

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ในบทนี้ผู้วิจัยจะได้ดำเนินการสรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ ดังหัวข้อต่อไปนี้

- 5.1 วัตถุประสงค์ของการวิจัย
- 5.2 วิธีดำเนินการวิจัย
- 5.3 สรุปผลการวิจัย
- 5.4 อภิปรายผล
- 5.5 ข้อเสนอแนะ

5.1 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีวัตถุประสงค์ของการวิจัย เพื่อ

- 1. ศึกษาระดับความเครียดของผู้ปฏิบัติงานคลังในมหาวิทยาลัยขอนแก่น
- 2. เปรียบเทียบระดับความเครียดของผู้ปฏิบัติงานคลังในมหาวิทยาลัยขอนแก่น ที่มีปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยด้านการงานต่างกัน
- 3. ศึกษาแนวทางการแก้ไขปัญหาความเครียดของผู้ปฏิบัติงานคลังในมหาวิทยาลัยขอนแก่น

5.2 วิธีดำเนินการวิจัย

1) ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรในการวิจัย คือ เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานคลัง ซึ่งปฏิบัติหน้าที่มาแล้วไม่น้อยกว่า 1 ปี จำนวน 263 คน ซึ่งผู้วิจัยมุ่งศึกษาประชากรเป็นกลุ่มตัวอย่างด้วย

2) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล 7 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามปัจจัยด้านการงาน 40 ข้อ

ส่วนที่ 3 แบบสำรวจความเครียด 20 ข้อ

ส่วนที่ 4 แบบสำรวจวิธีการผ่อนคลายความเครียด 16 ข้อ

3) การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง และได้รับแบบสอบถามกลับคืนจำนวน

233 ชุด คิดเป็นร้อยละ 88.60

4) การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยการคำนวณค่าสถิติ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test One-way ANOVA และการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟ

5.3 สรุปผลการวิจัย

1. ผู้ปฏิบัติงานคลัง ส่วนมากเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 80.30 อายุระหว่าง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 45.50 ปฏิบัติงานในตำแหน่งการเงินและบัญชี คิดเป็นร้อยละ 64.40 ระยะเวลาทำงานในมหาวิทยาลัย 1-5 ปี คิดเป็นร้อยละ 36.50 ระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 53.60 มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 59.70 และสถานที่ทำงาน คือ สำนักงานคณบดี คิดเป็นร้อยละ 38.20

2. บัณฑิตด้านการงาน ผู้ปฏิบัติงานคลัง มีการรับรู้เกี่ยวกับบัณฑิตด้านการงานอยู่ในระดับปานกลาง และอยู่ในระดับมาก ในด้านการรับรู้ต่อความสำเร็จในงาน ด้านสัมพันธภาพระหว่างผู้ปฏิบัติงาน และด้านการรับรู้ต่อความสามารถในการทำงานของตนเอง

3. ระดับความเครียด ผู้ปฏิบัติงานคลังในมหาวิทยาลัยขอนแก่น ส่วนมากมีระดับความเครียดอยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 72.53

4. เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคล กับระดับความเครียด

ผู้ปฏิบัติงานคลังที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ในด้านเพศ ตำแหน่ง อายุ ระยะเวลาทำงานในมหาวิทยาลัย สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา และหน่วยงานที่ปฏิบัติต่างกัน มีระดับความเครียดไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5. เปรียบเทียบบัณฑิตด้านการงาน กับระดับความเครียด

ผู้ปฏิบัติงานคลังที่มีการรับรู้ต่อบัณฑิตด้านการงานทั้ง 5 ด้าน ที่แตกต่างกัน มีระดับความเครียด ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5.4 อภิปรายผล

จากการศึกษาวิจัย พบว่า มีประเด็นที่น่าสนใจควรนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคล

จากผลการศึกษาวิจัยในเรื่องปัจจัยส่วนบุคคลนั้น พบว่าผู้ปฏิบัติงานคลังในมหาวิทยาลัยขอนแก่น เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย คือ คิดเป็นร้อยละ 80.30 และส่วนมากปฏิบัติงานในด้านการเงินและบัญชี คิดเป็นร้อยละ 64.40 ผู้วิจัยได้เห็นว่า งานด้านการเงินและบัญชีนั้น ส่วนมากจะเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย สาเหตุสำคัญเนื่องมาจากค่านิยมในการศึกษาทางด้านบัญชีนั้น ผู้หญิงมักจะนิยมเข้าศึกษาต่อด้านการบัญชีมากกว่าผู้ชาย และทัศนคติเกี่ยวกับเรื่องการเงินนั้นยังปรากฏให้เห็นว่า ผู้หญิงจะมีความละเอียดรอบคอบในเรื่องการเงินมาก ไม่ว่าจะเป็นเรื่องการจัดทำบัญชีควบคุมการเบิกจ่าย การสรุปยอดเงินคงเหลือ หรือแม้แต่การตรวจสอบเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการเงิน ผู้หญิงก็จะมีแนวโน้มที่จะทำได้ดีกว่า ดังนั้นจึงปรากฏให้เห็นแทบทุกหน่วยงานทั้งของราชการและเอกชนที่ผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี มักจะเป็นผู้หญิงเสียส่วนมาก

