงการฝึกอบรมหรือ
ปรับปรุงการปฏิบัติงาน และการแก้ไขความเครียดกับบุคลากรได้ตรงกับสภาพส่วนบุคคล

4) ทำให้บุคลากรตระหนักหรือระมัดระวังไม่ให้ตนเองเกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน
และรับทราบแนวทางแก้ไขเมื่อตนเองเกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน