

ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ
สถานีตำรวจภูธรแห่งหนึ่งในจังหวัดชลบุรี

พ.ต.ต.อาทิตย์ เอี่ยมขจร

งานนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาบริหารธุรกิจ สำหรับผู้บริหาร
วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา
เมษายน 2559
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

กิตติกรรมประกาศ

งานนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยความกรุณาเป็นอย่างยิ่งจาก ดร. สาวิตรี บิณฑสันต์ และ ดร. วราภรณ์ ช้องเกี่ยวพันธ์ อาจารย์ที่ปรึกษางานนิพนธ์ ซึ่งได้สละเวลาให้คำปรึกษาและให้ข้อเสนอแนะอันเป็นประโยชน์ยิ่ง ตลอดจนช่วยเหลือไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยความเอาใจใส่คอยเป็นกำลังใจและ ให้ความห่วงใยเสมอมา ผู้ทำการวิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาของท่านเป็นอย่างยิ่ง จึงกราบขอบพระคุณท่านเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณ ประธานกรรมการสอบงานนิพนธ์ และ กรรมการสอบงานนิพนธ์ ที่กรุณาให้ข้อเสนอแนะให้งานนิพนธ์ฉบับนี้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น และกราบขอบพระคุณคณาจารย์ วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพาทุกท่านที่ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้และประสบการณ์ การเรียนการสอนที่มีค่ายิ่ง

ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรที่ผู้วิจัยทำการศึกษาที่เสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถามเพื่อให้การวิจัยมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น


สุดท้ายนี้ขอรำลึกพระคุณของ บิดา มารดา ผู้เป็นที่รักและมีพระคุณอันยิ่งใหญ่ ที่ให้กำเนิด ให้สติปัญญา ให้ความรักและความห่วงใย และอยู่เบื้องหลังความสำเร็จของผู้ทำการวิจัยด้วยความกรุณาเสมอมา ขอขอบคุณพี่น้องและบุคคลในครอบครัวทุกท่าน รวมทั้งกัลยาณมิตรทุกท่าน ที่ให้กำลังใจและให้ความช่วยเหลือในด้านต่าง ๆ ด้วยดีตลอดมา จนงานนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

คุณค่าและประโยชน์ที่ได้รับจากงานนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้ทำการวิจัยขอบแต่บุพการี คณาจารย์ ผู้ประสิทธิ์ประสาทวิชา และทุกท่านที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการศึกษาครั้งนี้

พ.ต.ต.อาทิตย์ เอี่ยมขจร

อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์และคณะกรรมการสอบปากเปล่างานนิพนธ์ ได้พิจารณา
งานนิพนธ์ของ อาทิตย์ เขี่ยมขจร ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม
หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สำหรับผู้บริหาร ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้

อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์

..... อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก

(ดร.สาวิตรี บิณฑสันต์)

..... อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม

(ดร.วารารณ์ ช้องเกียรติพนันท์)

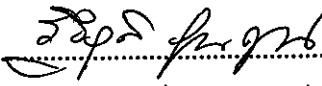
คณะกรรมการสอบปากเปล่า


..... ประธาน

(ดร.สาวิตรี บิณฑสันต์)

..... กรรมการ

(ดร.วารารณ์ ช้องเกียรติพนันท์)

..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รัฐวดี รุ่งแทนคุณ)

..... กรรมการ

(ดร.กฤษณา โปธิสารัตนะ)

วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์อนุมัติให้รับงานนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สำหรับผู้บริหาร ของมหาวิทยาลัยบูรพา

..... คณบดีวิทยาลัยพาณิชยศาสตร์

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.บรรพต วิรุณราช)

วันที่ 11 เดือน มิถุนายน พ.ศ. 2559

56710211: สาขาวิชา: บริหารธุรกิจ สำหรับผู้บริหาร; บธ.ม. (บริหารธุรกิจ สำหรับผู้บริหาร)

คำสำคัญ: ความเครียด/ ประสิทธิภาพในการทำงาน/ สถานีตำรวจภูธร

พ.ต.ต.อาทิตย์ เอี่ยมขจร: ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดที่มีความสัมพันธ์กับ

ประสิทธิภาพในการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรแห่งหนึ่งในจังหวัดชลบุรี

(STRESS CAUSE FACTOR RELATING TO POLICE PERFORMANCE EFFICIENCY IN

ONE POLICE STATION IN CHONBURI PROVINCE) อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์: สาวิตรี

บิณฑสันต์, Ph.D., วราภรณ์ ช้องเกี่ยวพันธุ์, Ph.D., 98 หน้า. ปี พ.ศ. 2559

การศึกษาเรื่องปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรแห่งหนึ่งในจังหวัดชลบุรีมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ รายได้ ระดับการศึกษา สถานภาพ และสายงาน กับปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน เพื่อศึกษาปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานกับผลกระทบจากความเครียดในการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรแห่งหนึ่งในจังหวัดชลบุรี โดยกลุ่มประชากรที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจแห่งหนึ่งในจังหวัดชลบุรี จำนวนทั้งสิ้น 64 คน โดยใช้แบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความเที่ยงเชิงเนื้อหา และตรวจสอบค่าความเชื่อมั่นที่ ร้อยละ 95 การวิเคราะห์ใช้สถิติเชิงพรรณนา คือ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติอนุมานที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน การทดสอบค่าความสัมพันธ์ โดยใช้ค่าสหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Product moment correlation) ผลการศึกษาพบว่า ค่าเฉลี่ยปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ค่าเฉลี่ยในด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.19 อยู่ในระดับมาก ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานค่าเฉลี่ยโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 โดยมีค่าเฉลี่ยมากที่สุดในด้านเวลา ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 อยู่ในระดับมากและพบว่า ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม และมีความสัมพันธ์กับผลกระทบจากความเครียดในการทำงานด้านจิตใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

56710211: MAJOR: BUSINESS ADMINISTRATION FOR EXECUTIVE; M.B.A.
(BUSINESS ADMINISTRATION FOR EXECUTIVE)

KEYWORDS: STRESS/ PERFORMANCE EFFICIENCY/ POLICE STATION

ARTHIT AIMKHAJORN, POL., MAJ.: FACTORS AFFECTING STRESS
RELATED TO PERFORMANCE EFFICIENCY OF POLICE AT A POLICE STATION IN
CHON BURI PROVINCE. THESIS ADVISORS: SAWITREE BINTASAN, PH.D. AND
WARAPORN KONGKIEWPHAN, PH.D. 98 P. 2016.

The study entitled 'Factors affecting stress related to performance efficiency of police at a police station in Chon Buri Province' attempts to study personal factors in the aspects of gender, age, income, education, marital status and division and the factors causing stress at work and to study the factors causing stress at work that related to performance efficiency of police at a police station in Chon Buri Province. The population in this study were 64 police officers in Chon Buri Province whereas questionnaires that have already passed the validity and reliability test at 95 percent. The data were analyzed using descriptive statistics including frequency, percentage, average and standard deviation whilst inferential statistics applied to test hypothesis was Pearson Product Moment Correlation. The findings reveal that the average of factors causing stress at work in overall were at moderate level. When considering in each aspect, it was found that the average of income and welfare earned the highest means or 4.19 which is at the high level. The results of the means performance efficiency in overall were also at the high level or 3.71. In fact, the highest mean was at the time (the average of 3.71) which was at the high level. It was found that the factors causing stress at work correlated with the performance efficiency in overall and had related to the impacts from the stress at work in the aspect of mental were significant at the statistical level of 0.05.

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
สารบัญ	ฉ
สารบัญตาราง	ช
สารบัญภาพ	ฉ
บทที่	
1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	2
สมมติฐานการวิจัย.....	3
กรอบแนวคิดในการวิจัย	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย	5
ขอบเขตการวิจัย	5
นิยามศัพท์เฉพาะ	6
2 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	8
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียด.....	8
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน	17
แนวคิดเกี่ยวกับผลกระทบจากความเครียด.....	22
โครงสร้างการทำงานของสถานีตำรวจภูธร	23
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	24
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	33
ประชากรที่ใช้ในการวิจัย	33
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	33
การทดสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	34
ข้อมูลและแหล่งข้อมูล.....	34
วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล.....	34
เกณฑ์ที่ใช้ในการแปลความหมาย	35

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	37
4 ผลการศึกษา.....	39
ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	40
ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียด ในการทำงาน.....	43
ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน.....	48
ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับผลกระทบจากความเครียด.....	52
ส่วนที่ 5 ผลการทดสอบสมมติฐาน.....	55
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	76
สรุปผลการวิจัย.....	76
อภิปรายผลการวิจัย.....	79
ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย.....	83
ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป.....	84
บรรณานุกรม.....	85
ภาคผนวก.....	88
ประวัติย่อของผู้วิจัย.....	98

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
4-1 จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามเพศ.....	40
4-2 จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอายุ.....	40
4-3 จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามสถานภาพ.....	41
4-4 จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามระดับการศึกษา.....	41
4-5 จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	42
4-6 จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามสายงาน	42
4-7 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน	43
4-8 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานด้านลักษณะงาน	44
4-9 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานด้านบทบาทหน้าที่ในองค์กร	44
4-10 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานด้านความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นในที่ทำงาน	45
4-11 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานด้านความก้าวหน้าในการทำงาน	46
4-12 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานด้านองค์กร	46
4-13 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	47
4-14 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ	48
4-15 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประสิทธิภาพในการทำงาน.....	48
4-16 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประสิทธิภาพในการทำงานด้านคุณภาพ	49

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4-17 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ประสิทธิภาพในการทำงานด้านปริมาณงาน	50
4-18 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ประสิทธิภาพในการทำงานด้านเวลา.....	50
4-19 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ประสิทธิภาพในการทำงานด้านค่าใช้จ่าย.....	51
4-20 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ประสิทธิภาพในการทำงานด้านวิธีการ	52
4-21 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ผลกระทบจากความเครียด	52
4-22 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามผลกระทบ จากความเครียดด้านร่างกาย	53
4-23 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามผลกระทบ จากความเครียดด้านจิตใจ.....	54
4-24 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามผลกระทบ จากความเครียดด้านพฤติกรรม.....	54
4-25 ผลการทดสอบปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานกับเพศของผู้ตอบ แบบสอบถาม	55
4-26 ค่าเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานของ ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ.....	56
4-27 ค่าเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานของ ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ.....	59
4-28 ค่าเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานของ ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	61
4-29 ค่าเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานของ ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	63

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4-30 ค่าเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกสายงาน	66
4-31 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานกับความมีประสิทธิภาพในการทำงาน โดยรวมของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรแห่งหนึ่งในจังหวัดชลบุรี	70
4-32 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานกับผลกระทบจากความเครียดในการทำงาน โดยรวมของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรแห่งหนึ่งในจังหวัดชลบุรี	73
4-33 สรุปผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดกับปัจจัยประสิทธิภาพในการทำงานและผลกระทบจากความเครียดในการทำงาน	75

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1-1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	4

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในชีวิตประจำวันทุกคนต้องพบกับความเครียดกันไม่มากก็น้อย ความเครียดมีทั้งผลดีและผลเสียต่อบุคคล การมีความเครียดที่พอเหมาะ ทำให้บุคคลตื่นตัวในการเรียนหรือการทำงาน แต่การมีความเครียดสูง และมีอยู่เป็นเวลานานทำให้เกิดการเจ็บป่วยได้ทั้งร่างกายและจิตใจ (เพียรดี เปี่ยมมงคล, 2553, หน้า 10) ความเครียด (Stress) มีรากศัพท์มาจากภาษาละตินที่ว่า Stringers คือ สภาวะจิตใจที่ขาดความอดทน และความคิดต่าง ๆ ที่ส่งผลไม่ดีต่อร่างกาย เช่น ความสับสน ความกระวนกระวาย หรือความวิตกกังวล หรือเรียกได้อีกอย่างว่าเป็นความคิดที่ไร้ประโยชน์ ความรู้สึกเหล่านี้มักจะเกิดจากปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อการดำเนินชีวิต หรือเหตุการณ์ที่เปลี่ยนแปลงแบบฉับพลัน จนทำให้ต้องปรับเปลี่ยนรูปแบบการดำเนินชีวิต เช่น ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่มากเกินไปจนเกิดเป็นความคาดหวัง ความรู้สึกขัดแย้งระหว่างบุคคล ความกดดันจากภาระหน้าที่การทำงาน การเงินที่ตึงตัว ความก้าวร้าวรุนแรงในสังคม รวมไปถึงความรู้สึกไม่ถูกต้องและเป็นธรรม (พันทิวา เศรษฐการ, 2554, หน้า 78)

ความเครียดเกิดขึ้นได้กับทุกคน และบ่อยครั้งที่เมื่อเกิดขึ้นแล้ว คนคนนั้นแทบไม่รู้ตัวเลยด้วยซ้ำว่ากำลังตกอยู่ในสภาวะความเครียด เพราะส่วนมากเวลาที่เกิดปัญหา คนเรามักเลือกที่จะไม่เผชิญหน้ากับปัญหาเพื่อหลีกเลี่ยงความเครียดและความทุกข์ (พันทิวา เศรษฐการ, 2554, หน้า 89) ความเครียดที่ไม่มากนัก จะเป็นแรงกระตุ้นให้คนเราเกิดแรงมูมานะที่จะเอาชนะปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ได้ คนที่รับผิชอบสูง จึงมักหนีความเครียดไปไม่พ้น แต่ถ้าหากเราไม่รู้จักรู้ผ่อนคลายความเครียดเสียบ้างปล่อยไว้จนสะสมมากเข้า ในที่สุดอาจมีปัญหาคความผิดปกติทางกายและจิตใจตามมา เป็นผลให้ชีวิตไร้สุข ครอบครัวมีปัญหา และการทำงานก็ด้อยลง (กรมสุขภาพจิต, 2540, หน้า 1)

ตำรวจมีหน้าที่ดูแลความสงบเรียบร้อยดูแลความปลอดภัยให้กับประชาชนทั่วประเทศ ด้วยภาระงานที่จะต้องปฏิบัติในหลายด้านและปริมาณงานจำนวนมาก ประกอบกับในยุคปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงทางด้านเศรษฐกิจ การเมือง สังคม เทคโนโลยี อย่างรวดเร็ว เจ้าหน้าที่ตำรวจจึงต้องพบกับแรงกดดันในการทำงานในหลายด้านซึ่งอาจจะทำให้เจ้าหน้าที่ตำรวจเกิดความเครียดในการทำงาน และอาจส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงาน และส่งผลกระทบต่อสุขภาพร่างกายจิตใจ และพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจมากขึ้นและสิ่งเหล่านี้ย่อมส่งผลกระทบต่อประชาชน

โดยทั่วไปในทางอ้อมอีกด้วย จากการที่เจ้าหน้าที่ตำรวจอาจจะมี ความเครียดและไม่สามารถดูแลช่วยเหลือประชาชนได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ

สถานีตำรวจเป็นหน่วยงานที่สำคัญของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ เจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติงานภายในสถานีตำรวจมีหน้าที่บำบัดทุกข์บำรุงสุขให้กับประชาชนตลอด 24 ชั่วโมง ต่อวัน และตลอด 7 วันต่อสัปดาห์ บางครั้งต้องทำงาน โดยไม่มีเวลาได้พักผ่อน เนื่องจากมีงานที่จะต้องรับผิดชอบอย่างหลากหลาย และมีปริมาณงานที่มากเกินไปที่จะทำให้เสร็จได้ในเวลาที่จำกัด นอกจากนี้ ลักษณะของงานตำรวจในบางสายงานยังมีความเสี่ยงระหว่างปฏิบัติหน้าที่ เช่น เจ้าหน้าที่ตำรวจฝ่ายป้องกันและปราบปราม และฝ่ายสืบสวน อาจต้องมีการติดตามจับกุมคนร้าย ซึ่งมีความเสี่ยงอันตรายที่จะทำให้บาดเจ็บหรือเสียชีวิตได้ และเมื่อมองถึงเงินเดือนของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ไม่มากนัก ในยุคปัจจุบันที่ภาวะเศรษฐกิจตกต่ำลง ค่าครองชีพสูงขึ้น พร้อมกับปริมาณงานที่เพิ่มขึ้น ภาระค่าใช้จ่ายในครอบครัวเพิ่มสูงขึ้น สิ่งเหล่านี้ล้วนแล้วแต่ทำให้เจ้าหน้าที่ตำรวจต้องพบกับความกดดันทางจิตใจ และร่างกาย ซึ่งอาจทำให้เจ้าหน้าที่ตำรวจมีสุขภาพที่ไม่ดี และส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้

จากปัญหาที่เกิดขึ้นดังกล่าว จึงทำให้ผู้วิจัยมีความประสงค์ที่จะศึกษาถึงปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรแห่งหนึ่งในจังหวัดชลบุรี เพื่อนำข้อมูลจากการวิจัยไปใช้ให้เป็นประโยชน์ต่อหัวหน้าสถานีตำรวจภูธร เจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติงานภายในสถานีตำรวจภูธรทุกแห่งหรือข้าราชการตำรวจหน่วยงานอื่นได้ใช้เป็นแนวทางในการป้องกัน และแก้ไขปัญหาความเครียดที่เกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ได้อย่างเหมาะสมจะทำให้เจ้าหน้าที่ตำรวจสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถทราบภาวะการณ์เกิดความเครียดและปรับเปลี่ยนการแนวทางการปฏิบัติงานให้เหมาะสมกับตนเองมากขึ้น และทำให้เกิดประโยชน์ต่อประชาชนผู้ที่มาใช้บริการที่สถานีตำรวจได้อย่างเต็มที่