ผู้ปฏิบัติงานคลัง มีอายุไม่เกิน 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 82.40 ซึ่งเป็นบุคลากรที่มีช่วงอายุอยู่ในวัยการทำงาน เป็นผู้มีความคิดสร้างสรรค์ ที่เรียกว่ามีไฟในการทำงาน มุ่งหวังความก้าวหน้าและการพัฒนา ผู้ปฏิบัติงานคลังส่วนมากมักจะเป็นผู้ที่เคร่งขรึม ระวังตัว และมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย เพราะจำเป็นต้องปฏิบัติงานทั้งตามระเบียบข้อบังคับแล้ว ยังต้องระวังตัวในเรื่องของการหาผลประโยชน์โดยมิชอบ งานที่เกี่ยวกับการเงินและพัสดุเป็นงานที่หลายฝ่ายยังมองว่ามักจะเกิดการทุจริตได้ง่ายถ้าบุคลากรปราศจากความซื่อสัตย์สุจริต ผู้ปฏิบัติงานคลังที่มีอายุน้อยมักจะเป็นบุคลากรที่ทำงานรวดเร็ว แต่ยังขาดความละเอียดรอบคอบ ยังไม่สนใจที่จะศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม จากระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ การตรวจสอบเอกสารหลักฐานต่าง ๆ ยังไม่มีความละเอียดรอบคอบ ขาดความอดทน โดยเฉพาะงานทางด้านพัสดุ เป็นงานที่ต้องใช้ความอดทนมาก เพราะเกี่ยวข้องกับการพัสดุทุกฝ่ายซึ่งต้องให้บริการเกือบตลอดเวลา เช่น การเบิกจ่ายพัสดุ การจัดหาพัสดุเข้ามาเก็บในสต็อกไม่ให้ขาดแคลน ความรวดเร็วในการให้บริการให้ทันกับความต้องการของบุคลากร สิ่งเหล่านี้จำเป็นต้องใช้วุฒิภาวะมาก เพื่อความอดทนและละเอียดรอบคอบ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานคลังที่มีอายุน้อย จำเป็นที่หัวหน้างานหรือผู้บริหารควรให้ความเอาใจใส่ ให้ข้อปรึกษาแนะนำอยู่ตลอดเวลา และควรจัดให้มีการฝึกอบรมประชุมสัมมนา หรือร่วมกันปรึกษาหารือเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคของการปฏิบัติงาน และเมื่อพิจารณากับช่วงระยะ

เวลาการทำงานในมหาวิทยาลัย ก็ปรากฏว่า ผู้ปฏิบัติงานคล้งมีช่วงระยะเวลาการทำงาน 1-5 ปี คิดเป็นร้อยละ 36.50 ซึ่งก็เป็นระยะเวลาที่เพิ่งเริ่มต้นของการทำงาน อยู่ในขั้นของการศึกษา เรียนรู้งาน ต้องการการแนะนำปรึกษาจากผู้ที่มีอาวุโสกว่า เพื่อการพัฒนาในสาขาวิชาชีพของตนเอง ผู้ปฏิบัติงานที่มีอายุการทำงานน้อย 1-5 ปี มักจะปฏิบัติงานอยู่ในระดับคณะ คือ สำนักงานคณบดี หรือสำนักงานเลขานุการ ซึ่งมีบุคลากรไม่มากนัก อาจจะมีเพียง 3-4 คน คือ ด้านการเงิน 2 คน และด้านพัสดุ 2 คน เป็นต้น และในบางหน่วยงานบุคลากรอาจจะต้องทำหน้าที่ทั้งทางด้านการเงินและพัสดุ ยกเว้นในคณะ/หน่วยงานที่มีขนาดใหญ่ มีบุคลากรจำนวนมาก และการจัดแบ่งงานเป็นสัดส่วน มีระบบการบริหารงานที่ดี ทำให้บุคลากรที่เข้ามาปฏิบัติหน้าที่ใหม่ๆ เรียนรู้งานได้รวดเร็ว เพียงแต่อาจยังขาดประสบการณ์ หรือมีประสบการณ์น้อย ความผิดพลาดจึงอาจเกิดขึ้นได้ จึงจำเป็นที่ผู้บริหารหรือหัวหน้างานควรจะต้องติดตามการปฏิบัติงานอย่างใกล้ชิด และคอยให้คำแนะนำปรึกษาอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานคล้งเกิดการพัฒนาตนเองและพัฒนา งานในที่สุด

นอกจากนี้ผู้ปฏิบัติงานคล้ง ส่วนมากมีสถานภาพสมรส หรือมีครอบครัวแล้ว ถึงร้อยละ 59.70 บุคลากรที่มีครอบครัวมักจะเป็นผู้ที่มีความรับผิดชอบสูง มีความละเอียดรอบคอบ ขยัน ทุ่มเทหาากิน เพื่อการก่อสร้างตัวให้ครอบครัวเป็นปึกแผ่น ความสัมพันธ์ในครอบครัวนับว่าเป็นไปในทางที่ดี เพราะคู่สมรสส่วนมากจะทำงานในมหาวิทยาลัยด้วยกัน แม้ว่าอาจจะอยู่คนละฝ่ายหรือคนละหน่วยงาน นอกจากนี้อาจจะปฏิบัติงานในเขตจังหวัดเดียวกัน หรือจังหวัดใกล้เคียงก็มีบ้าง แต่ไม่มากนัก ปัญหาเรื่องการย้ายสถานที่ทำงานก็ไม่มี เพราะการทำงานในมหาวิทยาลัยจะเป็นการทำงานอยู่ในสถานที่แห่งเดียวตลอด นอกจากบุคคลนั้นจะขอโอนย้ายตัวเองไปทำงานที่อื่น จึงเห็นได้ว่าความสัมพันธ์ในครอบครัวอยู่ในสภาพที่ดี นอกจากนี้ยังปรากฏว่าบุคลากรมักจะใช้ครอบครัวเป็นส่วนสำคัญในการลดความเครียดจากการปฏิบัติงาน เช่น การได้พาครอบครัวไปรับประทานอาหารนอกบ้านหรือไปพักผ่อนต่างจังหวัด หรือการทำอาหารร่วมกันที่บ้าน เป็นต้น ครอบครัวจะมีส่วนช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานคล้งมีความสุข และผ่อนคลายความเครียดได้มาก

สำหรับด้านการศึกษาของผู้ปฏิบัติงานคล้งนั้น ส่วนมากสำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 53.60 ผู้ปฏิบัติงานคล้ง บางคนมีความกระตือรือร้นที่จะศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม โดยการศึกษาต่อทั้งในเวลาและนอกเวลาราชการ ผู้ที่สำเร็จการศึกษาระดับอนุปริญญา หรือประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) ส่วนมากก็กำลังศึกษาในชั้นปริญญาตรี และผู้บังคับบัญชาของ

หน่วยงานก็ให้การสนับสนุนแก่บุคลากรที่ต้องการศึกษาต่ออย่างเห็นได้ชัดเจน การที่หน่วยงานมีบุคลากรที่มีความรู้สูง ย่อมส่งผลให้เกิดการพัฒนางาน การทำงานจะมีประสิทธิภาพมากขึ้น และเนื่องจากมหาวิทยาลัยเป็นสถาบันที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาวิชาการ จึงเป็นโอกาสสำคัญที่ข้าราชการต้องพัฒนาตนเองทางด้านวิชาการ เช่น การฝึกอบรม ประชุม สัมมนา และการศึกษาต่อ ผู้บริหารระดับสูงก็เห็นความสำคัญ และให้การสนับสนุนการพัฒนาบุคลากรอย่างมาก ดังจะเห็นได้จากการจัดส่งผู้บริหารและข้าราชการไปศึกษาดูงานทั้งในและต่างประเทศ และอนุมัติให้ข้าราชการไปศึกษาต่อเป็นจำนวนมาก เพราะการพัฒนาทรัพยากรบุคคลจะส่งผลต่อการพัฒนางานในโอกาสต่อไป

2. ระดับความเครียด

จากการศึกษาระดับความเครียดของผู้ปฏิบัติงาน ปรากฏว่า ผู้ปฏิบัติงานคลังในมหาวิทยาลัยขอนแก่นมีความเครียดอยู่ในระดับปานกลาง ความเครียดในระดับนี้จะส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงทางร่างกาย ความคิด อารมณ์ พฤติกรรมและการดำเนินชีวิต ความเครียดระดับนี้เป็นสัญญาณเตือนภัยว่ามีความเครียดมากกว่าปกติ ต้องรีบหาทางจัดสาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียด (สมจิตร อุดมศรี, 2536) สิ่งที่ทำให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานได้ เช่น ความสับสนหรือไม่รู้ขอบเขต บทบาทหน้าที่ของตนเอง การมอบหมายภารกิจที่มากเกินไป อีกทั้งยังมีช่วงระยะเวลาการปฏิบัติงานที่จำกัด สิ่งอำนวยความสะดวกหรือวัสดุอุปกรณ์ที่สนับสนุนการปฏิบัติงานไม่เพียงพอ ตลอดจนการขาดโอกาสความก้าวหน้าในอาชีพการงาน (เอนก ล่วงลือ, 2536) ผู้วิจัยเห็นว่าผู้ปฏิบัติงานคลังส่วนมากที่มีความเครียดเกิดขึ้น มักจะมาจากสาเหตุดังกล่าว นอกจากนี้ยังมีความขัดแย้งระหว่างเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชาขาดความยุติธรรมหรือเมตตาธรรม หลายคนมุ่งหาผลประโยชน์สำหรับตนเอง โดยใช้หน้าที่การงานเป็นฉากบังหน้า เป็นต้น ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุกัญญา ยุ่นจิตต์ (2523) และ พรทิพย์ เกษรานนท์ (2527) ซึ่งปรากฏว่าพยาบาลประจำการส่วนใหญ่มีความเครียดอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีการแสดงออกของอาการเครียดในรูปของการกลัวสิ่งใดสิ่งหนึ่งโดยไม่มีเหตุผล และมีความวิตกกังวลต่อสิ่งนั้น ร้อยละ 77.30 ส่วนงานวิจัยของ พรธทิพย์ เพชรรัชตะชาติ (2529) ปรากฏว่าอาจารย์พยาบาลมีความเครียดอยู่ในระดับปานกลาง และ วัลลภา ตันติสุนทร (2532) ปรากฏว่านักศึกษาพยาบาลวิทยาลัยพยาบาลอุดรดิตถ์มีความเครียดอยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน อาจเนื่องมาจากว่าผู้ปฏิบัติงานคลังกับผู้ปฏิบัติงานด้านการพยาบาลมีความเสี่ยงต่อการปฏิบัติหน้าที่คล้าย ๆ กัน พยาบาลมีความเสี่ยงต่อการติดเชื้อโรค และความกังวลต่ออาการเจ็บป่วยของคนไข้ ในขณะที่ผู้ปฏิบัติงานคลัง

มีความกังวลกับระเบียบปฏิบัติ ถ้าเกิดความผิดพลาดก็จะได้รับโทษทั้งทางแพ่งและทางอาญา นอกเหนือจากโทษทางวินัยด้วย ซึ่งก็มีความร้ายแรงไม่เหมือนกับข้าราชการฝ่ายอื่น ๆ นอกจากนี้ ยังถูกมองว่าเป็นผู้มีส่วนได้เสียกับร้านค้าหรือตัวแทนที่มาติดต่ออีกด้วย

ผลการวิจัยนี้ขัดแย้งกับผลการวิจัยของ พรทิพย์ วิโรจน์แสงอรุณ (2528) ที่ปรากฏว่า พยาบาลที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชน ส่วนใหญ่มีความเครียดในระดับน้อย ถึงร้อยละ 68.20 และงานวิจัยของ จินตนา ตั้งวรพงศ์ชัย และ รัชนิบูล เศรษฐภูมิรินทร์ (2531) ปรากฏว่าอาจารย์พยาบาลที่ปฏิบัติหน้าที่ในคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น มีความเครียดด้านการเรียนการสอนมากที่สุด น่าจะเป็นเพราะสถานที่ปฏิบัติงาน และสภาพการปฏิบัติงานจะส่งผลต่อความเครียดได้ การปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชน หรือโรงพยาบาลตามอำเภอ มักจะมีบรรยากาศของการปฏิบัติงานที่ไม่วุ่นวายนัก ผู้ป่วยก็เป็นชาวบ้านธรรมดา อาการของโรคก็พบเห็นอยู่เป็นประจำ การรักษาก็คล้าย ๆ กัน จึงไม่ทำให้เกิดความเครียด ตรงข้ามกับอาจารย์ที่มีสภาพการเรียนการสอนที่ต้องค้นคว้าหาความรู้เพิ่มเติมตลอดเวลา การหาตัวอย่างใหม่ ๆ ให้นักศึกษาฝึกทดลอง การเตรียมการสอนเป็นเรื่องที่ส่งผลให้อาจารย์เกิดความเครียดได้มาก แต่ผู้ปฏิบัติงานคลังมักจะประสบกับปัญหาในการปฏิบัติงานอยู่ตลอดเวลา เช่น การจัดซื้อจัดจ้างที่มีกระบวนการหรือขั้นตอนมากมาย และแต่ละขั้นตอนอาจจะเกิดปัญหา เช่น การปิดประกาศ การสอบราคา การเปิดซองประกวดราคา หรือทางการเงินและบัญชีก็อาจจะเกิดปัญหา เช่น การติดตามทวงถามรายงานการเดินทางไปราชการ ใบเสร็จรับเงินไม่ตรงกับการเบิกจ่าย เป็นต้น ซึ่งจำเป็นที่เจ้าหน้าที่การเงินและพัสดุจะต้องเข้าไปแก้ไขปัญหานั้น ผลที่ติดตามมาอาจจะเกิดความขัดแย้งขึ้นได้ก็ทำให้เกิดความเครียดได้