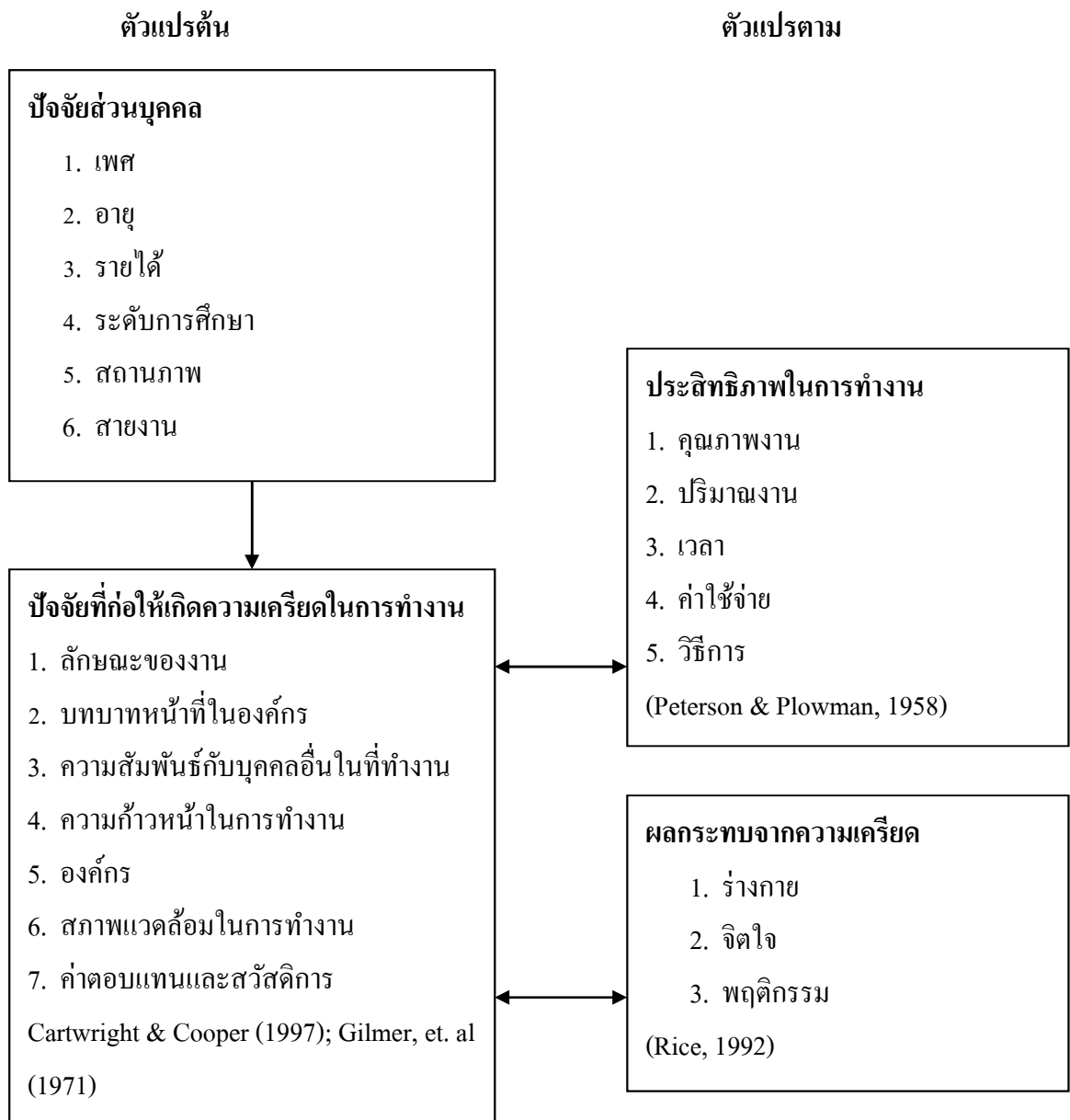
วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรแห่งหนึ่งในจังหวัดชลบุรี
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรแห่งหนึ่งในจังหวัดชลบุรี
3. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับผลกระทบจากความเครียดในการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรแห่งหนึ่งในจังหวัดชลบุรี

สมมติฐานของการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกันมีผลต่อปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรแห่งหนึ่งในจังหวัดชลบุรีแตกต่างกัน
2. ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรแห่งหนึ่งในจังหวัดชลบุรี
3. ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานมีความสัมพันธ์กับผลกระทบจากความเครียดในการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรแห่งหนึ่งในจังหวัดชลบุรี

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1-1 กรอบแนวคิดการวิจัย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย

1. เพื่อให้ทราบว่ามีปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรแห่งหนึ่งในจังหวัดชลบุรีแตกต่างกัน
2. เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรแห่งหนึ่งในจังหวัดชลบุรี
3. เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับผลกระทบจากความเครียดในทางร่างกาย จิตใจ และพฤติกรรม
4. เพื่อนำข้อมูลที่ได้ใช้เป็นแนวทางแก้หัวหน้าสถานีตำรวจและข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่ในสถานีตำรวจเพื่อใช้ในการแก้ไขปัญหาที่ก่อให้เกิดความเครียดของเจ้าหน้าที่ตำรวจให้ลดน้อยลง ซึ่งจะทำให้เจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่ในระดับสถานีตำรวจสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และทำให้เกิดประโยชน์แก่ประชาชนต่อไป

ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหาการวิจัย การศึกษาวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาด้านปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรแห่งหนึ่งในจังหวัดชลบุรี โดยในการศึกษาครั้งนี้ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ผู้วิจัยเลือกใช้แนวคิด และทฤษฎีของ Cartwright & Cooper (1977) และ Gilmer, et. al (1971) ซึ่งเป็นแนวคิดปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานที่สอดคล้องกับการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ ได้แก่

1. ปัจจัยด้านลักษณะงาน
2. บทบาทหน้าที่ในองค์กร
3. ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นในที่ทำงาน
4. ความก้าวหน้าในการทำงาน และ
5. ปัจจัยด้านองค์กร

ส่วนแนวคิดของ Gilmer, et. al (1971) ผู้วิจัยเลือกปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียด 2 ด้าน ได้แก่

1. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และ
2. ค่าตอบแทนและสวัสดิการ

2. ขอบเขตด้านประชากร ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรแห่งหนึ่งในจังหวัดชลบุรี ณ วันที่ 1 สิงหาคม พ.ศ. 2558 จำนวน 64 คน (ฝ่ายอำนวยการ สถานีตำรวจภูธรแห่งหนึ่ง, 2558)

3. ขอบเขตด้านเวลา ระยะเวลาที่ใช้ในการทำวิจัยตั้งแต่ 1 สิงหาคม 2558-30 กันยายน พ.ศ. 2558 รวมระยะเวลา 2 เดือน

นิยามศัพท์เฉพาะ

ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน หมายถึง สาเหตุของความเครียดที่เกิดขึ้นจากการทำงาน ประกอบด้วยลักษณะของงาน บทบาทหน้าที่ในองค์กร ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นในที่ทำงาน ความก้าวหน้าในการทำงาน องค์กร สภาพแวดล้อมในการทำงาน และค่าตอบแทน และสวัสดิการ

ลักษณะของงาน หมายถึง รูปแบบงาน ความหลากหลายในงาน เนื้อหาของงาน ปริมาณงาน ชั่วโมงการทำงาน เทคโนโลยีที่ใช้ในการทำงาน

บทบาทหน้าที่ในองค์กร หมายถึง บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของบุคคลในการทำงานซึ่งบุคคลหนึ่งอาจมีหน้าที่เดียว หรือหลายหน้าที่

ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นในที่ทำงาน หมายถึง การมีความสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา และผู้ใต้บังคับบัญชา

ความก้าวหน้าในการทำงาน หมายถึง การเจริญเติบโตในหน้าที่การงาน การมีโอกาสที่จะได้เลื่อนยศ เลื่อนชั้น หรือตำแหน่ง ให้สูงขึ้นกว่าที่เป็นอยู่ในอนาคต ได้ทำงานในสถานที่ทำงานที่เพิ่มทักษะความรู้ความสามารถมากกว่าเดิม

องค์กร หมายถึง รูปแบบในการทำงานของหน่วยงาน แนวทางการปฏิบัติงาน นโยบายในการทำงาน กฎระเบียบในการบริหารงานของสถานีตำรวจ

สภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง สภาพที่อยู่รอบตัวในขณะที่ปฏิบัติงาน เช่น สถานที่ที่เหมาะสม อุณหภูมิ แสงสว่าง การระบายอากาศ ความสะอาด ฝุ่น ควัน กลิ่น เสียงรบกวน

ค่าตอบแทน หมายถึง รายได้ประจำ เช่น เงินเดือน เงินประจำตำแหน่ง

สวัสดิการ หมายถึง ผลประโยชน์อื่นที่ไม่ใช่เงินเดือน เช่น สิทธิในการรักษาในโรงพยาบาล เงินช่วยเหลืออื่น ๆ

ประสิทธิภาพในการทำงาน หมายถึง การมีความสามารถในการทำงานสูง ได้ผลงานที่ดี มีคุณภาพงานได้ปริมาณงานมากกว่าทรัพยากรที่ใช้ไป และใช้เวลาน้อยเพื่อให้งานสำเร็จตามที่ต้องการ หรือทำงาน โดยได้รับผลผลิตของงานมากกว่ามูลค่าของทรัพยากรที่ใช้ไป

คุณภาพงาน หมายถึง ลักษณะของงานที่มีความถูกต้อง ครบถ้วน มีความชัดเจน มีความผิดพลาดน้อย มีความปลอดภัย เชื่อถือได้ ประชาชนมีความพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ตำรวจ

ปริมาณงาน หมายถึง ความมากน้อยของงานที่สามารถทำงานได้สำเร็จตามหน้าที่ และความรับผิดชอบ

เวลา หมายถึง การทำงานโดยใช้เวลาน้อย และการทำงานเสร็จสิ้นภายในกำหนด
ค่าใช้จ่าย หรือต้นทุน หมายถึง การใช้จ่ายเงินหรือการใช้ทรัพยากร เพื่อใช้ในการทำงานตามหน้าที่ การเกิดความสูญเสีย ความสูญเปล่า ความเสียหาย ของวัสดุอุปกรณ์หรือทรัพยากร

วิธีการ หมายถึง รูปแบบในการดำเนินงานเพื่อให้งานสำเร็จ หรือเสร็จสิ้นอย่างเหมาะสม เป็นไปตามเป้าหมายของหน่วยงาน

ผลของความเครียด หมายถึง ภาวะกดดันต่อจิตใจและร่างกายซึ่งเกิดจากงานที่ทำ และส่งผลกระทบต่อบุคคล ใน 3 ด้าน คือ ผลกระทบต่อร่างกาย ผลกระทบต่อจิตใจ ผลกระทบต่อพฤติกรรม

ผลของความเครียดทางร่างกาย หมายถึง อาการที่แสดงออกของร่างกายหลังจากเกิดความเครียด เช่น ความดันโลหิตสูง อาการนอนไม่หลับ ปวดศีรษะ เป็นตะคริว เป็นผื่นคัน อาหารไม่ย่อย ไม่เจริญอาหาร เป็นต้น

ผลของความเครียดทางจิตใจ หมายถึง อาการที่แสดงออกทางจิตใจ ได้ความวิตกกังวล ซึมเศร้า หงุดหงิด อารมณ์อ่อนไหวง่าย โกรธง่าย ไม่พอใจ ตอบสนองไว ไม่มีอารมณ์ขัน ไม่มีสมาธิ รู้สึกเบื่อหน่าย สภาพจิตใจอ่อนแอ ความเชื่อมั่นลดลง เป็นต้น

ผลของความเครียดทางพฤติกรรม หมายถึง อาการที่แสดงออกทางพฤติกรรม ได้แก่ ปล่อยอารมณ์ด้วยการรับประทานอาหาร ใช้จ่ายกว่าปกติ หนองเหนียวการทำงาน หลบเลี่ยงงาน ทำงานน้อยลง ประสิทธิภาพงานลดลง เป็นต้น

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรแห่งหนึ่งในจังหวัดชลบุรี โดยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียด
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน
3. แนวคิดเกี่ยวกับผลกระทบจากความเครียด
4. โครงสร้างการทำงานของสถานีตำรวจภูธร
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียด

ความหมายของความเครียด

ได้มีผู้ให้ความหมายของความเครียดไว้หลายความหมาย ดังนี้

Selye (1976 อ้างถึงใน มรรยาท รุจิวิชญ์ 2556, หน้า 4) มีความเห็นว่า ความเครียดต้องไม่ใช่นามธรรม แต่ต้องประเมิน หรือวัดได้เป็นรูปธรรม และกล่าวไว้ชัดเจนว่า ความเครียดหมายถึง ภาวะทางชีวภาพที่แสดงให้รู้ได้โดยปรากฏการณ์ของกลุ่มอาการเฉพาะ ซึ่งเกิดขึ้นจากปฏิกิริยาตอบสนองแบบทั่วไป (General adaptation syndrome: GAS) ของร่างกายต่อสิ่งรบกวน ความเครียดมีทั้งคุณและโทษขึ้นอยู่กับวิธีการที่บุคคลสนองตอบ หรือจัดการกับปัจจัยความเครียดนั้น ๆ ถ้าเป็นการตอบสนองทางร่างกายเนื่องจากเงื่อนไขที่พึงพอใจ ซึ่งจัดเป็นความเครียดที่เพิ่มพูนแรงผลักดันสู่จุดมุ่งหมาย เรียกว่าความเครียดที่ให้คุณ (Eustress) หากเป็นการตอบสนองทางร่างกายเนื่องจากเงื่อนไขที่ไม่พึงพอใจและเป็นอันตราย ซึ่งอาจเกิดจากความรู้สึกหวาดหวั่น ทำอะไรไม่ถูก การสนองตอบนี้สามารถสร้างความเสียหายให้กับร่างกายได้เรียกว่า ความเครียดที่ให้โทษ (Distress)

Cannon (1932 อ้างถึงใน จำลอง ดิษยวิช และพริ้มเพรา ดิษยวิช, 2545, หน้า 3) ให้ความหมายว่า ความเครียด หมายถึง สิ่งที่ทำให้คุณภาพของบุคคลสูญเสียไป

Cox & Ferguson (1991 อ้างถึงใน จำลอง ดิษยวิช และพริ้มเพรา ดิษยวิช, 2545, หน้า 5) ให้ความหมายว่า ความเครียด หมายถึง สิ่งเร้าที่ทำให้เกิดปฏิกิริยาของความตึงเครียดต่อ

ร่างกายของคนเรา

Lazarus & Folkman (1984 อ้างถึงใน จำลอง ดิษยวิช และพริ้มเพรา ดิษยวิช, 2545, หน้า 10) ได้ให้ความหมายของความเครียดว่า หมายถึง สิ่งที่เกิดจากการกระทำระหว่างกันที่จำเพาะระหว่างบุคคล กับสิ่งเร้าจากสิ่งแวดล้อม โดยบุคคลจะประเมินสิ่งเร้าที่ก่อให้เกิดความเครียดว่าเกินความสามารถในการจัดการ หรือเป็นอันตรายต่อตัวเองมากน้อยเท่าใด

Roger (1951 อ้างถึงใน จุฑามาศ แทนจอน, 2557, หน้า 49) ได้ให้ความหมายของความเครียดว่า ความเครียด หมายถึง ภาวะจิตที่บุคคลถูกคุกคาม ทำให้เกิดความวิตกกังวล สับสน และไม่แน่ใจในพฤติกรรมของตนเอง

Johnson (1990 อ้างถึงใน จุฑามาศ แทนจอน, 2557, หน้า 49) ได้ให้ความหมายของความเครียดว่า ความเครียด หมายถึง การตอบสนองของร่างกายโดยทั่วไปหรือไม่เจาะจง เป็นสัญญาณเตือนให้รับรู้ถึงความจำเป็นที่จะต้องมีการปรับเปลี่ยนให้เกิดความเหมาะสมเพื่อที่จะได้คืนสู่ภาวะปกติ

Luckmann & Sorensen (1987 อ้างถึงใน จุฑามาศ แทนจอน, 2557, หน้า 49) ได้ให้ความหมายของความเครียดว่า ความเครียด หมายถึง ปฏิกริยาตอบสนองที่เกิดจากสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ ที่มารบกวนภาวะสมดุลของร่างกาย

Coyne & Holroyd (1982 อ้างถึงใน สุรีย์ กาญจนวงศ์ และจริยาวัตร คมพักษณ์, 2557, หน้า 49) ได้อธิบายว่าความเครียดเชิงสิ่งเร้าว่า หมายถึง 1) เหตุการณ์ ที่ทำให้เกิดความหายนะ เช่น ไฟไหม้ เรือล่ม ตึกถล่ม พายุ แผ่นดินไหว หรือทอร์นาโด 2) เหตุการณ์สำคัญในชีวิต เช่น ตกงาน 3) สภาพแวดล้อมที่ไม่พึงพอใจ เช่น การอยู่อาศัยในบริเวณที่คนหนาแน่น หรือมีเสียงดังรบกวนตลอดเวลา

Lazarus & Cohen (1977 อ้างถึงใน สุรีย์ กาญจนวงศ์ และจริยาวัตร คมพักษณ์, 2557, หน้า 49) ได้ให้ความหมายของความเครียดว่า หมายถึง ความต้องการที่มากกระทบทรัพยากรของระบบ หรือความต้องการที่มากกว่าทรัพยากรของระบบ

Sarafino (1990 อ้างถึงใน สุรีย์ กาญจนวงศ์ และจริยาวัตร คมพักษณ์ 2557, หน้า 49) ได้ให้ความหมายของความเครียดว่า ความเครียด หมายถึง เงื่อนไขที่เป็นผลลัพธ์เมื่อการตอบโต้ระหว่างบุคคลและสิ่งแวดล้อมทำให้บุคคลรับรู้ความแตกต่างระหว่างความต้องการที่เกิดขึ้นของสถานการณ์นั้นกับทรัพยากรที่มีอยู่ของบุคคลทั้งในด้านชีวภาพ ระบบสังคม และจิตวิทยา ไม่ว่าความแตกต่างนั้นจะเกิดขึ้นจริงหรือไม่ก็ตาม

วิโรจน์ ตระการวิจิตร (2557, หน้า27) กล่าวว่า ความเครียด คือ ความรู้สึกที่เริ่มก่อตัวขึ้นที่จิต มีลักษณะอาการหนัก แน่น ตึง อึดอัด ไม่โปร่ง ไม่เบา ไม่สบาย

ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียด

Cartwright & Cooper (1997) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานว่า แบ่งออกเป็น 6 ปัจจัยหลัก โดย 5 ปัจจัยแรกจะเกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดในการทำงาน และปัจจัยที่ 6 เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานและชีวิตส่วนตัว ปัจจัยความเครียดในการทำงาน ทั้ง 6 ปัจจัย มีดังนี้