เนื่องจาก งานคลังและพัสดุเป็นงานที่ต้องปฏิบัติตามระเบียบและขั้นตอนของกฎหมาย ผู้ปฏิบัติงานต้องใช้ความระมัดระวังเป็นอย่างมาก เมื่อเกิดความผิดพลาดก็จะได้รับผลถึง 2 ทางก็คือ ผลทางวินัยข้าราชการ และผลทางด้านอาญา เช่น การทุจริต จึงก่อให้เกิดความเครียดขึ้นได้ นอกจากนี้บรรยากาศหรือสิ่งแวดล้อมในองค์กรก็ส่งผลต่อระดับความเครียด เช่น ความขัดแย้งระหว่างบุคคล หรือระหว่างกลุ่ม ความแออัดคับแคบในสถานที่ทำงาน การควบคุมตรวจสอบอย่างใกล้ชิดของผู้บริหาร การตักเตือน เตียน ตลอดจนสภาพทางด้านส่วนตัวและสังคมของผู้ปฏิบัติงานคลัง เหล่านี้ก็ส่งผลต่อระดับความเครียดของผู้ปฏิบัติงานคลังได้เช่นกัน

3. ปัจจัยส่วนบุคคลกับระดับความเครียด

ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ปฏิบัติงานคลั่งกับระดับความเครียด จากการวิจัย ปรากฏว่า ผู้ปฏิบัติงานคลั่งที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน มีระดับความเครียดไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ สอดคล้องกับผลการวิจัยของ สุกัญญา ยุ่นจิตต์ (2523) ที่ปรากฏว่าพยาบาลประจำการที่มีอายุต่างกัน ประสบการณ์ทำงานต่างกัน ทำงานในแผนกต่างกัน มีความเครียดในแต่ละด้าน และโดยรวมไม่แตกต่างกันและมีความเครียดอยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน สอดคล้องกับผลการวิจัยของ ชัยยะ หนูคุ้มทรัพย์ (2537) ที่ปรากฏว่าข้าราชการตำรวจชั้นประทวนที่มีอายุต่างกัน ระดับการศึกษาต่างกัน และสถานภาพการสมรสต่างกัน มีระดับความเครียดไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ปรัชัย เปี่ยมสมบูรณ์ (2531) ปรากฏว่านักบริหารงานตำรวจที่มีอายุ การศึกษา ระยะเวลาในการดำรงตำแหน่งต่างก็ไม่ปรากฏความสัมพันธ์กับความเครียด และจากผลการวิจัยของ พรทิพย์ เกตุรานนท์ (2527) ก็ยังปรากฏว่าปัจจัยลักษณะส่วนตัวของพยาบาล เช่น อายุ ต่างกัน การศึกษาต่างกัน ประสบการณ์ต่างกัน มีความเครียดไม่แตกต่างกัน แสดงให้เห็นว่าไม่ว่าบุคคลจะมีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันอย่างไรก็ตาม ก็จะมีระดับของความเครียดอยู่ด้วย นับว่าเป็นเรื่องที่น่าสนใจ เพราะปกติแล้วภาวะความเครียดของบุคคลมีความสัมพันธ์กับปัจจัยส่วนบุคคล เช่น อายุ ประสบการณ์การทำงาน ลำดับที่ของการเกิด สถานภาพสมรส จำนวนบุตร ซึ่ง ชานฮัน (Chanhan, 1987) กล่าวถึง ความสัมพันธ์ในครอบครัวที่ไม่ดีอาจจะทำให้เด็กมีความกลัว ความคับข้องใจและเก็บกดได้ เอ็ดเลอร์ (Adler, 1933 อ้างถึงใน Hall and Lindzey, 1970) ก็พบว่าลำดับการเกิดและการเลี้ยงดูก็มีผลให้เด็กมีบุคลิกภาพแตกต่างกันออกไป และส่งผลต่อความเครียดได้ นอกจากนี้ นราธร ศรีประสิทธิ์ (2529) ปรากฏว่าวัยรุ่นที่บิดามารดามีรายได้น้อยจะมีความเครียดสูง และ สุจริต สุวรรณชีพ (2531) ปรากฏว่าประสบการณ์การเผชิญปัญหาและความสามารถในการแก้ปัญหา ก็จะทำให้ระดับความเครียดมากหรือน้อยได้เช่นกัน ซึ่งน่าสนใจที่จะทำการศึกษาเพิ่มเติม

ดังนั้น จะเห็นได้ว่า ปัจจัยส่วนบุคคลมีผลกระทบต่อระดับความเครียดนั้น จากผลการวิจัย ปรากฏว่า ข้าราชการผู้ปฏิบัติงานคลั่ง ส่วนมากเป็นเพศหญิง เริ่มปฏิบัติงานในช่วง 1-10 ปี มากกว่าร้อยละ 50.00 อายุไม่เกิน 40 ปี ถึงร้อยละ 82.40 การศึกษาระดับปริญญาตรี ถึงร้อยละ 53.60 และมีสถานภาพการสมรส ร้อยละ 59.70 เป็นบุคลากรที่อยู่ในช่วงของวัยทำงาน มีความมุ่งมั่นสร้างสรรค์ผลงาน และต้องการแสดงความรู้ความสามารถของตนเองให้เป็น

ที่ประจักษ์ ดังนั้น จึงไม่อาจหลีกเลี่ยงการเกิดความเครียดจากการปฏิบัติงานได้ และผลการศึกษาวิจัยปรากฏว่าผู้ปฏิบัติงานคลังมีความเครียดอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งก็เป็นสิ่งที่ต้องให้ความสนใจเป็นอย่างมาก เพราะอาจมีแนวโน้มของระดับความเครียดเพิ่มขึ้นได้ และควรให้ความสำคัญต่อสภาพแวดล้อมในการทำงาน หรือบรรยากาศในองค์กร ดังผลการวิจัยของ พรทิพย์ เกยุรานนท์ (2527) ที่ปรากฏว่า ปัจจัยด้านลักษณะส่วนตัวคือ ภาระครอบครัวยังมีผลต่อคะแนนความเครียดมากที่สุด รองลงมาคือ อายุ ปัจจัยด้านการงาน ก็ปรากฏว่า ลักษณะงานมีผลต่อความเครียดมากที่สุด รองลงมาคือตำแหน่งหน้าที่ และปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม ก็ปรากฏว่า สิ่งแวดล้อมที่ไม่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงานจะส่งผลให้พยาบาลมีความเครียด มากกว่าพยาบาลที่ปฏิบัติงานในสิ่งแวดล้อมที่เอื้ออำนวย ดังนั้นจึงเป็นหน้าที่ของผู้ปฏิบัติงานคลัง และผู้บริหารที่จะจัดให้องค์การมีบรรยากาศ และสิ่งแวดล้อมที่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงานมากที่สุด เพื่อให้ลดความเครียดในการปฏิบัติงาน

ดังนั้น จะเห็นว่าผู้ปฏิบัติงานคลังที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีระดับความเครียดไม่ต่างกันนั้นเป็นสิ่งที่น่าวิตกกังวลอย่างยิ่งต่อการบริหารงานในอนาคต เพราะเป็นสัญญาณเตือนให้ผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงาน ตลอดจนผู้ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานคลังได้หันกลับมาพิจารณาหาทางแก้ไข ปรับปรุง กลวิธีหรือแนวทางการดำเนินงาน การจัดบรรยากาศองค์กร และการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมผู้บริหารให้ระดับความเครียดลดลง นอกจากนี้ ปัญหาชีวิตประจำวัน และภาวะครอบครัวก็ส่งผลต่อระดับความเครียด (พรทิพย์ วิโรจน์แสงอรุณ, 2528) ซึ่งในส่วนนี้ผู้บริหารที่ใกล้ชิดควรให้ความสำคัญ ให้ความเห็นอกเห็นใจ รวมทั้งให้ความช่วยเหลือสิทธิประโยชน์ หรือสวัสดิการตามสมควร ก็จะทำให้ลดความเครียดลงได้

4. ปัจจัยด้านการงานกับระดับความเครียด

จากการศึกษาพบว่า ผู้ปฏิบัติงานคลังที่มีการรับรู้ปัจจัยด้านการงานที่แตกต่างกันมีระดับความเครียดไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ในเรื่องการปฏิบัติงานนั้น ผู้ปฏิบัติงานมักจะเกิดความเครียดได้ตลอดเวลา โดยเฉพาะบุคคลที่มีความต้องการความสำเร็จในงานสูง มุมานะ ทำงานหนัก หรือการทำงานที่ต้องอาศัยการตัดสินใจที่รวดเร็ว ถูกต้อง หรือมีความสำคัญมากๆ งานที่ก่อให้เกิดผลกระทบต่อชีวิตและความเป็นอยู่ของผู้อื่น (พสุ เดชะรินทร์, 2536) นอกจากนี้ความมุ่งหวังในผลสำเร็จของงาน เช่น ต้องการความดีความชอบประจำปี การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง เป็นต้น เหล่านี้เป็นปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดความเครียดได้ ดังจะเห็นจากการศึกษาวิจัยของ สมจิตร์ อุดมศรี