1. ปัจจัยด้านลักษณะของงาน ได้แก่ ความซับซ้อนของงาน ปริมาณงาน ชั่วโมงการทำงาน เทคโนโลยีในการทำงาน
2. ปัจจัยด้านบทบาทหน้าที่ในองค์กร ได้แก่ การมีบทบาทหน้าที่คลุมเครือหรือไม่ชัดเจน หรือบทบาทหน้าที่ที่มีความขัดแย้งกันเอง และบทบาทหน้าที่ที่มากเกินไป
3. ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในที่ทำงาน ได้แก่ การที่บุคคลมีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน มีการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน ซึ่งถ้าขาดการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานจะนำไปสู่ความเครียดได้
4. ปัจจัยด้านความเจริญก้าวหน้าในอาชีพ ได้แก่ การที่บุคคลได้รับการสนับสนุนในด้านโอกาสและความก้าวหน้าในอาชีพ ถ้าขาดสิ่งเหล่านี้จะทำให้เป็นสาเหตุไปสู่ความเครียดได้
5. ปัจจัยด้านองค์กร ได้แก่ เรื่องของวัฒนธรรมและรูปแบบการจัดการภายในองค์กร เช่นการที่พนักงานขาดการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ขาดผู้ให้คำปรึกษา ขาดการสื่อสาร ขาดความรู้สึก เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร จะทำให้เกิดความเครียดตามมา
6. ปัจจัยด้านความสมดุลของการทำงานและชีวิตส่วนตัว ได้แก่ การทำงานและชีวิตส่วนตัวขัดแย้งกัน เช่น สมัยปัจจุบันพนักงานมีอุปกรณ์คอมพิวเตอร์พกพา และโทรศัพท์มือถือที่สามารถใช้ทำงานได้ทุกที่ ทำให้เกิดความไม่ชัดเจนระหว่างเวลาทำงานและชีวิตส่วนตัว

กิลเมอร์ และคณะ (Gilmer et al, 1971, pp. 278-283) ได้กล่าวถึง ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานดังนี้

1. ปัจจัยด้านความมั่นคงและปลอดภัย เช่น การได้ทำงานภายในบริษัทที่มีความมั่นคง บริษัทมองเห็นคุณค่าและความสามารถในตัวพนักงาน
2. ปัจจัยด้านโอกาสและความก้าวหน้าในการทำงาน เช่น พนักงานมีโอกาสก้าวหน้าโดยมีโอกาสได้ทำงานในตำแหน่งที่สูงขึ้น
3. ปัจจัยด้านสถานที่ทำงานและการจัดการ เช่น บริษัทมีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักและการบริหารจัดการที่ดีทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกมั่นคงได้
4. ปัจจัยด้านค่าจ้าง หรือค่าตอบแทน เช่น อัตราค่าจ้างหรือเงินเดือนที่เหมาะสม ทำให้เกิดความพอใจในการทำงานได้

5. ปัจจัยด้านลักษณะภายในของงาน เช่น ความยากง่ายของงาน ความตึงเครียด และ แรงกดดันภายในงาน

6. ปัจจัยด้านการดูแลควบคุม เช่น การถูกควบคุมในการทำงานมากเกินไปอาจเป็นสาเหตุ ให้พนักงานไม่มาทำงาน

7. ปัจจัยด้านลักษณะสังคมภายในงาน เช่น การมีความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกัน การเป็น สมาชิกของกลุ่ม หรือการไม่สามารถปรับตัวเข้ากับที่ทำงาน ทำให้คนเกิดความพอใจหรือไม่พึงพอใจในการทำงานได้

8. ปัจจัยด้านการสื่อสาร คือ การขาดการสื่อสารที่ดีซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อการทำงานนั้น

9. ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงาน เช่น อุณหภูมิ แสงสว่าง การระบายอากาศ ที่จ่อครด สิ่งอำนวยความสะดวก โรงอาหาร ห้องน้ำ

10. ปัจจัยด้านผลประโยชน์อื่น ๆ เช่น ผลประโยชน์หลังเกษียณสวัสดิการการรักษา ในโรงพยาบาล การลาพัก การมีวันหยุด

สมิต อาชนิจกุล (2547 หน้า 13-15) กล่าวว่า ความเครียดเกิดจากสถานการณ์ หรือ เหตุการณ์ใด ๆ ก็ตามที่ผลักดันร่างกายและจิตใจให้ผิดไปจากเดิม ทำให้ไม่สบายใจ วิตกกังวล เป็นต้น โดยได้แยกสาเหตุของความเครียดไว้ 5 ประการ คือ

1. เกิดจากความกดดัน
2. เกิดจากความวิตกกังวล
3. เกิดจากความคับข้องใจ
4. เกิดจากความขัดแย้ง
5. เกิดจากความผิดปกติทางด้านร่างกายของตน

โรเจอร์ส (Roger, 1951 อ้างถึงใน จุฑามาศ แหนจอ น 2557, หน้า 60) กล่าวว่า สาเหตุของความเครียดเกิดจากความไม่สอดคล้องกันระหว่าง โครงสร้างของตน ได้แก่ ความรู้สึกนึกคิด ทัศนคติ ความเชื่อ ค่านิยม กับประสบการณ์ความเป็นจริงที่เกิดขึ้น ความไม่สอดคล้องกันนี้ทำให้ บุคคลรู้สึกว่าตนได้รับการคุกคามทางจิตใจ ในสภาวะนี้บุคคลจะสร้างกลไกป้องกันตนเอง โดยการปฏิเสธการรับรู้หรือบิดเบือนการรับรู้ต่อสิ่งที่เกิดขึ้นจริง เพื่อให้สอดคล้องกับโครงสร้างของ ตัวตนของเขาเอง ซึ่งจะทำให้รู้สึกถูกคุกคามน้อยลง แต่ถ้าเกิดความไม่สอดคล้องระหว่าง โครงสร้าง ของตัวตนเอง กับสิ่งที่เกิดขึ้นจริง จะทำให้เกิดความเครียดรุนแรงมากขึ้น

Engle (1962 อ้างถึงใน จุฑามาศ แหนจอ น, 2557, หน้า 60) ได้สรุปสาเหตุของ ความเครียดได้ 3 ประเด็นใหญ่ ๆ คือ

1. การสูญเสียหรือกลัวว่าจะสูญเสียสิ่งที่มีค่า โดยสูญเสียจริงหรือกลัวว่าจะสูญเสีย เช่น การสูญเสียอวัยวะ หรืออวัยวะนั้นเกิดการเปลี่ยนแปลง หรือทำหน้าที่ได้ลดลง

2. การได้รับอันตรายหรือคิดว่าจะเกิดอันตราย ซึ่งเป็นความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ นอกจากนี้มนุษย์อาจรู้สึกอันตรายเมื่อความต้องการ ไม่ได้รับการตอบสนอง หรือเกิดสถานการณ์อันตรายและเกิดความเครียดทางจิตใจ

3. ความคับข้องใจ จะเกิดขึ้นเมื่อ มนุษย์ไม่ได้รับการตอบสนองตามความต้องการของร่างกาย อารมณ์ และสังคม ซึ่งสุดท้ายจะนำไปสู่ความเครียด

ประเวศ วะสี (2549, หน้า 23-33) ได้แบ่งสาเหตุของความเครียดออกเป็น 7 ประเภท คือ

1. ไม่ได้ออกกำลังกาย เช่น ชีวิตในสมัยโบราณ เป็นเรื่องการออกกำลังกาย ร่างกายจึงกำหนดว่าออกกำลังกายถึงจะดี เมื่อเข้าสู่ยุคคอมพิวเตอร์ มีการใช้เทคโนโลยี มากขึ้นคนจึงไม่ค่อยได้ออกกำลังกาย ทำให้เกิดความไม่สมดุลของระบบประสาท และทำให้เกิดความเครียด

2. การใช้สมองซีกซ้ายมากกว่าซีกขวา ถ้าคิดวิเคราะห์จะต้องใช้สมองซีกซ้าย ถ้าไม่ต้องการใช้การวิเคราะห์ เช่น เรื่องสุนทรียภาพ ศิลปะ เรื่องของสมาธิ จะใช้สมองซีกขวา

3. การทำงานที่ซ้ำซากจำเจ งานในยุคปัจจุบัน พนักงานอาจต้องทำหน้าที่ซ้ำ ๆ เดิมตั้งแต่เช้าจรดเย็น เช่นพนักงานทำหน้าที่ ปิด-เปิดสวิตซ์ ตลอดทั้งวัน ก็อาจทำให้เกิดความเครียดได้

4. การเผชิญต่อสิ่งที่ไม่คุ้นเคย เมื่อคนเราพบเจอสิ่งใหม่ ๆ หรือไม่คุ้นเคย หรือเจอสภาวะเสี่ยงอันตรายจะเกิดความเครียด

5. ความรีบร้อน เช่น ทำอะไรไม่ทันใจ หรือรีบร้อน อะครีนาลินจะหลั่งออกมา ถ้าเป็นครั้งคราวจะไม่มีผลกระทบอะไร แต่ถ้าเป็นบ่อย ๆ ทุกวัน จะทำให้จิตใจไม่สบาย หัวใจเต้นแรง เช่น ภาวะรถติด

6. ความบีบคั้น เช่น 1) ทางวัตถุ เช่น การขาดแคลนปัจจัย ไม่มีรายได้อ่าง 2) ความบีบคั้นทางสังคม เช่น ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ขณะนี้ความสัมพันธ์ของคนไทยมีปัญหา มาก ไม่ว่าจะเป็นความสัมพันธ์ระหว่างพ่อแม่ลูก เพื่อนบ้าน ผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เป็นต้นเหตุให้ไม่มีความสุข 3) ความบีบคั้นทางจิต เช่น ความอยาก ความวิตกกังวล ความอิจฉา ความไม่พอใจ ความผิดหวัง จะทำให้เครียดและไม่มีความสุข เช่นเดียวกัน

7. ธรรมชาติแตกต่างกัน เช่น ในเรื่องเดียวกัน บางคนไม่ค่อยเครียดแต่บางคนอาจเอาจริงเอาจัง จึงเครียดไปหมดทุกเรื่อง

ประเภทของความเครียด

สมิต อาชนิจกุล (2547, หน้า 15-16) ความเครียดแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภท คือ

1. ความเครียดในระยะสั้น เป็นสถานการณ์ที่เกิดขึ้นทันทีทันใด เช่น ตกใจ หรือช็อก

2. จากสาเหตุบางอย่าง เช่น เสียดัง การเคลื่อนที่อย่างกะทันหัน เป็นต้น

3. ความเครียดในระยะยาว ความเครียดบางอย่างกินเวลานาน เช่น เกิดปัญหาความไม่ลงรอย ไม่เข้าใจกันในครอบครัว ปัญหาเรื่องเงิน รายได้ไม่พอกับรายจ่าย ถูกให้ออกจากงาน หรือตกงาน ความเครียดนี้สามารถจัดออกได้ยาก และรุนแรงกว่าความเครียดระยะสั้น กล่าวคือ จะมีความวิตกกังวลที่หาสาเหตุไม่ได้ นอนไม่หลับ จิตไม่เป็นสมาธิ ระบบย่อยอาหารผิดปกติ ทำให้เป็นแผลในกระเพาะอาหาร เกิดความดันโลหิตสูง และโรคหัวใจ เป็นต้น

Derogatis & Coons (1984 อ้างถึงใน จำลอง ดิษยวณิช และพริ้มเพรา ดิษยวณิช, 2545, หน้า 5-6) ได้แบ่งประเภทความเครียดออกเป็น 4 ประเภท คือ

1. สิ่งที่ทำให้เกิดความเครียดแบบเฉียบพลัน และมีช่วงระยะเวลาจำกัด (Acute, time-limited stressors) เช่น เดินไปตามถนนแล้วเจอสุนัขดุ

2. ผลต่อเนื่องจากสิ่งที่ทำให้เกิดความเครียด (Stressor sequences) เช่น การตกงาน ซึ่งจะก่อให้เกิดผลไม่ดีตามมา

3. สิ่งที่ทำให้เกิดความเครียดเรื้อรังเป็นช่วง ๆ (Chronic intermittent stressors) เช่น การสอบไล่ของนักศึกษา การเรียนขับรถยนต์ และการผ่าตัด เป็นต้น

4. สิ่งที่ทำให้เกิดความเครียดเรื้อรัง (Chronic stressors) เช่น มีปัญหาการเงิน มีคนตรวจงานที่เข้มงวด เป็นต้น

ปฏิกริยาตอบสนองต่อความเครียด

มรรยาท รุจิวิชชญ์ (2556, หน้า 12-13) ได้กล่าวถึงปฏิกริยาตอบสนองต่อความเครียด การควบคุมการตอบสนองจำแนกได้ 2 ระดับ คือ การควบคุมในระดับอัตโนมัติซึ่งเป็นการตอบสนองที่ไม่อยู่ภายใต้การควบคุมของจิตใจ และการควบคุมในระดับรู้สึกตัว ซึ่งเป็นการตอบสนองภายใต้การควบคุมของจิตใจ ดังนี้

1. ระดับอัตโนมัติ

1.1 การตอบสนองอัตโนมัติที่เกิดจากสัญชาตญาณ เป็นการตอบสนองทันทีทันใด เพื่อรักษาภาวะสมดุลของชีวิต การตอบสนองนี้ไม่ได้ถูกควบคุมโดยการฝึก และไม่อยู่ในบังคับของจิตใจ

1.2 การตอบสนองอัตโนมัติที่เกิดจากการฝึก เป็นการตอบสนองอัตโนมัติที่เกิดขึ้นได้จากการฝึกซ้ำ ในช่วงระยะเวลาหนึ่ง ทำให้เกิดการจดจำและเกิดวงจรการตอบสนองแบบอัตโนมัติขึ้นและวงจรนี้ต้องได้รับการกระตุ้นอยู่เสมอเพราะอาจหายไปเมื่อไม่ได้รับการกระตุ้น

2. ระดับรู้สึกตัว

การตอบสนองในระดับรู้สึกตัว เกี่ยวข้องกับความคิดและความรู้สึกโดยอาศัย

ประสบการณ์หรือข้อมูลที่สะสมไว้ในสมองเพื่อการตัดสินใจต่อการสั่งการและตอบสนอง การตอบสนองระดับนี้ไม่ได้เกิดขึ้นเองโดยอัตโนมัติและต้องใช้เวลาพอสมควร การควบคุม การตอบสนองความเครียดที่เกิดขึ้นอัตโนมัติ สามารถคัดแปลงและเปลี่ยนเป็นการควบคุม การตอบสนองความเครียดในระดับรู้สึกตัวได้ด้วยการฝึก

Lazarus (1966 อ้างถึงใน มรรยาท รุจิวิษญู, 2556, หน้า 19-23) กล่าวถึง ระบบ การตอบสนองทางอารมณ์ (Emotional response system) เป็นผลจากความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล กับสิ่งแวดล้อม การตอบสนองทางอารมณ์จะแตกต่างกันในแต่ละบุคคลขึ้นอยู่กับการประเมิน ทางปัญญาของบุคคลต่อสิ่งเร้าที่เข้ามากระทบโดยบุคคลเป็นผู้ประเมินว่าความสัมพันธ์นั้นอยู่ใน จิตความสามารถที่ตนเองจะจัดการได้ หรือเกินขีดความสามารถในการจัดการจนรู้สึกว่าคุณค่า หรือเป็นอันตราย การตอบสนองของบุคคลมีหลายรูปแบบ ทั้งทางความคิดและการรับรู้ ทาง อารมณ์และความรู้สึกทางพฤติกรรม และทางสรีระ

Lazarus (1966); Lazarus & Folkman, 1984 อ้างถึงใน มรรยาท รุจิวิษญู, 2556, หน้า 19) ระบบการตอบสนองทางอารมณ์ประกอบด้วยองค์ประกอบหลัก 3 อย่าง คือ คุณสมบัติของสิ่งเร้า ระบบการประเมินของบุคคล และการตอบสนองของบุคคล ดังนี้

1. คุณสมบัติของสิ่งเร้า

1.1 คุณสมบัตินภายใน (Intrinsic data) หมายถึง ข้อมูลเฉพาะภายในบุคคล เช่น ความเชื่อ ความคาดหวังในความสามารถต่อการตอบสนองความต้องการในสถานการณ์ต่าง ๆ ทำให้บุคคลเกิดอารมณ์โกรธ กังวล เศร้า พึงพอใจ เป็นต้น

1.2 คุณสมบัตินอก (Extrinsic data) หมายถึง ข้อมูลไม่เฉพาะ ภายนอกบุคคล และมีคุณสมบัตินอกเหนือ และไม่ชัดเจน

1.3 คุณสมบัติของข้อมูลที่ได้รับจากการประเมินย้อนกลับในการตอบสนองที่ผ่านมา (Response determined data)

2. ระบบการประเมินของบุคคล

กระบวนการประเมินทางปัญญาของบุคคล เป็นกระบวนการในการประเมินเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นของบุคคลว่าเป็นอย่างไร และสามารถตอบสนองได้อย่างไร โดยมีขั้นตอนดังนี้

2.1 การประเมินขั้นต้น เป็นการประเมินสิ่งเร้าของบุคคล ที่ใช้องค์ประกอบภายใน บุคคล เช่น ค่านิยม ความเชื่อ ช่วยในการตัดสินใจหรือประเมินสถานการณ์ที่บุคคลเผชิญหน้าอยู่ ขณะนั้น การประเมินขั้นต้นเป็นการประเมินสถานการณ์ขณะนั้นว่าเป็นอย่างไรผลของการประเมิน ออกมาใน 3 ลักษณะ คือ ไม่มีความเกี่ยวข้อง และไม่มีผลต่อภาวะปกติของบุคคล มีประโยชน์และเป็นผลดีต่อบุคคล หรือเต็มไปด้วยความเครียด หากบุคคลประเมินเหตุการณ์ว่าเต็มไปด้วยความเครียด

ลักษณะการประเมินจะแสดงออก ดังนี้

2.1.1 การทำทายเป็นการประเมินเหตุการณ์ของบุคคลที่คาดว่าจะเกิดขึ้น โดยคาดคะเนโอกาสที่เกิดขึ้นของเหตุการณ์ว่าจะได้รับประโยชน์ จะมีความเจริญงอกงาม โดยส่วนใหญ่เป็นการคาดคะเนถึงผลของเหตุการณ์ในด้านบวก