(2536) ที่ปรากฏว่าปัจจัยด้านการงานในด้านการรับรู้ต่อความสามารถในการทำงาน และการรับรู้ต่อระบบบริหารแตกต่างกัน แต่ระดับความเครียดไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ และจากผลการวิจัยของ สุกัญญา ยุ่นจิตต์ (2523) ก็ปรากฏว่าพยาบาลประจำการที่มีการทำงานต่างกัน ทำงานในแผนกต่างกันมีความเครียดในแต่ละด้าน และโดยส่วนรวมไม่แตกต่างกัน และผลการวิจัยนี้ขัดแย้งกับการวิจัยของ สมจิตร์ อุดมศรี (2536) ที่ปรากฏว่าการรับรู้ต่อความสำเร็จในงาน การรับรู้ต่อสัมพันธภาพระหว่างผู้ปฏิบัติงาน ลักษณะงานที่รับผิดชอบแตกต่างกัน มีผลต่อระดับความเครียดที่ต่างกัน และผลการวิจัยของ จินตนา ญาติบรรทุง (2529) ปรากฏว่าการรับรู้ต่อความสำเร็จในงาน ลักษณะงานที่รับผิดชอบ การรับรู้ต่อความสามารถในการทำงาน และการรับรู้ต่อระบบบริหารแตกต่างกัน มีผลทำให้ความเครียดแตกต่างกัน พรทิพย์ เกยุรานนท์ (2527) ปรากฏว่าปัจจัยด้านการงานพยาบาลประจำการมีความเครียดมากกว่าผู้บริหารพยาบาล และพยาบาลที่ปฏิบัติหน้าที่เป็นผลมีความเครียดมากกว่าพยาบาลที่ปฏิบัติหน้าที่ไม่เป็นผล และลักษณะงานมีผลต่อความเครียดมากที่สุด จินตนา ตั้งวรพงศ์ชัย และ รัชนิบล เศรษฐภูมิรินทร์ (2531) ปรากฏว่าอาจารย์พยาบาลมีความเครียดด้านการเรียนการสอนมากที่สุด รองลงมาเป็นสภาพการปฏิบัติงาน ค่าตอบแทน สวัสดิการ และด้านความก้าวหน้าในหน่วยงาน และ ชัยยะ หนูคุ้มทรัพย์ (2537) ที่ย้ำให้เห็นว่าข้าราชการตำรวจที่มีลักษณะงานที่ปฏิบัติแตกต่างกัน มีระดับความเครียดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ผลการวิจัยปรากฏว่าผู้ปฏิบัติงานคลังมีการรับรู้ต่อสัมพันธภาพระหว่างผู้ปฏิบัติงาน และการรับรู้ต่อระบบบริหารอยู่ในระดับมาก ส่วนการรับรู้ในด้านความสำเร็จในงานการรับรู้ด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ และการรับรู้ต่อความสามารถของตนเองอยู่ในระดับปานกลาง อาจจะแสดงให้เห็นว่าผู้ปฏิบัติงานคลัง มีการแสดงการปฏิบัติงานให้เกิดผลสำเร็จอย่างชัดเจนด้วยการใช้กำลังความสามารถของตนเองภารกิจหน้าที่คล้ายคลึงกัน คือ ปฏิบัติตามกฎระเบียบที่กำหนดไว้แล้ว แสดงให้เห็นถึงความสำเร็จในงานที่เป็นไปตามระเบียบปฏิบัติ เช่น การจัดทำบัญชีงบประมาณ การจัดซื้อจัดจ้าง และจัดหาพัสดุ เป็นต้น ในขณะที่อาชีพอื่น ๆ เช่น พยาบาล แพทย์ จะต้องใช้ความรู้ความสามารถสูง และมีความเสี่ยงต่อการตัดสินใจจึงทำให้เกิดความเครียดได้สูง จึงอาจจะสรุปได้ว่าผู้ที่ปฏิบัติงานตามระเบียบปฏิบัติมักจะมี ความเครียดไม่แตกต่างกัน การรับรู้ต่อสัมพันธภาพระหว่างผู้ปฏิบัติงานคลัง แม้ว่าจะแบ่งเป็นงานด้านการเงินและบัญชี กับงานพัสดุ แต่ก็มี การปฏิบัติงานที่สัมพันธ์ต่อเนื่องกัน เช่น การคุมยอดการเบิกจ่าย เป็นต้น จึงมีความร่วมมือกันปฏิบัติงานอยู่ตลอดเวลา มีการปรึกษาหารือ และร่วมกันแก้ปัญหาด้านการคลังอีกด้วย ผู้ปฏิบัติงาน

คลังจึงมีความสัมพันธ์กัน วิเชียร ทวีลาภ (2525, อ้างถึงใน สมจิตร อุดมศรี, 2536) เพื่อนร่วมงาน ผู้ตรวจการ และผู้บริหาร เป็นบุคคลสำคัญที่ทำให้เกิดปัญหาจากการทำงาน และอาจเกิดความเครียดได้ และอาจจะสรุปได้ว่าถ้าบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน ผู้บริหาร และเพื่อนร่วมงานมีความประสานสัมพันธ์ และความเข้าใจในการปฏิบัติหน้าที่ก็จะทำให้ความเครียดลดลงได้

การรับรู้ต่อระบบบริหาร เช่น การกำหนดนโยบาย การบริหารงานงบประมาณ และการบังคับบัญชา สิ่งเหล่านี้มีผลต่อความเครียดของผู้ปฏิบัติงานได้ ความไม่กระจ่างชัดในนโยบาย การบริหารงานที่ไม่เป็นไปตามระบบการบริหาร การขาดแคลนงบประมาณ วัสดุอุปกรณ์ และผู้บังคับบัญชาที่ไม่มีความเป็นธรรม ส่งผลต่อความเครียดของผู้ปฏิบัติงานได้มาก ในมหาวิทยาลัยมีระบบการบริหาร และผู้บริหารที่มีพฤติกรรมเห็นได้ชัดเจน การบังคับบัญชาก็ไม่เคร่งครัดมากนัก ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีอิสระต่อการตัดสินใจพอสมควร นอกจากนี้ผู้ปฏิบัติงานคลังเป็นสาขาวิชาชีพที่เฉพาะทาง เช่นเดียวกับวิชาชีพทนายความ หรือพยาบาล จึงมีความรับรู้ต่อลักษณะของงานที่ตนเองต้องรับผิดชอบได้ดี รวมถึงการรับรู้ต่อความสามารถในการปฏิบัติงานของตนเอง ซึ่งผู้ปฏิบัติงานคลังปฏิบัติงานมีลักษณะแล้วเสร็จในตัวเอง เช่น การจัดซื้อ จัดจ้าง หรือการจัดทำเรื่องการเบิกจ่ายงบประมาณ เป็นต้น จะสำเร็จเป็นเรื่อง ๆ ไป ถึงแม้จะมีหลาย ๆ เรื่องที่คล้ายคลึงกันก็ตาม ผู้ปฏิบัติงานคลังก็จะใช้แนวทางการปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติ เช่น ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี เรื่องพัสดุ ระเบียบกระทรวงการคลัง เป็นต้น ก็จะใช้ประกอบการพิจารณาดำเนินการปฏิบัติงาน

การรับรู้ในปัจจัยด้านการทำงาน แม้จะมีความแตกต่างกันไปในแต่ละคน แต่ก็ยังเป็นไปตามแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจน และมีการร่วมมือประสานกันทั้งในระดับผู้บังคับบัญชา และระดับปฏิบัติการ จึงส่งผลให้เกิดความเครียดที่ไม่แตกต่างกัน

5. วิธีการแก้ไขความเครียดของผู้ปฏิบัติงานคลัง

ความเครียดส่งผลกระทบต่อร่างกาย และอารมณ์ เช่น การเจ็บป่วย การนอนไม่หลับ การอ่อนเพลีย หายใจไม่สะดวก ความวิตกกังวล ความตื่นเต้น ตกใจ ประหม่า โกรธ เกลียด เป็นต้น จาลอง ดิษยวณิช (2520) แสดงให้เห็นว่าความเครียดทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางร่างกาย เช่น ใจสั่น มือสั่น ความตึงเครียดของกล้ามเนื้อกระดูก เหนื่อยออกตามฝ่ามือฝ่าเท้า ชีพจรเต้นเร็ว บัสสาวะบ่อย ท้องเดิน แน่นหน้าอก ชาตามแขนและขา และการเปลี่ยนแปลงของจิตใจ เช่น กระวนกระวาย หวาดกลัว หงุดหงิด ขาดสมาธิ และความรู้สึกทางเพศลดลง เป็นต้น

จากผลการวิจัยของ เฮาส์ (House, 1974) ปรากฏว่า ความเครียดจากการปฏิบัติงาน มีผลต่อการเกิดโรคหัวใจในคนงานอเมริกันผิวขาว และจากผลการวิจัยของ Lewis and Robinson (1986) ปรากฏว่าปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดต่อพยาบาลที่ปฏิบัติงานในหน่วยบำบัด พิเศษ ต่อปฏิกิริยาทางร่างกายและพฤติกรรม ได้แก่ ความเหนื่อยล้า ความคับข้องใจ บวดศีรษะ กระวนกระวาย และอาการโกรธ

การปรับตัวหรือการป้องกันความเครียด มีหลายวิธีต่าง ๆ กัน แต่ผู้ปฏิบัติงานควรมีวิธีการ แก่ไขความเครียดของตนเองคือ

- 1) เพิ่มความพยายามเอาชนะปัญหาที่ก่อให้เกิดความเครียด
- 2) การพักผ่อนโดยเดินไปรอบ ๆ ห้อง หรือนอกที่ทำงาน
- 3) ระบายกับเพื่อน ๆ หรือคนที่ไว้วางใจ
- 4) วางแผนทำงานใหม่ เพื่อหลีกเลี่ยงความเครียด

นอกจากนี้การแก้ไขความเครียด โดยการนอนหลับให้สนิท อ่านหนังสือ เล่นกีฬา หรือ ออกกำลังกาย รวมทั้งการขับรถออกไปตามสถานที่พักผ่อนนอกเมือง เป็นต้น

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยต่าง ๆ ยังไม่มีวิธีการแก้ไขความเครียดได้ นอกจาก ทำให้ทุเลาลง โดยส่วนมากในต่างประเทศมักจะไปพบจิตแพทย์เพื่อให้การบำบัดรักษา ทั้งทางด้าน กายภาพ คือ การฝึกสมาธิ การสะกดจิต การระบายความคับข้องใจ หรือการบำบัดด้วยยา เป็นต้น แต่ในประเทศไทยการไปพบจิตแพทย์มักจะถูกมองว่า คนนั้นมีอาการทางประสาท หรืออาจ จะถูกกล่าวหาว่าเป็นโรคจิตไป คนที่มีความเครียดจึงมักจะใช้วิธีการแก้ปัญหาแบบง่าย ๆ ด้วย ตนเองเป็นสำคัญ เช่น ที่ผู้ปฏิบัติงานคลังปฏิบัติหรือแก้ไขความเครียด นอกจากนี้ยังมีบางคนไม่คิด ที่จะแก้ไขกลับปล่อยให้ปัญหาที่ก่อให้เกิดความเครียดนั้นเป็นไปตามยถากรรม หรือให้เวลาเป็น เครื่องแก้ไข ตลอดจนการเก็บกดปัญหาความเครียดเหล่านั้น ซึ่งทั้ง 2 วิธีนี้ไม่ได้เป็นผลดีต่อการ ปฏิบัติงานและสุขภาพจิตของผู้ปฏิบัติงานคลัง คล้ายกับงานวิจัยของ Lewis and Robinson (1986) ได้พบว่าพยาบาลที่ทำงานในหน่วยบำบัดพิเศษ มีกลไกการปรับตัวเมื่อเกิดความเครียดคือ การพูดคุย ปรึกษาปัญหากับเพื่อนร่วมงาน พยายามแก้ปัญหาด้วยตัวเอง ดูทีวีหรืออ่านหนังสือ การ ดื่มเครื่องดื่มที่มีส่วนผสมของคาเฟอีน และการลาพักผ่อน ตามลำดับ

5.5 ข้อเสนอแนะ

5.5.1 ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1) จากผลการวิจัยปรากฏว่า ผู้ปฏิบัติงานคลังมีปัจจัยด้านการงานเกี่ยวกับการรับรู้ลักษณะงานที่รับผิดชอบ และการรับรู้ต่อระบบบริหารอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนการรับรู้ด้านอื่น ๆ อยู่ในระดับมาก ดังนั้น ผู้บริหารควรให้ความสนใจ และเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานคลังได้เพิ่มพูนความรู้ และทักษะการปฏิบัติงานโดยจัดให้มีการฝึกอบรม ประชุม สัมมนา ตลอดจนการศึกษาดูงานให้มากขึ้น โดยเฉพาะด้านระเบียบวิธีการทางด้านการเงินและการคลัง แนวทางปฏิบัติ ปัญหาและอุปสรรคข้อขัดข้องในการปฏิบัติงาน และผู้ปฏิบัติงานคลังก็ควรเพิ่มความสนใจขวนขวายศึกษาค้นคว้าความรู้ ทั้งจากตำรา เอกสาร บทความ ข่าวสารต่าง ๆ อีกด้วย

ส่วนการรับรู้ต่อระบบบริหารนั้น ผู้บริหารควรสร้างความกระจ่างชัดในนโยบาย วัตถุประสงค์ เป้าหมาย ตลอดจนแผนงานต่าง ๆ ที่มีอยู่ชี้แจงให้บุคลากรในสายงานเข้าใจ และสามารถนำไปปฏิบัติได้ การเปลี่ยนแปลงในนโยบาย เป้าหมาย วัตถุประสงค์ ควรให้ผู้ปฏิบัติได้รับรู้และเข้าใจด้วย