2.1.2 การคุกคาม เป็นการประเมินเหตุการณ์ของบุคคลที่จะเกิดขึ้น โดยคาดคะเนว่าจะทำให้เกิดอันตราย และการสูญเสีย ถึงแม้ว่าเป็นการคาดคะเนถึงผลของเหตุการณ์ในด้านลบ บุคคลยังพยายามหาหนทางที่จะควบคุมสถานการณ์นั้นไว้

2.1.3 อันตราย หรือการสูญเสีย เป็นการประเมินผลของเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในด้านลบหลังเหตุการณ์ได้เกิดขึ้นแล้ว ผลของเหตุการณ์ก่อให้เกิดความสูญเสียและเป็นอันตรายต่อบุคคล ทั้งด้านสัมพันธภาพกับคนอื่น หรือความมีคุณค่าในตนเอง รู้สึกไม่ได้รับการช่วยเหลือ นำไปสู่ภาวะวิตกกังวลและซึมเศร้าในที่สุด

2.2 การประเมินขั้นที่สอง เป็นการประเมินความสามารถของบุคคลต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นว่าจะแก้ไขอย่างไร และประเมินความช่วยเหลือที่จะได้รับว่า จะสามารถจัดการกับสิ่งที่เกิดขึ้นได้หรือไม่อย่างไร เมื่อมีสิ่งเร้าที่มีความรุนแรงเข้ามากระทบ บุคคลประเมินว่ามีทางเลือกที่จะจัดการกับเหตุการณ์นั้นได้ด้วยตนเอง หรือรับรู้ว่าตนไม่มีความสามารถแต่เชื่อว่าจะสามารถหาวิธีการอื่นที่จะแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้ คือ ยังมีแหล่งช่วยเหลืออื่น ๆ ที่สามารถช่วยได้ การประเมินการรับรู้ในขั้นนี้จึงเป็นการทำทาย ความเครียดก็จะไม่เกิดขึ้น หากบุคคลประเมินว่าตนไม่มีความสามารถที่จะแก้ไขปัญหาได้แล้ว และยังขาดการช่วยเหลือจากแหล่งอื่นและมองไม่เห็นแนวทางในการแก้ไขอื่น ๆ ความเครียดก็จะเกิดขึ้น

2.3 การประเมินซ้ำ เป็นการประเมินซ้ำหลังจากการที่บุคคลใช้วิธีการแก้ไขปัญหาไม่ได้ผล เพื่อให้สามารถรักษาความสมดุลของระบบไว้ การประเมินซ้ำในเบื้องต้นมักออกมาในรูปของการใช้กลไกการป้องกันตนเอง หลังจากนั้นบุคคลจะใช้รูปแบบการแก้ไขปัญหา โดยการแก้ไขปัญหของบุคคลนั้น ๆ ผลลัพธ์จะเป็นอย่างไร ขึ้นอยู่กับการประเมินคุณสมบัติของสิ่งเร้าที่มากระทบ และบุคคลใช้รูปแบบใดในการแก้ไขปัญหที่เป็นผลจากการกระทำระหว่างปัจจัยภายในบุคคลกับปัจจัยภายนอกด้านสิ่งแวดล้อม เพื่อให้สามารถรักษาสภาพปกติหรือความสมดุลของชีวิตไว้ได้ โดยหากบุคคลประเมินสิ่งเร้าที่เกิดขึ้นว่าเป็นการคุกคามรูปแบบในการแก้ปัญหจะแสดงออกใน 2 ลักษณะ คือการตอบสนองทางความคิด หรือรับรู้ตามความเป็นจริง และการตอบสนองทางความคิด และรับรู้บิดเบือนจากความเป็นจริง หากบุคคลประเมินสิ่งเร้าที่เกิดขึ้นเป็นสิ่งที่ไม่คุกคาม บุคคลจะสามารถตอบสนองต่อสิ่งเร้านั้นโดยปราศจากปัญหาทางอารมณ์ มีวิธีการในการแก้ไข

ปัญหา การตอบสนองต่อความเครียด เมื่อบุคคลต้องเผชิญกับสิ่งเร้าและสิ่งเร้าเหล่านั้นทำให้เกิดภาวะเครียด บุคคลจะมีการตอบสนองต่อความเครียด

3. การตอบสนองต่อบุคคล

การตอบสนองของบุคคลต่อความเครียดเป็นไปใน 4 ลักษณะ ดังนี้

3.1 การตอบสนองทางความนึกคิดและการรับรู้ ประกอบด้วย

3.1.1 การหนีและเลี่ยง บุคคลที่จะจัดการความเครียดที่ทำให้ตนเองรู้สึกท้อหรืออับอายหรือถูกคุกคามต่อจิตใจให้ลดลงหรือหมดไปโดยการใช้กลไกการป้องกันตนเองซึ่งพบในคนส่วนใหญ่

3.1.2 การยอมรับและการเผชิญกับภาวะเครียด บุคคลพยายามหนีบทบาถึงที่มาของความเครียดค้นหาวิธีการเพื่อนำมาแก้ไขสภาพการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียด มีการแก้ไขเปลี่ยนแปลงตนเองให้เข้มแข็งและอดทนมากขึ้น เพื่อสามารถเผชิญภาวะเครียดได้มากขึ้น

3.1.3 การเรียนรู้ที่จะอยู่กับความเครียด หากบุคคลไม่สามารถแก้ไขหรือเปลี่ยนแปลงสิ่งเร้าที่ก่อให้เกิดความเครียดได้จึงรับรู้และพยายามที่จะอยู่กับความเครียดให้ได้โดยใช้วิธีการต่าง ๆ เช่น การใช้เทคนิคผ่อนคลายความเครียด การแสวงหาความช่วยเหลือจากผู้อื่น

3.2 การตอบสนองทางอารมณ์และความรู้สึก คนที่มีความเครียดอารมณ์และความรู้สึกจะเปลี่ยนไป จะเกิดความรู้สึกคับข้องใจ กระสับกระส่าย ถูกกดดัน ถูกบีบคั้น รู้สึกกลัววิตกกังวล โกรธ เสียใจ รู้สึกผิด และซึมเศร้า

3.3 การตอบสนองทางพฤติกรรม เป็นปฏิกิริยาของร่างกายในการเตรียมพร้อมที่จะสู้หรือถอยหนี พฤติกรรมอาจจะแสดงออกทางสีหน้า ท่าทาง มีอาการสั่น เนื่องจากความตึงเครียดของกล้ามเนื้อ

3.4 การตอบสนองทางสรีระ หมายถึง การเปลี่ยนแปลงในระบบประสาทอัตโนมัติและการเปลี่ยนแปลงการทำงานของต่อมหมวกไต

Selye (1976 อ้างถึงใน มรรยาท รุจิวิษชญ์, 2556, หน้า 23) ได้แบ่งปฏิกิริยาตอบสนองของร่างกายเป็น 3 ระยะ คือ

1. ระยะตอบสนองต่อสัญญาณอันตราย เป็นระยะที่ร่างกายถูกกระตุ้นให้มีความพร้อมและตื่นตัวในการสร้างกลไกที่จะต่อต้านภาวะเครียดมีการเปลี่ยนแปลงของระบบประสาทอัตโนมัติและการทำงานของต่อมหมวกไต ระยะนี้จะใช้เวลาไม่นานนักก็อาจปรับตัวได้ หรืออาจจะเข้าสู่ระยะที่ 2 ต่อไป

2. ระยะต่อต้าน ร่างกายจะปรับภาวะความไม่สมดุลของระบบต่าง ๆ ให้คืนสู่ภาวะปกติเกิดการเปลี่ยนแปลงที่จะนำไปสู่ความพร้อมที่จะป้องกันตนเอง ระยะนี้ร่างกายพยายามสร้าง

ภูมิคุ้มกันความเครียด ปฏิกริยาตอบสนองของร่างกายต่อภาวะเครียดจะกลับสู่ปกติเมื่อความเครียดลดน้อยลง แต่ถ้าความเครียดยังคงอยู่เป็นเวลานานระยะต่อต้านจะคงอยู่ ไม่กลับสู่ภาวะปกติ บุคคลจะรู้สึกเป็นทุกข์ มีการกระตุ้นการทำงานของระบบประสาทอัตโนมัติและต่อมหมวกไตเพิ่มขึ้น เช่น อัตราการเต้นของหัวใจเพิ่มขึ้น ความดันโลหิตสูงขึ้น อัตราการหายใจถี่มากขึ้น เวียนศีรษะ มึนงง เหงื่อออก กล้ามเนื้อหดตัวทำให้ปวดตามร่างกายและอาจเกิดพยาธิสภาพของอวัยวะที่เป็นจุดอ่อนแอ หากระยะต่อต้านยังคงอยู่ต่อไป การปรับตัวไม่ได้ผลบุคคลจะยังตั้งเครียดมากขึ้น จนกระทั่งถึงจุดที่ปรับตัวไม่ได้จะเข้าสู่ระยะที่ 3

3. ระยะหมดกำลัง เมื่อบุคคลไม่สามารถปรับตัวได้อีกแล้ว ภาวะความไม่สมดุลของร่างกายยังคงอยู่ ร่างกายจะไม่สามารถคืนสู่ภาวะปกติได้ ทำให้เกิดโรคทางจิต หรือโรคทางกายร่วมด้วย หรืออาจเสียชีวิตได้

โดยในการศึกษาค้นคว้าวิจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ผู้วิจัยเลือกใช้แนวคิด และทฤษฎีของ Cartwright & Cooper (1977) และ Gilmer, et. al (1971) ซึ่งเป็นแนวคิดปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานที่สอดคล้องกับการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ โดยปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียด ได้แก่

1. ปัจจัยด้านลักษณะงาน
2. บทบาทหน้าที่ในองค์กร
3. ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นในที่ทำงาน
4. ความก้าวหน้าในการทำงาน และ
5. ปัจจัยด้านองค์กร

ส่วนแนวคิดของ Gilmer, et. al (1971) ผู้วิจัยเลือกปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียด 2 ด้าน ได้แก่

1. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน
2. ค่าตอบแทน และสวัสดิการ

โดยจากแนวคิด และทฤษฎีของ ของ Cartwright & Cooper (1977) และ Gilmer, et. al (1971) ผู้วิจัยนำมาเป็นแนวทางในการกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน

ความหมายของประสิทธิภาพการทำงาน

รังสิมา มั่นใจอารีย์ (2549, หน้า 7) ได้ให้ความหมายว่า ประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึง การเปรียบเทียบทรัพยากรที่ใช้ไป (Input) กับผลที่ได้จากการทำงาน (Output) ว่าดีขึ้น

อย่างไร แต่ไหน ในขณะที่กำลังทำงานตามเป้าหมายขององค์กร

สมใจ ลักษณะ (2542, หน้า 210) ได้ให้ความหมายว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง การปฏิบัติกิจกรรม การงานอย่างราบรื่น ครบถ้วน ประหยัดเวลา ใช้กำลังและทรัพยากรอย่างคุ้มค่า เกิดความสูญเปล่าน้อยที่สุด

Gibson (1988 อ้างใน รังสิมา มั่นใจอารย์, 2549 หน้า 31-32) ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพว่า หมายถึง อัตราส่วนของผลผลิตต่อปัจจัยการผลิต (Ratio of outputs to inputs) การวัดประสิทธิภาพจะใช้ตัวชี้วัดต่าง ๆ เช่น

1. อัตราการได้รับผลตอบแทน (Rate of returns) ในเงินลงทุนหรือทรัพย์สินที่เป็นทุน
2. ค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนต่อหน่วยผลผลิต (Unit cost)
3. อัตราการสูญเปล่าน้อยลงในการใช้ทรัพยากร
4. อัตราส่วนของผลกำไรต่อค่าใช้จ่ายในการลงทุน

การวัดประสิทธิภาพ อาจแสดงค่าด้วยการเปรียบเทียบระหว่าง ค่าใช้จ่ายในการลงทุนกับผลกำไรที่ได้รับ เช่น ถ้าผลกำไรมีสูงกว่าต้นทุน มากเท่าไร ก็แสดงถึงประสิทธิภาพมากขึ้น ประสิทธิภาพ มี 2 ระดับ คือ ประสิทธิภาพส่วนบุคคล และประสิทธิภาพขององค์กร

ประสิทธิภาพของบุคคล หมายถึง ความสามารถในการทำงานเสร็จ โดยสูญเวลาและเสียพลังงานน้อยที่สุด คือการทำงานได้เร็ว และได้งานดี บุคคลที่มีประสิทธิภาพในการทำงาน หมายถึงบุคคลที่ตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ และใช้เทคนิควิธีการทำงานที่สามารถสร้างผลงานได้มาก เป็นผลงานที่มีคุณภาพเป็นที่น่าพอใจ โดยสิ้นเปลืองทุนค่าใช้จ่าย พลังงาน และเวลาน้อย เป็นบุคคลที่สามารถเพิ่มปริมาณและคุณภาพของผลงาน สามารถคิดค้นคิดแปลงวิธีการทำงานให้ได้ผลดียิ่งขึ้นอยู่เสมอ และมีความสุขและความพึงพอใจในการทำงาน

ประสิทธิภาพขององค์กร หมายถึง การที่องค์กรสามารถดำเนินงานต่าง ๆ ตามภาระหน้าที่ขององค์กร โดยใช้ทรัพยากร ปัจจัยต่าง ๆ รวมถึงกำลังคนได้อย่างคุ้มค่าที่สุด โดยมีการสูญเปล่าน้อยที่สุด องค์กรมีระบบการบริหารที่เอื้ออำนวยต่อการผลิตและการบริการได้ตามเป้าหมาย มีความสามารถใช้กลยุทธ์ เทคนิค วิธีการ และเทคโนโลยีอย่างเหมาะสม ทำให้เกิดวิธีการทำงานที่ดี มีความราบรื่น มีปัญหาและอุปสรรคน้อย บุคลากรจะมีขวัญกำลังใจดีมีความสุขและพึงพอใจในการทำงาน

กันตยา เพิ่มผล (2543, หน้า 2) ได้ให้ความหมายว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ขนาดและความสามารถของความสำเร็จหรือบรรลุผลตามเป้าหมาย หรือวัตถุประสงค์ของตนเองและองค์กร

Peterson & Plowman (1958, p.506-507) กล่าวว่า มีการเข้าใจผิดอย่างแพร่หลาย ในความหมายของประสิทธิภาพ การมองว่าประสิทธิภาพ คือ การลดต้นทุนเท่านั้นก่อนข้างจะเป็น

ความหมายที่จำกัดมากเกินไป ประสิทธิภาพคือคุณภาพและความสามารถในการผลิต การมี ประสิทธิภาพในทางธุรกิจ หมายถึงการดำเนินงานที่ดี และการดำเนินการอย่างเพียงพอร่วมกัน ประสิทธิภาพคือแนวคิดพื้นฐานของกระบวนการจัดการทั้งหมด การดำเนินธุรกิจให้เกิด ประสิทธิภาพสูงสุด ประกอบไปด้วยคุณภาพและปริมาณเป็นไปตามต้องการ ภายใต้วงเวลาที่กำหนดไว้ ใช้ต้นทุนต่ำที่สุด มีการจัดการที่ดี ซึ่งแบ่งได้เป็น องค์ประกอบ 5 อย่าง คือ

1. คุณภาพ (Quality) ได้แก่ การได้ผลผลิตออกมาเป็นสินค้า หรือบริการตามที่ต้องการ เป็นที่พึงพอใจแก่ผู้ใช้ผลผลิตหรือผู้ใช้บริการ
2. ปริมาณ (Quantity) ได้แก่ การได้ผลผลิตออกมาในปริมาณที่ต้องการหรือตามที่ได้ มีการกำหนดไว้
3. เวลา (Time) ได้แก่ การผลิตได้ภายในเวลาที่ต้องการ หรือการผลิตได้ภายในเวลาที่ได้ กำหนดหรือจำกัดเอาไว้หรือภายในเวลาที่ยอมรับได้
4. ค่าใช้จ่ายหรือต้นทุน (Cost) ได้แก่ การดำเนินงาน โดยใช้ค่าใช้จ่าย ทรัพยากรหรือ ต้นทุนให้น้อยที่สุด และการเกิดการสูญเสียให้น้อยที่สุด
5. วิธีการ (Method) ได้แก่ รูปแบบการดำเนินการที่มีความสมดุล และเหมาะสม ไม่มี การกระทำที่มากเกินไป หรือน้อยเกินไป

Varney (1977 อ้างถึงใน รังสิมา มั่นใจอารย์, 2549, หน้า 121) เป็นนักบริหารและ นักจิตวิทยาองค์กร ได้เสนอแนวคิดว่าการบริหารงานควรยึดหลักในการทำงานร่วมกัน โดยจะต้อง มีการสร้างทีมงาน (Team building) ซึ่งจะเป็กระบวนการขั้นพื้นฐาน ในการพัฒนากลุ่มบุคคลที่ กำลังทำงานด้วยกัน เพื่อให้เขาได้เรียนรู้ว่าจะทำอะไร จึงจะบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายของ แต่ละบุคคลได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผล พร้อมทั้งสามารถบรรลุเป้าหมายของ องค์กรไปด้วยในขณะเดียวกัน

รังสิมา มั่นใจอารย์ (2549, หน้า 184-185) กล่าวถึงการกำกับงาน หรือการควบคุมงาน เป็นหน้าที่สำคัญของการบริหารจัดการองค์กร ที่ต่อเนื่องจากการสั่งการ หรืออำนาจการ เพื่อ ตรวจสอบและประเมินประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน และกำกับดูแลงานให้เป็นไปตามแผนงาน และเป้าหมายที่กำหนดไว้

มาตรฐานที่ใช้ในการกำกับงานเกี่ยวข้องกับหัวข้อสำคัญต่าง ๆ ได้แก่

1. ด้านปริมาณ เช่นการเปรียบเทียบปริมาณขาย หรือยอดขายตามที่ตั้งเป้าหมายไว้กับ ยอดขายจริง
2. ด้านคุณภาพ เช่น การเปรียบเทียบจำนวนลูกค้า กับจำนวนผลิตภัณฑ์แต่ละประเภท เพื่อพิจารณาคูณลักษณะของลูกค้าและผลิตภัณฑ์แต่ละชนิด เป็นต้น