2) เนื่องจากผลการวิจัยปรากฏว่าผู้ปฏิบัติงานคลังมีความเครียดอยู่ในระดับปานกลางมากถึงร้อยละ 72.53 และมีแนวโน้มว่าจะมีความเครียดเพิ่มมากขึ้น ดังนั้น ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานคลัง ควรร่วมกันสร้างบรรยากาศขององค์กร ทั้งทางด้านกายภาพ เช่น การจัดสภาพห้องปฏิบัติงานให้มีอุณหภูมิพอเหมาะ จัดพื้นที่ต่อเจ้าหน้าที่ให้เหมาะสม ไม่แออัดคับแคบ ทางด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและกลุ่มบุคคล ควรลดปัญหาความขัดแย้งต่าง ๆ หาแนวทางการทำงานร่วมกันอย่างปกติสุข และผู้บริหารควรปรับเปลี่ยนพฤติกรรมความเป็นผู้นำโดยมีคุณธรรม จริยธรรม ให้ความเห็นอกเห็นใจผู้ใต้บังคับบัญชา การพูดจาที่แสดงให้เห็นถึงความเมตตา กรุณา บริหารงานเชิงปรึกษาหารือ มากกว่าการสั่งการ ให้ความยุติธรรม และการสนับสนุนความก้าวหน้าของผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อลดความเครียดในการทำงานลง

3) จากการวิจัยปรากฏว่า ผู้ปฏิบัติงานคลังที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาต่างกัน ระดับความเครียดแตกต่างกัน และจะพบว่าผู้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาโทจะมีความเครียดน้อยกว่าการศึกษาระดับอื่น ๆ และผู้ปฏิบัติงานคลังที่มีการศึกษาระดับ ปวส. จะมีความเครียดสูงกว่าการศึกษาระดับอื่น ๆ ดังนั้น ผู้บริหารอาจจะพิจารณาการลาศึกษาต่อแก่ผู้สำเร็จการศึกษา

ระดับ บวส. ให้ได้รับปริญญาตรี เป็นอันดับแรก และจากระดับปริญญาตรีเป็นระดับปริญญาโท โดยหมุนเวียนผลัดเปลี่ยนกันไปเรียน หรือการเรียนนอกเวลาราชการ

4) จากการวิจัยปรากฏว่า ผู้ปฏิบัติงานคลังมีวิธีการแก้ไขความเครียดในแบบต่าง ๆ ส่วนมากจะเป็นการแก้ไขความเครียดด้วยตนเอง เช่น การเอาชนะปัญหา การวางแผนทำงานใหม่ การทบทวนสถานการณ์การทำงาน ดังนั้นผู้บริหารจึงควรเปิดโอกาสให้ข้าราชการผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสแก้ไขความเครียดได้บ้าง เช่น การจัดให้มีช่วงเวลาพักระหว่างการทำงาน นอกเหนือจากการพักกลางวัน จัดสถานที่พักผ่อนสำหรับการอ่านหนังสือพิมพ์ วารสาร การดูโทรทัศน์ หรือ วีดิทัศน์ ตลอดจนสถานที่สนทนาเพื่อการพบปะพูดคุยกันระหว่างเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา

5) นอกเหนือจากการวิจัย ผู้วิจัยได้ทราบปัญหาจากผู้ปฏิบัติงานในขณะออกเก็บรวบรวมข้อมูล ว่าปริมาณงานทางด้านการเงินบัญชีและพัสดุ กับปริมาณของบุคลากรไม่สัมพันธ์กัน โดยเฉพาะแต่ละคณะ/หน่วยงานจะมีบุคลากรไม่เพียงพอ เจ้าหน้าที่การเงินและพัสดุไม่มีส่วนร่วมในการวางแผนงบประมาณ การกำหนดแนวทางปฏิบัติงาน ไม่มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานการเงินและพัสดุ ขาดความเชื่อมั่น และไม่กล้าตัดสินใจ คอยปฏิบัติตามคำสั่งของผู้บริหาร นอกจากนี้การปฏิบัติงานตามระเบียบพัสดุ และการเงิน มีขั้นตอนมาก และมีการเปลี่ยนแปลงแก้ไขระเบียบ หลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติอยู่เสมอ การรับทราบข้อมูลดังกล่าวก็เป็นไปอย่างล่าช้า และขาดคู่มือการปฏิบัติงาน ในส่วนของผู้บริหารก็ไม่ได้มีการสนับสนุนที่จะให้เจ้าหน้าที่การเงินและพัสดุได้เพิ่มพูนความรู้ทั้งในด้านการศึกษาต่อ ฝึกอบรม หรือประชุมสัมมนา ดังนั้นผู้บริหารระดับสูงอาจจะหาทางเพิ่มปริมาณบุคลากรให้เพียงพอกับปริมาณงาน ตลอดจนการจัดหาวัสดุอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน เช่น คอมพิวเตอร์ และโปรแกรมสำเร็จรูปที่สำคัญ ๆ เป็นต้น ในด้านการพัฒนาบุคลากร ผู้บริหารควรเปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่การเงินและพัสดุได้มีโอกาสเพิ่มพูนความรู้ เช่น การศึกษาต่อในระดับสูงขึ้น การฝึกอบรม ดูงาน ประชุม สัมมนา การปรับปรุงสถานที่และบรรยากาศของห้องปฏิบัติงานให้มีความน่าอยู่ ไม่แออัดคับแคบ หรืออยู่รวมกันในห้องเดียวทุกงาน อุไร ราชวิจิตร (2538)

5.5.2 ข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับการวิจัยครั้งต่อไป

1) ควรศึกษาวิจัยถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของข้าราชการผู้ปฏิบัติงานในสายงานอื่น ๆ เช่น งานกิจการนักศึกษา งานอาคารสถานที่ รวมทั้งงานด้านการวางแผน

2) ควรศึกษาวิจัยเรื่อง แนวทางการใช้กลไกการปรับตัวของข้าราชการ เมื่อเกิดความเครียด เพื่อจะได้เป็นแนวทางในการปรับความเครียดต่อไป

3) ควรศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยสภาพแวดล้อม ปัจจัยด้านการงาน และระดับความเครียดของประชากรในมหาวิทยาลัย