3. ด้านเวลา เช่น การจัดทำตารางเวลาที่กำหนดไว้ว่า สินค้าแต่ละชนิดจะขายหมดในเวลาใด หรือการกำหนดเวลาในการผลิต

4. ด้านค่าใช้จ่าย เช่น การกำหนดค่าใช้จ่ายที่เป็นต้นทุนในการผลิต หรือใช้จ่ายต่าง ๆ เปรียบเทียบกับยอดขายหรืองบประมาณที่มีอยู่ เป็นต้น

Smith (1982, p.65 อ้างใน สมใจ ลักษณะ, 2542 หน้า 9) ได้อธิบายองค์ประกอบต่าง ๆ ขององค์การที่จะนำไปสู่ผลที่มีประสิทธิภาพ ดังนี้

1. องค์ประกอบด้านปัจจัย

1.1 ด้านมนุษย์ เช่น กำลังคน ความสามารถ พลัง ความต้องการ ความคาดหวัง เป็นต้น

1.2 ด้านอื่นนอกจากมนุษย์ เช่น เงิน เครื่องมือ วัสดุ เทคนิควิธีการ ที่ดิน เป็นต้น

2. องค์ประกอบด้านกระบวนการ

2.1 การจัดการองค์กร เช่น โครงสร้างองค์กร การกำหนดวัตถุประสงค์ การกำหนดกลยุทธ์ เป็นต้น

2.2 การจัดระบบตัดสินใจและระบบข้อมูล เช่น กระบวนการตัดสินใจ การใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ การจัดระบบสนับสนุน เป็นต้น

2.3 การวางแผนและควบคุม เช่น การวางแผนยุทธศาสตร์ รูปแบบการวางแผนและวิธีการใช้งาน การบริหารบุคลากร การจัดระบบควบคุม เป็นต้น

3. องค์ประกอบด้านผลผลิต

3.1 สินค้าและบริการ

3.2 ความสามารถปฏิบัติขององค์กร

3.3 ระดับการเพิ่มผลผลิต

3.4 นวัตกรรม

3.5 การเติบโตและการพัฒนาการขององค์กร

3.6 ภาพพจน์ขององค์กร

3.7 ความมุ่งมั่นขององค์กร

3.8 แรงจูงใจขององค์กร

3.9 ความพึงพอใจของบุคลากรและลูกค้า

สมใจ ลักษณะ (2542, หน้า 202) การพัฒนาองค์กรตามหลักการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงาน เน้นไปที่พัฒนาความรู้ ความสามารถ ความรู้สึกของบุคลากรและของหมู่คณะ โดยอาศัยการจัดบรรยากาศสภาพแวดล้อมในการทำงาน การสนองแรงจูงใจทางด้านการยอมรับทางสังคม

และแรงจูงใจ ความมั่นคงก้าวหน้าในการทำงาน เมื่อบุคคลมั่นใจในความรู้ความสามารถมีความสุข ความพอใจในสิ่งแวดล้อมและสภาพการทำงาน ก็หมายถึงการเป็นบุคคลที่มีคุณภาพชีวิตที่ดี ซึ่งผลที่ตามมา คือบุคคลนั้นย่อมมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น เป็นผลดีแก่องค์กร

Bowditch & Buono (1990, pp.270-271 อ้างถึงใน สมใจ ลักษณ์, 2542, หน้า 201-202)

ได้ให้แนวคิดการปรับปรุงองค์การให้มีคุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality to work life: QWL) ไว้ดังนี้

1. ให้ผลตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม
2. จัดสภาพแวดล้อมในองค์การให้ปลอดภัยและถูกสุขลักษณะและอนามัย
3. ส่งเสริมพัฒนาความสามารถของบุคลากร และใช้บุคลากรให้ตรงและเต็ม

ความสามารถ

4. ให้โอกาสบุคลากรได้พัฒนา และมีความเจริญก้าวหน้าอย่างต่อเนื่อง
5. สร้างสังคมที่ดีของผู้ร่วมงานในองค์การบนพื้นฐานของการให้มีปฏิสัมพันธ์

มีความสัมพันธ์ที่ดี ได้รับการยอมรับนับถือ

6. มีธรรมเนียมขององค์การ เพื่อคุ้มครองสิทธิประโยชน์ของผู้ร่วมงาน

ทฤษฎีการจัดการแบบวิทยาศาสตร์

Taylor (1856-1915 อ้างถึงใน รังสิมา มั่นใจอารย์, 2549, หน้า 7) Taylor เป็นผู้ค้นพบทฤษฎีการจัดการแบบวิทยาศาสตร์ เป็นวิศวกรชาวอเมริกัน เข้าเริ่มต้นพัฒนาวิธีการทำงานที่มีประสิทธิภาพ จากการสังเกตการณ์ทำงานของคนงานเป็นระยะเวลายาวนาน และสรุปแนวคิดที่ได้ เรียกว่า การจัดการเชิงวิทยาศาสตร์ (Scientific management) ซึ่งมีความเชื่อว่า ปัจจัยที่สำคัญที่จะนำไปสู่การจัดการที่มีประสิทธิภาพ และการสร้างสัมพันธภาพที่ดีกับพนักงาน ขึ้นอยู่กับปัจจัยต่อไปนี้

1. การศึกษาวิธีการทำงานด้วยวิธีการทางวิทยาศาสตร์ โดยการพัฒนาวิธีการทำงานให้เป็นระบบ มีขั้นตอนที่มีประสิทธิภาพในการทำงาน เพื่อจัดความสูญเสียในการทำงาน

2. ค้นหาวิธีการทำงานใด ๆ เพื่อให้ได้วิธีการทำงานที่ง่ายที่สุด เพื่อพัฒนาไปสู่

ความเชี่ยวชาญในงานของตน

3. การจ่ายค่าจ้างแบบจูงใจ เพื่อให้เกิดความกระตือรือร้นในการทำงาน

4. การบริหารและจัดการให้เป็นวิทยาศาสตร์ นำไปสู่การจ่ายค่าจ้างที่สูงขึ้นและทำให้

พนักงานทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

แนวคิดเกี่ยวกับผลกระทบจากความเครียด

มรรยาท รุจิวิชชญ์ (2556, หน้า 60-61) กล่าวว่า การจัดการความเครียดอย่างถูกวิธี ต้องมีความรู้เกี่ยวกับธรรมชาติของความเครียดและผลที่เกิดจากความเครียด เพื่อได้ตอบความเครียดที่เกิดขึ้นอย่างเหมาะสม บางคนเคยชินกับความเครียดจนคิดว่าเป็นเรื่องธรรมดา แต่ในความเป็นจริง ความเครียดเป็นอาการที่ค่อย ๆ ก่อตัวขึ้นอย่างไร้ตัว และกลับมามีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินชีวิตและการทำงานอย่างมาก เนื่องจากทำให้เกิดผลแทรกซ้อนของอาการทั้งทางร่างกาย อารมณ์ และพฤติกรรมตามมาภายหลัง ในภาวะเครียด สมดุลของร่างกายจึงถูกรบกวนกระเทือน ดังนั้น ความเครียดไม่ว่าจะเกิดขึ้นจากสาเหตุใดก็ตาม ย่อมมีผลให้บุคคลเสียคุณภาพของชีวิต และอาจแสดงปฏิกิริยาตอบสนองต่อภาวะเครียดทางใดทางหนึ่ง โดยแบ่งผลของความเครียดออกเป็น 3 ด้าน คือ

1. อาการทางร่างกาย อาการเครียดทางร่างกายบางรายอาจคุกคามถึงชีวิต เช่น ความดันโลหิตสูง และโรคหัวใจ อาการนอนไม่หลับ ความรู้สึกเหน็ดเหนื่อยตลอดเวลา ปวดศีรษะ ผื่นคัน อาหารไม่ย่อย แผลพุพอง ลำไส้ใหญ่บวม ไม่เจริญอาหาร รับประทานอาหารมากจนเกินไป และอาการตะคริว เป็นต้น อาการเหล่านี้เกิดขึ้นได้ที่จุดใดจุดหนึ่งของร่างกายหลังจากเหตุการณ์เครียด
2. อาการทางอารมณ์ อาการเครียดทางอารมณ์ประกอบด้วยอาการรุนแรงง่าย กลัดกลุ้ม ซึมเศร้า ขาดความต้องการทางเพศ ไม่มีอารมณ์ขัน และไม่มีสมาธิ เป็นต้น
3. อาการทางพฤติกรรม เพื่อผ่อนคลายจากความเครียดชั่วขณะ บางคนปล่อยอารมณ์ด้วยการรับประทานอาหาร สูบบุหรี่ ดื่มสุรา หรือใช้ยาเกินสมควร

สมิต อาชนิงกุล (2547, หน้า 16-18) กล่าวว่า โรคที่เป็นผลมาจากจากความเครียดที่ยาวนาน มีดังนี้

1. โรคแผลในกระเพาะอาหารและลำไส้
2. โรคขาดสารอาหาร
3. โรคอ้วน
4. โรคความดันโลหิตสูง
5. โรคติดเชื้ออื่น ๆ
6. โรคต่อมไทรอยด์เป็นพิษ
7. โรคกรดไขมันในเลือดสูง

จำลอง ดิษยวิช และพริ้มเพรา ดิษยวิช (2545, หน้า 32) ได้แบ่งอาการของความเครียดออกเป็น 4 กลุ่ม ดังนี้

1. อาการทางพฤติกรรม เช่น การหลีกเลี่ยง การผัดวันประกันพรุ่ง การแยกตัวออกจากเพื่อนฝูงและครอบครัว เบื่ออาหาร พละกำลังลดลง อ่อนแอ รุนแรง ก้าวร้าว เริ่มสูบบุหรี่จัด การใช้เหล้า ยา และสารเสพติด แบบอย่างของการนอนเปลี่ยนไป นอนไม่หลับ ขาดความรับผิดชอบ ประสิทธิภาพในการทำงานต่ำลง ไม่ไปโรงเรียน ขาดงาน พฤติกรรมอื่น ๆ เช่น ร้องไห้เดินไปเดินมา ทูรันทูราย ตกใจง่าย มีความระแวงระวังมากขึ้น ขาดความอดทน เป็นต้น

2. อาการทางอารมณ์ เช่น ความวิตกกังวล ความหวาดหวั่น ความกลัว ซึมเศร้า ความหงุดหงิด ขาดขวัญ และกำลังใจในการทำงาน

3. อาการทางการรู้ อาการทางจิตที่สัมพันธ์กับความเครียด เช่น ขาดแรงจูงใจ ขาดสมาธิ จิตใจไม่อยู่กับงานที่ทำ อาการทางจิตอื่น ๆ เช่น ความกังวลใจมากเกินไป หลงลืมทำอะไรไม่ค่อยได้ งุนงงสับสน การรับรู้ผิดปกติ มองคนอื่นในแง่ร้าย ความสามารถในการตัดสินใจลดลง หมดหวัง

4. อาการทางร่างกาย เช่น อ่อนเพลีย ไม่มีแรง ปวดศีรษะ ปวดหลัง กล้ามเนื้อตึงเครียด หัวใจเต้นแรง หรือเต้นเร็ว ใจสั่น เจ็บหน้าอก ความดันโลหิตเพิ่มสูงขึ้น อัตราการหายใจเร็วขึ้น หายใจลำบาก หายใจไม่เต็มอิ่ม ปวดท้อง แน่นท้อง ท้องอืด ท้องปั่นป่วน บางคนมีอาการปัสสาวะบ่อยขึ้น

Rice (1992, pp.182-185 อ้างถึงใน สมชัย สาริบุตร 2544, หน้า 33) ได้อธิบายถึงความเครียดในการทำงานจะทำให้มีอาการแสดงออกทางร่างกาย จิตใจ และเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมคือ

1. อาการแสดงออกทางร่างกาย ได้แก่ เพิ่มอัตราการเต้นของหัวใจ และความดันโลหิตเพิ่มการหลั่งของอะดรีนาลิน และนอร์อะดรีนาลิน มีความผิดปกติของกระเพาะอาหาร และลำไส้ เช่น เป็นแผล มีการบาดเจ็บของร่างกาย ร่างกายอ่อนเพลีย มีการตึงของกล้ามเนื้อ นอนไม่หลับ เป็นต้น

2. อาการแสดงออกทางด้านจิตใจ ได้แก่ ความวิตกกังวล ตึงเครียด สับสน หงุดหงิด รู้สึกคับข้องใจ โกรธ ขุ่นเคืองใจ อารมณ์อ่อนไหวง่าย และตอบสนองไว รู้สึกว่าถูกกดดันมาก การติดต่อสื่อสารด้วยประสิทธิภาพ แยกตัว ซึมเศร้า รู้สึกเบื่อหน่าย เป็นต้น

3. อาการทางพฤติกรรม เช่น หน่วงเหนี่ยวการทำงาน หลบเลี่ยงงาน ทำงานน้อยลง ประสิทธิภาพลดลง ดิแอลลกอฮอล์ ก้าวร้าว สัมพันธภาพกับครอบครัวและเพื่อนลดลง เป็นต้น

โครงสร้างการทำงานของสถานีตำรวจภูธร

สถานีตำรวจภูธร หมายถึง สถานีตำรวจที่มีเขตพื้นที่รับผิดชอบในทุกจังหวัด ยกเว้นสถานีตำรวจในเขตกรุงเทพมหานคร มีอำนาจหน้าที่ในการดูแลความสงบเรียบร้อยให้แก่

ประชาชน มีการแบ่งเขตอำนาจการสอบสวนดำเนินคดี ตามที่สำนักงานตำรวจแห่งชาติกำหนด สถานีตำรวจภูธรที่ผู้วิจัยทำการศึกษามีกำลังเจ้าหน้าที่ตำรวจปฏิบัติหน้าที่ทั้งหมด 64 คน โดยสถานีตำรวจภูธรแห่งนี้มีกำลังเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติ หรือสายงานออกเป็น 5 สายงาน คือ 1) งาน อำนาจการ 2) งานป้องกันและปราบปราม 3) งานจราจร 4) งานสืบสวน 5) งานสอบสวน มีกำลัง ในการปฏิบัติงานในสายงานต่าง ๆ ดังนี้

1. หัวหน้าสถานีตำรวจ ตำแหน่ง ผู้กำกับการสถานีตำรวจ จำนวน 1 นาย
2. งานอำนาจการ มีกำลังเจ้าหน้าที่ตำรวจ จำนวน 6 นาย
3. งานป้องกันและปราบปราม มีกำลังเจ้าหน้าที่ตำรวจ จำนวน 30 นาย
4. งานจราจร มีกำลังเจ้าหน้าที่ตำรวจ จำนวน 7 นาย
5. งานสืบสวน มีกำลังเจ้าหน้าที่ตำรวจ จำนวน 8 นาย
6. งานสอบสวน มีกำลังเจ้าหน้าที่ตำรวจ จำนวน 12 นาย

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สุภารัตน์ จิรภัทรสกุล (2546) ได้ศึกษาเรื่องความเครียดจากการทำงานกับภาวะสุขภาพ ของตำรวจจราจรในจังหวัดสมุทรปราการ เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง ความเครียดจากการทำงานกับภาวะสุขภาพของตำรวจจราจรในจังหวัดสมุทรปราการ เลือกกลุ่ม ตัวอย่างแบบ เฉพาะเจาะจงเป็นตำรวจจราจรชั้นประทวนที่มีประสบการณ์การทำงานด้านจราจร อย่างน้อย 1 ปี จำนวน 164 คน เครื่องมือที่ใช้ในการ เก็บข้อมูลประกอบด้วย แบบสอบถาม เครื่องวัดความดัน โลหิตแบบดิจิทัล และอุปกรณ์ในการเจาะ เลือดตรวจหาระดับคอเลสเตอรอล วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป สถิติที่ใช้คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยมัธยฐานเลขคณิตและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน วิเคราะห์หาความสัมพันธ์โดยใช้สถิติไค-สแควร์ ผลการวิจัย พบว่า ตำรวจจราจรมีความเครียดจากการทำงานสูง ร้อยละ 20.1 ภาวะสุขภาพของตำรวจจราจรพบความดันโลหิตสูง ร้อยละ 29.3 ระดับคอเลสเตอรอลสูง ร้อยละ 14.6 และภาวะสุขภาพจิต ไม่ปกติ ร้อยละ 29.9 ปัจจัยส่วนบุคคล เรื่องรายได้มีความสัมพันธ์กับความเครียดจากการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P < 0.05$) เกี่ยวกับพฤติกรรมสุขภาพ พบว่า การนอนหลับพักผ่อนมีความสัมพันธ์กับระดับไขมันในเลือด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P < 0.05$) และ ประสบการณ์ในการทำงาน รายได้ การนอนหลับพักผ่อน มีความสัมพันธ์กับภาวะสุขภาพจิตอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P < 0.05$) ความเครียดจากการทำงาน มีความสัมพันธ์กับระดับไขมันในเลือดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P < 0.05$) ปัจจัยความเครียดจากการทำงานในด้านข้อเรียกร้องจากงานมีความสัมพันธ์กับระดับไขมันในเลือดอย่างมีนัยสำคัญ

ทางสถิติ ($P < 0.05$) ปัจจัยความเครียดจากการทำงานด้านอำนาจการตัดสินใจในงานมีความสัมพันธ์กับภาวะสุขภาพจิตอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P < 0.05$) จากการศึกษาครั้งนี้ทำให้ทราบถึงความเครียดจากการทำงานของตำรวจจราจรในด้านข้อเรียกร้องจากงานก่อนข้างสูงและพบว่าความเครียดจากการทำงานสูงส่งผลต่อภาวะสุขภาพทำให้ไขมันในเลือดสูง ดังนั้นควรจัดให้มีการวิเคราะห์ทบทวนหน้าที่การทำงานของตำรวจจราจร รวมทั้งจำนวนระยะเวลาการทำงานบนท้องถนนของตำรวจจราจร ค่าตอบแทน และการนอนหลับพักผ่อน รวมทั้งมีการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาในเรื่องการปฏิบัติงานและจัด โปรแกรมส่งเสริมสุขภาพ เพื่อป้องกันการเกิด ความเครียดและพฤติกรรมสุขภาพที่เสี่ยงต่อการเกิด โรคหลอดเลือดหัวใจจาก ภาวะไขมันในเลือดสูงได้

ชนิดาภา ปราศราที (2550) ได้ศึกษาปัจจัยด้านจิตสังคม และความเครียดจากการทำงาน ของตำรวจจราจรในจังหวัดเชียงใหม่ กลุ่มตัวอย่างจำนวน 191 คน ผลการวิจัยพบว่ากลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 86.40 มีปัจจัยด้านข้อเรียกร้องจากการทำงานในระดับสูง กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 66.00 รับรู้ว่าการควบคุมหรืออำนาจในการตัดสินใจในการทำงานอยู่ระดับต่ำ และร้อยละ 60.20 ของ กลุ่มตัวอย่างรับรู้ว่าการสนับสนุนทางสังคมในระดับต่ำ และเมื่อพิจารณาปัจจัยด้านจิตสังคมของ กลุ่มตัวอย่างโดยรวมพบว่า กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 48.20 มีปัจจัยด้านจิตสังคมระดับสูง และร้อยละ 5.80 มีปัจจัยด้านจิตสังคมระดับต่ำ สำหรับความเครียดจากการทำงานพบว่ากลุ่มตัวอย่างร้อยละ 64.90 มีความเครียดจากการทำงานระดับปานกลางร้อยละ 22.20 มีความเครียดจากการทำงาน ระดับสูง และร้อยละ 13.10 มีความเครียดจากการทำงานระดับต่ำ เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ ระหว่างการเผชิญปัจจัยด้านจิตสังคมจากการทำงานเป็นรายด้าน และ โดยรวมกับระดับความเครียด จากการทำงานของกลุ่มตัวอย่างพบว่า มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

กนกภรณ์ ใจแก้ว (2551) ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัย ความเครียดในการทำงานและการเผชิญปัญหากับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพยาบาล โรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลชุมชนในจังหวัดระยอง มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความ เหนื่อยหน่ายจากการทำงานของพยาบาล และเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัย ความเครียดในการทำงานและการเผชิญปัญหากับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพยาบาล โรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลชุมชน ในเขต จังหวัดระยอง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาเป็น พยาบาลโรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลชุมชนในจังหวัดระยอง จำนวน 273 คน เครื่องมือที่ใช้ ในการศึกษาวิจัยเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยพหุคูณ ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยความเครียด ในการทำงานของพยาบาลโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ปัจจัยที่ทำให้

เกิดความเครียดในการทำงานมากที่สุดคือ ภาระงาน รองลงมาได้แก่ การเผชิญกับการตาย ความรู้ไม่เพียงพอ และความขัดแย้งกับแพทย์ ส่วนความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงานเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดในการทำงานน้อยที่สุด และพบว่าปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพยาบาลด้านการสูญเสียความสัมพันธ์ส่วนบุคคล และความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพยาบาลด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เบญจมา ฅ มหาไชย (2551) ได้ศึกษาเรื่อง การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร ปัจจัยความเครียดในการทำงาน ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคและความเหนื่อยหน่ายจากการทำงาน ของบุคลากรมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐบาล มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร ปัจจัยความเครียดในการทำงาน ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค และความเหนื่อยหน่ายจากการทำงาน เปรียบเทียบระดับความเหนื่อยหน่ายจากการทำงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร ปัจจัยความเครียดในการทำงาน และความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค และความเหนื่อยหน่ายจากการทำงาน รวมทั้งสร้างสมการทำนายความเหนื่อยหน่ายจากการทำงานจากองค์ประกอบของการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร ปัจจัยความเครียดในการทำงานและความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย วิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สันและการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีปัจจัยความเครียดในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.52 และมีปัจจัยความเครียดในการทำงานแต่ละด้าน ได้แก่ ด้านโครงสร้างและบรรยากาศในองค์กร ด้านตัวงาน ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ และด้านสัมพันธภาพในสถานที่ทำงาน อยู่ในระดับปานกลาง และพบว่า ความเครียดการทำงานไม่มีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายจากการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ชัชวาล ชูชัยเจริญ (2552) ศึกษาเรื่องระดับความเครียดและประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานสอบสวนสังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 5 การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาเรื่องระดับความเครียด และประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานสอบสวนสถานีตำรวจนครบาลในสังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 5 2) ศึกษาเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานสอบสวนสถานีตำรวจนครบาลในสังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 5 ที่มีระดับความเครียดแตกต่างกัน และ 3) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างระดับความเครียดและประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานสอบสวนสถานีตำรวจนครบาล ในสังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 5

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นพนักงานสอบสวน ในสังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 5 จำนวน 150 คน ผลการวิจัยพบว่าพนักงานสอบสวนมีระดับความเครียดที่แสดงออกมาทางร่างกาย และจิตใจ และระดับความเครียดในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง และพนักงานสอบสวนมีประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง พนักงานสอบสวนที่มีระดับความเครียดแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และความเครียดมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อดิศักดิ์ สวนกุล (2552) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัยพบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) มีความเครียดในการทำงานอยู่ในระดับต่ำ ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส วุฒิการศึกษา อายุการทำงาน และตำแหน่งงาน ไม่มีผลต่อความเครียดในการทำงาน ปัจจัยในการทำงาน ด้านนโยบายในการบริหารงาน สภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน ค่าตอบแทนและสวัสดิการ ความสำเร็จและความก้าวหน้าในงาน และสัมพันธ์ภาพกับบุคคลอื่นในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับความเครียดกับความเครียดในการทำงาน

นิธิพันธ์ บุญเพิ่ม (2553) ได้ศึกษาความเครียดและการจัดการความเครียดของนักศึกษาวิทยาลัยการแพทย์แผนไทย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ผลการศึกษพบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่ ร้อยละ 47.5 มีความเครียดระดับปกติหรือไม่เครียด ร้อยละ 18.9 มีความเครียดระดับปานกลางถึงมาก และเมื่อเกิดความเครียด กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ร้อยละ 70.0 จะปฏิบัติตัวหรือปรับตัวด้วยวิธีการต่าง ๆ ทุกครั้งเมื่อเกิดความเครียด วิธีการที่นักศึกษาส่วนใหญ่ ร้อยละ 79.7 จะปฏิบัติบ่อยหรือทุกครั้ง ได้แก่ การปรับความคิดโดยการยอมรับความจริง สาขาวิชาที่นักศึกษาศึกษาอยู่เป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับวิธีการจัดการความเครียดด้วยการปรับความคิด โดยการยอมรับความจริง การแสวงหาการสนับสนุนทางสังคม และการแสวงหาความเพลิดเพลิน (p -value = 0.005, 0.008, 0.015 ตามลำดับ) สถานภาพครอบครัวของนักศึกษาที่มีความสัมพันธ์กับวิธีการจัดการความเครียดการปรับความคิดโดยการบิดเบือนความจริง (p -value = 0.024)

จุฑามาศ ปิยารุทกษณ์ (2553) ได้ศึกษาความพึงพอใจและความเครียดกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ตรีศึกษา บริษัทในเครือ เจริญอักษร โอลดิง กรุ๊ป จำกัด การศึกษามีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจ ระดับความเครียดและระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคล ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและความเครียดในการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยสุ่มตัวอย่างจากพนักงานที่ปฏิบัติงานในบริษัทในเครือ เจริญอักษร โอลดิง กรุ๊ป จำกัด จำนวน 267 คน ผลการศึกษพบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง สถานภาพ โสดอายุ 25-34 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ/ พนักงานทั่วไป ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-15,000 บาท และมีอายุงานมากกว่า 5 ปี ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน พบว่า โดยรวมพนักงานบริษัทฯ มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านความเครียดในการปฏิบัติงาน พบว่า โดยรวมพนักงานบริษัทฯ มีระดับความเครียดในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก และด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน พบว่า โดยรวมพนักงานบริษัทฯ มีระดับความเครียดในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด ผลการทดสอบสมมุติฐาน พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านปริมาณงาน โดยรวมและมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านปริมาณงาน และพบว่า ความเครียดในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยรวม รวมทั้งมีความสัมพันธ์ กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านปริมาณงานและด้านคุณภาพของงาน นอกจากนี้ ยังพบว่าลักษณะด้านประชากรศาสตร์ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานฯ

เจษฎา กุงามมาก (2555) ได้ศึกษาความเครียดในการทำงานของอาจารย์มหาวิทยาลัยรัฐ ใช้ข้อมูลจากตัวอย่าง 326 คน ผลการศึกษาพบว่า อาจารย์มหาวิทยาลัยรัฐส่วนใหญ่มีความเครียดในการทำงานในระดับต่ำถึงปานกลาง ขณะที่ความแตกต่างของ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน สถานภาพสมรส สถานภาพสมรส สถานภาพภายในสถาบันอุดมศึกษา ประเภทมหาวิทยาลัย รัฐ กลุ่มวิชา ตำแหน่งทางวิชาการ อายุงาน และจำนวนชั่วโมงการทำงานสอนต่อสัปดาห์ พบว่าไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนปัจจัยเกี่ยวกับองค์การที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของอาจารย์มหาวิทยาลัยรัฐเป็นอันดับแรก คือด้านการประกันคุณภาพการศึกษารองลงมา คือด้านค่าตอบแทน ด้านภาระงานทางวิชาการ ด้านระบบบริหารและการจัดการภายในมหาวิทยาลัย และด้านตำแหน่งทางวิชาการ ตามลำดับ นอกจากนี้ อาจารย์มหาวิทยาลัยรัฐกลุ่มความเครียดต่ำ เห็นว่า ปัจจัยด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ด้านค่าตอบแทน ด้านภาระงานทางวิชาการ ด้านตำแหน่งทางวิชาการ มีผลต่อความเครียดในการทำงานต่ำกว่าอาจารย์มหาวิทยาลัยรัฐกลุ่มความเครียดปานกลาง และเครียดสูงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติยกเว้นปัจจัยด้านระบบบริหารและการจัดการภายในมหาวิทยาลัย อาจารย์มหาวิทยาลัยรัฐกลุ่มความเครียดสูง กลับเห็นว่า ปัจจัยดังกล่าวมีผลต่อความเครียดในการทำงานในระดับสูงกว่า อาจารย์มหาวิทยาลัยรัฐกลุ่มความเครียดปานกลางและเครียดต่ำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ญาณิภา จันทร์บำรุง (2555) ได้ศึกษาปัจจัยในการปฏิบัติงานที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท บางกอกกล๊าส จำกัด กลุ่มตัวอย่างจำนวน 210 คน

ผลการวิจัยพบว่า พนักงานส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง อายุ 20-30 ปี สถานภาพโสด การศึกษาระดับปริญญาตรี ระยะเวลาในการปฏิบัติงานน้อยกว่า แต่ไม่เกิน 3 ปี ตำแหน่งพนักงานทั่วไป ปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายคลังสินค้าจัดส่งและควบคุมวัสดุ รายได้ต่อเดือน 15,001- 20,000 บาท สำหรับปัจจัยในการปฏิบัติงาน ด้านลักษณะงาน ด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน และด้านสัมพันธภาพกับหัวหน้างาน ระดับปฏิบัติงานที่พนักงานได้รับอยู่ในระดับมาก และพนักงานมีความเครียดอยู่ในระดับน้อย โดยเพศหญิงมีความเครียดมากกว่าเพศชาย ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ฝ่ายปฏิบัติหน้าที่ ที่แตกต่างกัน มีความเครียดของพนักงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ พบว่า ปัจจัยในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงาน ด้านบทบาทในการทำงาน และด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงาน ด้านจิตใจ ด้านร่างกาย ด้านพฤติกรรม อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ณรงค์กร ศาสนา (2555) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของพนักงานส่วนตำบลในจังหวัดปราจีนบุรี โดยใช้กลุ่มตัวอย่างได้แก่พนักงานส่วนตำบลที่สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดปราจีนบุรี จำนวน 220 คน ผลการวิจัยพบว่า 1) พนักงานส่วนตำบลในจังหวัดปราจีนบุรีส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 30-40 ปี สถานภาพสมรส ไม่มีบุตร มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรี ตำแหน่งงาน/ สายงานผู้ปฏิบัติ ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานระหว่าง 1- 5 ปี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-15,000 บาท ระดับความเครียดของพนักงานส่วนตำบลในจังหวัดปราจีนบุรีมีความเครียดในการทำงานระดับต่ำค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.37 ปัจจัยด้านการปฏิบัติงานและปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมต่างกันมีผลต่อความเครียดในการทำงานของ พนักงานส่วนตำบลในจังหวัดปราจีนบุรีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อุทุมพร เมื่อนานา (2555) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการเกิดความเครียดของพนักงานธนาคาร สินเอเชีย จำกัด (มหาชน) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสาเหตุของความเครียดในด้านปัจจัยองค์การของพนักงานธนาคาร สินเอเชีย จำกัด (มหาชน) และระดับความเครียดในการทำงานของ พนักงานธนาคาร สินเอเชีย จำกัด (มหาชน) ว่ามีความเครียดระดับใด กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยนี้ คือ พนักงานธนาคารสินเอเชีย จำกัด (มหาชน) จำนวน 348 คน โดยสังกัดอยู่ในสำนักงานใหญ่ กำหนดการสุ่มตัวอย่างชนิดที่ทราบค่าความน่าจะเป็น (Probability sampling) โดยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple random sampling) เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามแบบ Likert scale และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป สถิติที่ใช้ประกอบด้วย ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน และค่าสถิติ Chi-Square ในการทดสอบสมมติฐานที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พนักงาน

ธนาคาร สินเอเชียจำกัด (มหาชน) ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 21-30 ปี มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี ทำงานในตำแหน่งพนักงานระดับปฏิบัติการ โดยมีประสบการณ์การทำงานน้อยกว่าหรือเท่ากับ 3 ปี และมีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 10,001-20,000 บาท ผลการวิจัยพบว่า พนักงานธนาคาร สินเอเชีย จำกัด (มหาชน) มีความเครียดอยู่ในระดับต่ำ ภาพรวมสาเหตุความเครียดด้านปัจจัยเกี่ยวกับองค์การของพนักงานธนาคาร สินเอเชีย จำกัด (มหาชน) เรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านวงจรชีวิตองค์การมีผลต่อการเกิดความเครียดในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.22$) ด้านภาวะผู้นำในองค์การมีผลต่อการเกิดความเครียดในระดับมาก ($\bar{x} = 3.53$) ด้านความต้องการส่วนบุคคลมีผลต่อการเกิดความเครียดในระดับมาก ($\bar{x} = 3.43$) และด้านโครงสร้างองค์การมีผลต่อการเกิดความเครียดในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 2.88$) ตามลำดับ สาเหตุความเครียด ด้านปัจจัยเกี่ยวกับองค์การมีความสัมพันธ์กับระดับความเครียดของพนักงานธนาคารสินเอเชีย จำกัด (มหาชน) ดังนี้ ด้านความต้องการส่วนบุคคล และด้านโครงสร้างองค์การ มีความสัมพันธ์กับระดับความเครียดของพนักงานธนาคาร สินเอเชีย จำกัด (มหาชน) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 แต่ด้านภาวะผู้นำในองค์การ และด้านวงจรชีวิตขององค์การ มีความสัมพันธ์กับระดับความเครียดของพนักงานธนาคาร สินเอเชีย จำกัด (มหาชน) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังนั้น ผู้บริหารควรเล็งเห็นถึงความสำคัญ ระดับความเครียดของพนักงานถึงแม้ความเครียดในระดับต่ำจะเป็นผลดีต่อการปฏิบัติงาน และเป็นตัวผลักดันให้คนทำงานได้ดีขึ้น ไม่เกียจคร้าน หนึ่งดูดยก็ตาม แต่ธนาคารก็ควรมีมาตรการในการป้องกันไม่ให้ความเครียดระดับต่ำพัฒนาไปเป็นความเครียดระดับปานกลาง และระดับสูงต่อไป ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อการทำงานได้ในอนาคต

ฐาปณี ว่างานนท์ (2556) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยด้านการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพนักงานกรณีศึกษา บริษัท แอมพาสอินดัสตรี จำกัด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความเครียดของพนักงานและปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพนักงาน โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการจำนวน 230 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ Independent sample t-test, One-way ANOVA และ Multiple regression ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลการศึกษาพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการทำงาน ได้แก่ ด้านลักษณะงาน ด้านบทบาทหน้าที่ในองค์กร ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ ด้านโครงสร้างและบรรยากาศองค์การอยู่ในระดับปานกลางและด้านสัมพันธภาพในการทำงานอยู่ในระดับน้อย สำหรับความเครียดของพนักงานโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วยระดับการศึกษา ระยะเวลา การทำงาน และสถานภาพ มีอิทธิพลต่อความเครียดของพนักงานอย่างมี

นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และพบว่า ปัจจัยการทำงาน ประกอบด้วย ลักษณะงาน สัมพันธภาพในการทำงาน ความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพมีอิทธิพลต่อความเครียดในการทำงานของพนักงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.497

ปวีตรา ลาภละมูล (2557) ได้ศึกษาความเครียดภายในองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไอ. เทค. คอมมูนิเคชั่น จำกัด โดยมีกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 98 คน ผลการวิจัยพบว่า พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 22-32 ปี สถานภาพโสด/ หย่าร้าง/ แยกกันอยู่ มีวุฒิการศึกษาต่ำกว่าหรือเทียบเท่าหรือเทียบเท่าปริญญาตรี เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 9,000-19,499 บาท และมีภาระทางครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 10,000-19,999 บาท ปัจจัยความเครียดภายในองค์กรของพนักงาน พบว่า พนักงานบริษัทฯ มีความเครียดภายในองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความคิดเห็นต่อปัจจัยความเครียดภายในองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ทุกด้าน ได้แก่ ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา ได้แก่ ด้านผลตอบแทน ด้านนโยบายองค์กร ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านลักษณะของงาน ตามลำดับ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานต่อ บริษัท ไอ. เทค. คอมมูนิเคชั่น จำกัด ด้านปริมาณงานโดยรวมมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในระดับมาก และด้านคุณภาพงานและด้านความพอใจในงานโดยรวม มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง ผลการทดสอบสมมุติฐาน พบว่า พนักงานที่มีเพศและระดับตำแหน่งงานแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในด้านคุณภาพงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05 ตามลำดับ พนักงานที่มีอายุต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในด้านปริมาณงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 พนักงานที่มีระดับตำแหน่งงาน รายเฉลี่ยต่อเดือน และภาระทางครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ในด้านความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05 ตามลำดับ ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดภายในองค์กรโดยรวม กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในด้านคุณภาพงาน ด้านความพอใจในงาน และด้านปริมาณงาน พบว่าด้านคุณภาพงานและด้านปริมาณงานมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามในระดับต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และด้านความพอใจในงาน มีความสัมพันธ์กันในทิศทางตรงกันข้ามในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจโดยทำการสำรวจจากตัวอย่างของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรแห่งหนึ่งในจังหวัดชลบุรี โดยมีรายละเอียดเกี่ยวกับการดำเนินการวิจัยดังนี้

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การทดสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
4. ข้อมูลและแหล่งข้อมูล
5. วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล
6. เกณฑ์ที่ใช้ในการแปลความหมาย
7. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรแห่งหนึ่งในจังหวัดชลบุรี จำนวน 64 คน (ฝ่ายอำนวยการสถานีตำรวจภูธรแห่งหนึ่ง, 2558)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้จะใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยได้ออกแบบขึ้นมาภายใต้วัตถุประสงค์ของการศึกษา โดยแบบสอบถามจะประกอบด้วย 4 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล เช่น เพศ อายุ รายได้ การศึกษา สถานภาพ และสายงาน เป็นคำถามปลายปิด จำนวน 6 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน ได้แก่ ด้านลักษณะของงานด้านบทบาทหน้าที่ในองค์กร ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นในที่ทำงาน ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านองค์กร ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ เป็นคำถามปลายปิดแบบ (Likert scale) มีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง จำนวน 27 ข้อ โดยลักษณะแบบสอบถามเป็นคำถามในเชิงลบ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน ได้แก่ ด้านคุณภาพ ด้านปริมาณงาน

ด้านเวลา ค่าใช้จ่าย และวิธีการเป็นคำถามปลายเปิดแบบ (Likert scale) มีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง จำนวน 15 ข้อ

ส่วนที่ 4 ข้อมูลผลของความเครียด ได้แก่ ด้านร่างกาย ด้านจิตใจ ด้านพฤติกรรม เป็นคำถามปลายเปิดแบบ (Likert scale) มีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด จำนวน 22 ข้อ โดยลักษณะแบบสอบถามเป็นคำถามในเชิงลบ

การทดสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. การทดสอบความตรงของเนื้อหา (Content validity) โดยผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปให้ผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหาความถูกต้อง และนำแบบสอบถามมาปรับปรุง แก้ไขให้ถูกต้องและสมบูรณ์ตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ

2. ทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) โดยผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปทดสอบกับประชากรที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน จากนั้นนำข้อมูลที่ได้มาตรวจสอบวิเคราะห์ ความเชื่อมั่นของแบบสอบถามด้วยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์ (แอลฟา) ของครอนบัค (Cronbach)

ข้อมูลและแหล่งข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลแบ่งเป็น 2 ประเภท ดังนี้

1. แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มประชากร จากเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรแห่งหนึ่งในจังหวัดชลบุรี จำนวน 64 คน มีระยะเวลาเก็บข้อมูลตั้งแต่เดือนสิงหาคมถึงเดือนกันยายน พ.ศ. 2558 เพื่อทำการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative analysis)

2. แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) เป็นข้อมูลที่ผู้วิจัยรวบรวมจากทฤษฎี หนังสือ ตำราวิทยานิพนธ์และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา เพื่อนำมาทำกรอบแนวคิดในการศึกษาวิจัยครั้งนี้

วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้วิเคราะห์ข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์ ได้นำแบบสอบถามมาดำเนินการดังนี้

1. ตรวจสอบจำนวนและความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาทั้งหมด
2. นำแบบสอบถามทั้งหมด 64 ชุด มาลงหมายเลขประจำฉบับ
3. นำข้อมูลทั้งหมดลงรหัสในแบบฟอร์มลงรหัส

4. ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลอีกครั้งก่อนทำการวิเคราะห์ แล้วนำไปประมวลผลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล

เกณฑ์ที่ใช้ในการแปลความหมาย

แบบสอบถามในส่วนที่ 2 ด้านปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน ลักษณะแบบเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ ตามแบบของ Likert scale โดยมีหลักเกณฑ์การแปลผลและค่าเฉลี่ยในแต่ละระดับดังนี้

ระดับการแปลความหมาย ระดับคะแนน

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5 คะแนน
เห็นด้วย	4 คะแนน
ไม่แน่ใจ	3 คะแนน
ไม่เห็นด้วย	2 คะแนน
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1 คะแนน

ผู้วิจัยได้แบ่งระดับคะแนนเป็น 5 ระดับ ได้แก่ ระดับมากที่สุด ระดับมาก ระดับปานกลาง ระดับน้อย และระดับน้อยสุด ซึ่งได้จากการคำนวณตามสูตร ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ช่วงกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.80 \end{aligned}$$

จากการคำนวณตามสูตรดังกล่าว ทำให้ผู้ศึกษาวิจัยสามารถหาช่วงคะแนนของแต่ละระดับคะแนนได้ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.21-5.00 หมายถึง มีปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 3.41-4.20 หมายถึง มีปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก

คะแนนเฉลี่ย 2.61-3.40 หมายถึง มีปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.81-2.60 หมายถึง มีปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับน้อย

คะแนนเฉลี่ย 1.00-1.80 หมายถึง มีปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับน้อยที่สุด

แบบสอบถามในส่วนที่ 3 ด้านประสิทธิภาพในการทำงานเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ ตามแบบของ Likert scale โดยมีลักษณะการแปรผลและค่าเฉลี่ยในแต่ละระดับดังนี้

ระดับการแปลความหมาย ระดับคะแนน

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5 คะแนน
เห็นด้วย	4 คะแนน
ไม่แน่ใจ	3 คะแนน
ไม่เห็นด้วย	2 คะแนน
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1 คะแนน

ผู้วิจัยได้แบ่งระดับคะแนนเป็น 5 ระดับได้แก่ระดับมากที่สุด ระดับมาก ระดับปานกลาง ระดับน้อย และระดับน้อยสุด ซึ่งได้จากการคำนวณตามสูตร ดังนี้

$$\begin{aligned}\text{ช่วงกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.80\end{aligned}$$

จากการคำนวณตามสูตรดังกล่าว ทำให้ผู้ศึกษาวิจัยสามารถหาช่วงคะแนนของแต่ละระดับคะแนนได้ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.21-5.00 หมายถึง มีประสิทธิภาพในการทำงานอยู่ในระดับมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 3.41-4.20 หมายถึง มีประสิทธิภาพในการทำงานอยู่ในระดับมาก

คะแนนเฉลี่ย 2.61-3.40 หมายถึง มีประสิทธิภาพในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.81-2.60 หมายถึง มีประสิทธิภาพในการทำงานอยู่ในระดับน้อย

คะแนนเฉลี่ย 1.00-1.80 หมายถึง มีประสิทธิภาพในการทำงานอยู่ในระดับน้อยที่สุด

แบบสอบถามในส่วนที่ 4 ด้านผลกระทบจากความเครียดเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ ตามแบบของ Likert scale โดยมีลักษณะการแปรผลและค่าเฉลี่ยในแต่ละระดับดังนี้

ระดับการแปลความหมาย	ระดับคะแนน
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5 คะแนน
เห็นด้วย	4 คะแนน
ไม่แน่ใจ	3 คะแนน
ไม่เห็นด้วย	2 คะแนน
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1 คะแนน

ผู้วิจัยได้แบ่งระดับคะแนนเป็น 5 ระดับได้แก่ระดับมากที่สุด ระดับมาก ระดับปานกลาง ระดับน้อย และระดับน้อยสุด ซึ่งได้จากการคำนวณตามสูตร ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ช่วงกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.80 \end{aligned}$$

จากการคำนวณตามสูตรดังกล่าว ทำให้ผู้ศึกษาวิจัยสามารถหาช่วงคะแนนของแต่ละระดับคะแนนได้ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.21-5.00 หมายถึง ผลกระทบจากความเครียดอยู่ในระดับมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 3.41-4.20 หมายถึง ผลกระทบจากความเครียดอยู่ในระดับมาก

คะแนนเฉลี่ย 2.61-3.40 หมายถึง ผลกระทบจากความเครียดอยู่ในระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.81-2.60 หมายถึง ผลกระทบจากความเครียดอยู่ในระดับน้อย

คะแนนเฉลี่ย 1.00-1.80 หมายถึง ผลกระทบจากความเครียดอยู่ในระดับน้อยที่สุด

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การรวบรวมประมวลผลข้อมูลจะใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS (Statistical packages for social sciences) เป็นเครื่องมือในการประมวลผล

1. การวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive statistic) โดยการคำนวณค่าความถี่ (Frequencies) ทหาร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) เพื่ออธิบายลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์

2. การวิเคราะห์เชิงอนุมาน (Inferential statistics) เป็นการทดสอบสมมติฐาน (Hypothesis testing) เพื่ออธิบายความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นและตัวแปรตามที่ศึกษามา มีดังนี้

สมมุติฐานที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ รายได้ ระดับการศึกษา สถานภาพ และ
สายงาน ที่แตกต่างกันมีปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานแตกต่างกัน ใช้สถิติ Independent
sample t-test ในการทดสอบความแตกต่าง ระหว่างตัวแปรเชิงกลุ่ม 2 ตัวเลือก กับตัวแปร
เชิงปริมาณ และวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว โดยใช้สถิติ One-way ANOVA ในการทดสอบ
ความแตกต่างที่มีตัวแปรเชิงกลุ่มมากกว่า 2 ตัวเลือก กับตัวแปรเชิงปริมาณ แล้วจึงทดสอบ
ความแตกต่างระหว่างกลุ่มด้วยวิธีการ LSD ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

สมมุติฐานที่ 2 และสมมุติฐานที่ 3 ใช้การทดสอบสถิติ Pearson correlation เพื่อทดสอบ
ความสัมพันธ์ของตัวแปรระหว่างปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานกับประสิทธิภาพ
ในการทำงาน และทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานกับ
ผลกระทบจากความเครียดในการทำงาน

เกณฑ์ในการพิจารณาระดับความสัมพันธ์ (Hair, Anderson, Tatham and Black, 1998)
เพื่อทดสอบสมมุติฐานงานวิจัยโดย ถ้าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่า:

0.8 ขึ้นไป	ถือว่า	ตัวแปรมีความสัมพันธ์กันในระดับสูง
0.6 ขึ้นไป-0.8	ถือว่า	ตัวแปรมีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างสูง
0.4 ขึ้นไป-0.6	ถือว่า	ตัวแปรมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง
0.2 ขึ้นไป-0.4	ถือว่า	ตัวแปรมีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างต่ำ
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 0.2	ถือว่า	ตัวแปรมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ

บทที่ 4

ผลการศึกษา

ในการวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับงานวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรแห่งหนึ่งในจังหวัดชลบุรี ผู้ทำการวิจัยได้นำข้อมูลตัวอย่างที่เก็บรวบรวมมาได้จำนวน 64 ชุด ที่ผ่านการตรวจสอบความน่าเชื่อถือแล้วมาทำการวิเคราะห์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติทางคอมพิวเตอร์วิเคราะห์ตามสมมติฐานของการวิจัย การวิเคราะห์ข้อมูล และการแปลความหมายของผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ทำการวิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ต่าง ๆ ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน

ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับผลกระทบจากความเครียด

ส่วนที่ 5 ผลการทดสอบสมมติฐาน

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

H_0 แทน สมมติฐานหลัก

H_1 แทน สมมติฐานรอง

N แทน จำนวนประชากร

μ แทน คะแนนเฉลี่ย

σ แทน ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

r แทน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน

*

แทน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**

แทน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4-1 จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามโดยจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	63	98.4
หญิง	1	1.6
รวม	64	100.0

จากตารางที่ 4-1 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 64 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดเป็นเพศชาย จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 98.4 และเพศหญิง จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.6 ตามลำดับ

ตารางที่ 4-2 จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
21-30 ปี	6	9.4
31-40 ปี	15	23.4
41-50 ปี	26	40.6
51 ปีขึ้นไป	17	26.6
รวม	64	100.0

จากตารางที่ 4-2 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 64 คน มีระดับอายุ 41-50 ปี จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 40.6 รองลงมา ได้แก่ อายุ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 26.6 อายุ 31-40 ปี จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 23.4 อายุ 21-30 ปี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 9.4 ตามลำดับ

ตารางที่ 4-3 จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามโดยจำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
โสด	15	23.4
สมรส	43	67.2
หย่าร้าง/ หม้าย/ แยกกันอยู่	6	9.4
รวม	64	100.0

จากตารางที่ 4-3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามสถานภาพ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น จำนวน 64 คน มีสถานภาพสมรสมากที่สุด จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 67.2 รองลงมา มีสถานภาพโสด จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 23.4 และสุดท้ายคือสถานภาพ หม้าย/ หย่าร้าง/ แยกกันอยู่ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 9.4 ตามลำดับ

ตารางที่ 4-4 จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ม.6/ ปวช. หรือต่ำกว่า	16	25.0
ปวส./ อนุปริญญา	6	9.4
ปริญญาตรี	29	45.3
สูงกว่าปริญญาตรี	13	20.3
รวม	64	100.0

จากตารางที่ 4-4 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามระดับการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 64 คน มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุด จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 45.3 รองลงมาคือ มีระดับการศึกษา ม.6/ ปวช. หรือต่ำกว่า จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 25.0 ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 20.3 และน้อยที่สุดคือ ปวส./ อนุปริญญา จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 9.4 ตามลำดับ

ตารางที่ 4-5 จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
10,001-20,000 บาท	10	15.6
20,001-30,000 บาท	33	51.6
30,001-40,000 บาท	15	23.4
40,001 บาทขึ้นไป	6	9.4
รวม	64	100.0

จากตารางที่ 4-5 แสดง จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 64 คน มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยเฉลี่ยต่อเดือนมากที่สุด 20,001-30,000 บาท จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 51.6 รองลงมาคือ 30,001-40,000 บาท จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 23.4 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-20,000 บาท จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 15.6 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนเฉลี่ยต่อเดือน 40,001 บาทขึ้นไป จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 9.4 ตามลำดับ

ตารางที่ 4-6 จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามสายงาน

สายงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
งานอำนวยการ	6	9.4
งานป้องกันและปราบปราม	31	48.4
งานจราจร	7	10.9
งานสืบสวน	8	12.5
งานสอบสวน	12	18.8
รวม	64	100.0

จากตารางที่ 4-6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามจำนวนสายงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น จำนวน 64 คน ปฏิบัติงานอยู่ในสายงานงานป้องกันและปราบปราม จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 48.4 รองลงมาคือ งานสอบสวน จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 18.8 งานสืบสวน จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 12.5 งานจราจร จำนวน 7 คน

คิดเป็นร้อยละ 10.9 และสายงานอำนวยการ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 9.4 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน

ตารางที่ 4-7 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัย ที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน โดยรวม

ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียด ในการทำงาน	μ	σ	แปลผล	อันดับ
ด้านลักษณะของงาน	3.44	0.644	มาก	2
ด้านบทบาทหน้าที่ในองค์กร	3.32	0.924	ปานกลาง	4
ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ในที่ทำงาน	2.83	0.835	ปานกลาง	7
ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน	3.35	0.956	ปานกลาง	3
ด้านองค์กร	3.30	0.795	ปานกลาง	6
ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	3.22	0.803	ปานกลาง	5
ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ	4.19	0.818	มาก	1
รวม	3.37	0.538	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4-7 พบว่า ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน โดยภาพรวม ทั้งหมด 6 ด้าน มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.37 อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ค่าเฉลี่ยในด้านค่าตอบแทนและ สวัสดิการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.19 อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ด้านลักษณะงาน ค่าเฉลี่ย 3.44 อยู่ในระดับมาก รองลงมาอีกคือ ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ค่าเฉลี่ย 3.35 อยู่ในระดับ ปานกลาง ด้านบทบาทหน้าที่ในองค์กร ค่าเฉลี่ย 3.32 อยู่ในระดับปานกลาง ด้านสภาพแวดล้อม ในการทำงาน ค่าเฉลี่ย 3.22 อยู่ในระดับ ปานกลาง ด้านองค์กร ค่าเฉลี่ย 3.30 อยู่ในระดับ ปานกลาง และน้อยที่สุดคือ ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นในที่ทำงาน ค่าเฉลี่ย 2.83 อยู่ในระดับ ปานกลาง ตามลำดับ

ตารางที่ 4-8 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัย
ที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานด้านลักษณะงาน

ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน ด้านลักษณะงาน	μ	σ	ระดับ	ลำดับที่
1. งานที่ปฏิบัติไม่ตรงกับความรู้ความสามารถ	2.94	1.082	ปานกลาง	5
2. ปริมาณงานที่รับผิดชอบไม่มีความเหมาะสม	3.42	0.956	มาก	4
3. ขั้นตอนการทำงานขาดความชัดเจน	3.47	0.942	มาก	3
4. งานที่ปฏิบัติไม่มีความปลอดภัย	3.53	0.925	มาก	2
5. มีการเร่งรัดการปฏิบัติงานอยู่เสมอ	3.88	0.968	มาก	1
ด้านลักษณะงานโดยรวม	3.44	0.644	มาก	

จากตารางที่ 4-8 พบว่า ด้านลักษณะงานมีค่าเฉลี่ยโดยรวมเท่ากับ 3.44 อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ มีการเร่งรัดการปฏิบัติงานอยู่เสมอ ค่าเฉลี่ย 3.88 อยู่ในระดับมาก รองลงมาคืองานที่ปฏิบัติไม่มีความปลอดภัย ค่าเฉลี่ย 3.53 อยู่ในระดับมาก ขั้นตอนการทำงานขาดความชัดเจน ค่าเฉลี่ย 3.47 อยู่ในระดับมาก และน้อยที่สุดคือ งานที่ปฏิบัติไม่ตรงกับความรู้ความสามารถ ค่าเฉลี่ย 2.94 อยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4-9 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยที่
ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานด้านบทบาทหน้าที่ในองค์กร

ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน ด้านบทบาทหน้าที่ในองค์กร	μ	σ	ระดับ	ลำดับที่
1. การกำหนดหน้าที่ให้ปฏิบัติไม่มีความ ชัดเจน	3.27	1.073	ปานกลาง	3
2. รับผิดชอบงานในหลากหลายหน้าที่	3.45	1.126	มาก	1
3. รู้สึกว่าสับสนในบทบาทหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบ	3.31	1.052	ปานกลาง	2
4. ไม่มีอิสระในการทำงาน	3.27	1.116	ปานกลาง	3
ด้านบทบาทหน้าที่ในองค์กรโดยรวม	3.32	0.924	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4-9 พบว่า ด้านบทบาทหน้าที่ในองค์กรมีค่าเฉลี่ยโดยรวมเท่ากับ 3.32 อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ รับผิดชอบงานในหลากหลายหน้าที่ ค่าเฉลี่ย 3.45 อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ รู้สึกว่าสับสนในบทบาทหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบ ค่าเฉลี่ย 3.31 และน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ การกำหนดหน้าที่ให้ปฏิบัติไม่มีความชัดเจนและไม่มีอิสระในการทำงาน ค่าเฉลี่ย 3.27 อยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4-10 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานด้านความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นในที่ทำงาน

ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน	μ	σ	ระดับ	ลำดับที่
ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นในที่ทำงาน				
1. การติดต่อสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชาเพื่อนร่วมงานมีปริมาณน้อย	2.97	1.069	ปานกลาง	1
2. ไม่ได้รับการช่วยเหลือจากผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน	2.80	1.011	ปานกลาง	2
3. ไม่ได้ได้รับความร่วมมือในการปฏิบัติงานจาก ผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน	2.73	0.963	ปานกลาง	3
ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นในที่ทำงาน โดยรวม	2.83	0.835	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4-10 พบว่า ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นในที่ทำงาน โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.83 อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ การติดต่อสื่อสารกับผู้บังคับบัญชาผู้ใต้บังคับบัญชาเพื่อนร่วมงานมีปริมาณน้อย ค่าเฉลี่ย 2.97 อยู่ในระดับปานกลาง รองลงมาคือ ไม่ได้รับการช่วยเหลือจากผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชาเพื่อนร่วมงาน ค่าเฉลี่ย 2.80 อยู่ในระดับปานกลาง และน้อยที่สุดคือ ไม่ได้ได้รับความร่วมมือในการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชาผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน ค่าเฉลี่ย 2.73 อยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4-11 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัย
ที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานด้านความก้าวหน้าในการทำงาน

ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน	μ	σ	ระดับ	ลำดับที่
1. งานที่ปฏิบัติไม่ได้ส่งผลต่อความก้าวหน้า ในหน้าที่การงานในอนาคต	3.17	1.176	ปานกลาง	3
2. โอกาสที่จะได้เลื่อนยศหรือตำแหน่งตาม ผลงานที่ปฏิบัติมีน้อย	3.38	1.062	ปานกลาง	2
3. โอกาสในการเลื่อนขั้นเงินเดือนมีน้อย	3.53	1.007	มาก	1
ด้านความก้าวหน้าในการทำงานโดยรวม	3.35	0.956	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4-11 พบว่า ด้านความก้าวหน้าในการทำงานโดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.35 อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยมากที่สุดในเรื่องโอกาสในการเลื่อนขั้นเงินเดือนมีน้อย ค่าเฉลี่ย 3.53 อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือโอกาสที่จะได้เลื่อนยศหรือตำแหน่งตามผลงานที่ปฏิบัติมีน้อย ค่าเฉลี่ย 3.38 อยู่ในระดับปานกลาง และน้อยที่สุดคือ งานที่ปฏิบัติไม่ได้ส่งผลต่อความก้าวหน้าในหน้าที่การงานในอนาคต ค่าเฉลี่ย 3.17 อยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4-12 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยที่
ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานด้านองค์กร

ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน ด้านองค์กร	μ	σ	ระดับ	ลำดับที่
1. นโยบายในการทำงานยังไม่ชัดเจน	3.30	1.034	ปานกลาง	3
2. มีโอกาสน้อยในการร่วมตัดสินใจ	3.44	0.957	มาก	1
3. ระเบียบวินัยและการปฏิบัติงานมีความเคร่งครัด	3.39	1.033	ปานกลาง	2
4. ขาดการสื่อสารที่ดีระหว่างกันภายใน หน่วยงาน	3.08	1.059	ปานกลาง	4
ด้านองค์กรโดยรวม	3.30	0.795	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4-12 พบว่า ด้านองค์กรมีค่าเฉลี่ยโดยรวมเท่ากับ 3.30 อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ มีโอกาสน้อยในการร่วมตัดสินใจในองค์กร ค่าเฉลี่ย 3.44 อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ระเบียบวินัยและการปฏิบัติงานมีความเคร่งครัด ค่าเฉลี่ย 3.39 อยู่ในระดับปานกลาง ในเรื่อง นโยบายในการทำงานยังไม่ชัดเจน ค่าเฉลี่ย 3.30 อยู่ในระดับปานกลางและน้อยที่สุดคือ ขาดการสื่อสารที่กระหว่างกันภายในหน่วยงาน ค่าเฉลี่ย 3.08 อยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4-13 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัย ที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	μ	σ	ระดับ	ลำดับที่
1. สถานที่ทำงานไม่มีความเหมาะสม	2.92	1.103	ปานกลาง	4
2. แสงสว่างในขณะที่ปฏิบัติงานไม่มีความเหมาะสม	2.91	1.109	ปานกลาง	5
3. อุณหภูมิขณะปฏิบัติงานไม่มีความเหมาะสม	2.97	1.007	ปานกลาง	3
4. อุปกรณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงานยังมีไม่เพียงพอ	4.13	0.900	มาก	1
5. ขณะปฏิบัติงานต้องเผชิญกับมลภาวะ เช่น ฝุ่น คิววัน หรือเสียงรบกวน	3.22	1.201	ปานกลาง	2
ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานโดยรวม	3.22	0.803	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4-13 พบว่า ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานค่าเฉลี่ยโดยรวมเท่ากับ 3.22 อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 อันดับแรกคือ อุปกรณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงานยังมีไม่เพียงพอ ค่าเฉลี่ย 4.13 อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ขณะปฏิบัติงานต้องเผชิญกับมลภาวะ เช่น ฝุ่น คิววัน หรือเสียงรบกวนค่าเฉลี่ย 3.22 อยู่ในระดับปานกลาง ในเรื่อง อุณหภูมิขณะปฏิบัติงานไม่มีความเหมาะสม ค่าเฉลี่ย 2.97 อยู่ในระดับปานกลาง และน้อยที่สุดคือ แสงสว่างในขณะที่ปฏิบัติงานไม่มีความเหมาะสมค่าเฉลี่ย 2.91 อยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4-14 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัย
ที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ

ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ	μ	σ	ระดับ	ลำดับที่
1. เงินเดือนที่ได้รับไม่มีความเหมาะสม	4.20	0.858	มาก	1
2. เงินค่าตอบแทนอื่นที่ได้รับไม่มีความ เหมาะสม	4.20	0.858	มาก	1
3. สวัสดิการด้านต่างๆที่ได้รับยังไม่มีความ เหมาะสม	4.19	0.852	มาก	2
ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการโดยรวม	4.19	0.818	มาก	

ตารางที่ 4-14 พบว่า ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 อยู่ใน
ระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยมากที่สุดในเรื่อง เงินเดือนที่ได้รับไม่มีความเหมาะสม โดยค่าเฉลี่ยเท่ากัน
ในเรื่องเงินค่าตอบแทนอื่นที่ได้รับไม่มีความเหมาะสม ค่าเฉลี่ย 4.20 อยู่ในระดับมาก และน้อยที่สุด
คือ สวัสดิการด้านต่าง ๆ ที่ได้รับยังไม่มีความเหมาะสม ค่าเฉลี่ย 4.19 อยู่ในระดับมาก

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน

ตารางที่ 4-15 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม
ประสิทธิภาพในการทำงาน

ประสิทธิภาพในการทำงาน	μ	σ	ระดับ	ลำดับ
ด้านคุณภาพงาน	3.37	0.538	ปานกลาง	4
ด้านปริมาณงาน	3.63	0.523	มาก	3
ด้านเวลา	3.71	0.573	มาก	1
ด้านค่าใช้จ่าย	3.69	0.630	มาก	2
ด้านวิธีการ	3.01	0.859	ปานกลาง	5
โดยรวม	3.71	0.585	มาก	มาก

จากตารางที่ 4-15 พบว่า ค่าเฉลี่ยโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 โดยมีค่าเฉลี่ยมากที่สุดในด้านเวลา ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ด้านค่าใช้จ่าย ค่าเฉลี่ย 3.69 อยู่ในระดับมาก ด้านปริมาณงาน ค่าเฉลี่ย 3.63 อยู่ในระดับมาก ด้านคุณภาพงาน ค่าเฉลี่ย 3.37 อยู่ในระดับปานกลาง ด้านวิธีการ ค่าเฉลี่ย 3.01 อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณา รายด้าน ดังแสดงรายละเอียดตารางที่ 4-16-ตารางที่ 4-20

ตารางที่ 4-16 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ประสิทธิภาพในการทำงานด้านคุณภาพ

ปัจจัยประสิทธิภาพในการทำงานด้านคุณภาพ	μ	σ	ระดับ	ลำดับที่
1. ผลการทำงานของอยู่ในเกณฑ์มาตรฐาน ของหน่วยงาน	3.75	0.617	มาก	1
2. ผลการปฏิบัติงานของมีความถูกต้อง ครบถ้วน	3.58	0.638	มาก	2
3. ผลงานของเป็นที่ยอมรับของผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน	3.58	0.638	มาก	2
ด้านคุณภาพโดยรวม	3.63	0.523	มาก	

จากตารางที่ 4-16 พบว่า ด้านคุณภาพโดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63 อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยมากที่สุดในเรื่อง ผลการทำงานของอยู่ในเกณฑ์มาตรฐานของหน่วยงาน ค่าเฉลี่ย 3.75 อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ผลการปฏิบัติงานของมีความถูกต้องครบถ้วน ซึ่งค่าเฉลี่ยเท่ากันในเรื่องผลงานของเป็นที่ยอมรับของผู้บังคับบัญชาผู้ใต้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน โดยมีค่าเฉลี่ย 3.58 อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4-17 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม
ประสิทธิภาพในการทำงานด้านปริมาณงาน

ปัจจัยประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านปริมาณงาน	μ	σ	ระดับ	ลำดับที่
1. สามารถทำงานได้ตามปริมาณงานที่ได้ กำหนดไว้	3.73	0.623	มาก	2
2. มีความพร้อมที่จะทำงานต่าง ๆ ที่ได้รับ	3.89	0.669	มาก	1
3. ไม่มีงานค้างค้ำหรืองานที่ยังทำไม่เสร็จ เหลืออยู่	3.53	.854	มาก	3
ด้านปริมาณงานโดยรวม	3.71	0.573	มาก	

จากตารางที่ 4-17 พบว่า ด้านปริมาณงานโดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 อยู่ในระดับมาก มีความพร้อมที่จะทำงานต่าง ๆ ที่ได้รับมอบหมาย ค่าเฉลี่ย 3.89 อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ สามารถทำงานได้ตามปริมาณงานที่ได้กำหนดไว้ ค่าเฉลี่ย 3.73 อยู่ในระดับมาก และน้อยที่สุดคือ ไม่มีงานค้างค้ำหรืองานที่ยังทำไม่เสร็จเหลืออยู่ ค่าเฉลี่ย 3.53 อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4-18 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม
ประสิทธิภาพในการทำงานด้านเวลา

ปัจจัยประสิทธิภาพในการทำงานด้านเวลา	μ	σ	ระดับ	ลำดับที่
1. สามารถทำงานให้เสร็จได้ทันภายในเวลาที่ กำหนด	3.84	0.718	มาก	1
2. สามารถใช้เวลาในการทำงานได้อย่างเหมาะสมกับ กับประเภทของงาน	3.69	0.710	มาก	2
3. ทำงานให้เสร็จโดยใช้เวลาไม่มากนัก	3.56	0.774	มาก	3
ด้านเวลาโดยรวม	3.69	0.630	มาก	

จากตารางที่ 4-18 พบว่า ด้านเวลาโดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 อยู่ในระดับมาก โดยมี ค่าเฉลี่ยมากที่สุดในเรื่อง สามารถทำงานให้เสร็จได้ทันภายในเวลาที่กำหนด ค่าเฉลี่ย 3.84 อยู่ใน ระดับมาก รองลงมาคือ สามารถใช้เวลาในการทำงานได้อย่างเหมาะสมกับประเภทของงาน ค่าเฉลี่ย

3.69 อยู่ในระดับมาก และน้อยที่สุดคือ ทำงานให้เสร็จโดยใช้เวลาไม่มากนัก ค่าเฉลี่ย 3.56 อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4-19 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประสิทธิภาพในการทำงานด้านค่าใช้จ่าย

ปัจจัยประสิทธิภาพในการทำงานด้านค่าใช้จ่าย	μ	σ	ระดับ	ลำดับที่
1. การเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงานหรือวัสดุอุปกรณ์เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน	3.02	1.161	ปานกลาง	2
2. ขณะปฏิบัติงานมีการใช้ทรัพยากรต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องอย่างเหมาะสม	2.92	1.074	ปานกลาง	3
3. ไม่เกิดการสูญเสียทรัพยากรหรือความเสียหายของวัสดุ อุปกรณ์ในขณะปฏิบัติงาน	3.11	0.978	ปานกลาง	1
ด้านค่าใช้จ่ายโดยรวม	3.01	0.859	ปานกลาง	

ตารางที่ 4-19 พบว่า ด้านค่าใช้จ่ายโดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.01 อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยมากที่สุดในเรื่อง ไม่เกิดการสูญเสียทรัพยากรหรือความเสียหายของวัสดุ อุปกรณ์ในขณะปฏิบัติงาน ค่าเฉลี่ย 3.11 อยู่ในระดับปานกลาง รองลงมาคือ การเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงานหรือวัสดุอุปกรณ์เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน ค่าเฉลี่ย 3.02 อยู่ในระดับปานกลาง และน้อยที่สุดคือ ขณะปฏิบัติงานมีการใช้ทรัพยากรต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องอย่างเหมาะสม ค่าเฉลี่ย 2.92 อยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4-20 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม
ประสิทธิภาพในการทำงานด้านวิธีการ

ปัจจัยประสิทธิภาพในการทำงานด้านวิธีการ	μ	σ	ระดับ	ลำดับที่
1. ปฏิบัติงานที่รับผิดชอบโดยใช้วิธีการที่มีความเหมาะสม	3.77	0.684	มาก	1
2. ทราบและเข้าใจรูปแบบ วิธีการปฏิบัติงานที่ถูกต้อง	3.69	0.687	มาก	3
3. ปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างถูกต้องอยู่เสมอ	3.70	0.634	มาก	2
ด้านวิธีการโดยรวม	3.71	0.585	มาก	

ตารางที่ 4-20 พบว่า ด้านวิธีการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยมากที่สุดในเรื่อง ปฏิบัติงานที่รับผิดชอบโดยใช้วิธีการที่มีความเหมาะสม ค่าเฉลี่ย 3.77 รองลงมาคือ ปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างถูกต้องอยู่เสมอ ค่าเฉลี่ย 3.70 อยู่ในระดับมาก และน้อยที่สุดคือ ทราบและเข้าใจรูปแบบ วิธีการปฏิบัติงานที่ถูกต้องค่าเฉลี่ย 3.69 อยู่ในระดับมาก

ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับผลกระทบจากความเครียด

ตารางที่ 4-21 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม
ผลกระทบจากความเครียด

ผลกระทบจากความเครียด	μ	σ	ระดับ	ลำดับที่
ด้านร่างกาย	2.64	0.732	ปานกลาง	1
ด้านจิตใจ	2.59	0.736	น้อย	2
ด้านพฤติกรรม	2.25	0.755	น้อย	3
รวม	2.52	0.639	น้อย	

จากตารางที่ 4-21 พบว่า ค่าเฉลี่ยโดยภาพรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.52 โดยมีค่าเฉลี่ยมากที่สุดในด้านร่างกายค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.64 อยู่ในระดับปานกลาง รองลงมาคือ ด้านจิตใจ ค่าเฉลี่ย 2.59 อยู่ในระดับปานกลาง ด้านพฤติกรรม ค่าเฉลี่ย 2.25 อยู่ในระดับน้อย

เมื่อพิจารณารายด้าน ดังแสดงคนละเอียดตารางที่ 4-22-ตารางที่ 4-24

ตารางที่ 4-22 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามผลกระทบจากความเครียดด้านร่างกาย

ผลกระทบจากความเครียดด้านร่างกาย	μ	σ	ระดับ	ลำดับที่
1. รู้สึกหัวใจเต้นแรงและเร็วกว่าปกติ	2.80	0.894	ปานกลาง	3
2. รู้สึกปวดศีรษะ และเวียนศีรษะ	2.56	0.814	น้อย	7
3. รู้สึกสมองอ่อนล้า	2.94	0.974	ปานกลาง	1
4. มีอาการหายใจเร็วและถี่ขึ้นกว่าปกติ	2.58	0.989	น้อย	6
5. รู้สึกว่ากล้ามเนื้อบริเวณต่าง ๆ ในร่างกายมีความตึงเช่นบริเวณคอ ไหล่ แขน ขา มือ ลำตัว	2.97	1.112	ปานกลาง	2
6. รู้สึกไม่เจริญอาหาร	2.62	0.845	ปานกลาง	5
7. รู้สึกว่าร่างกายอ่อนล้า และเหนื่อยหมดเรี่ยวแรง	2.78	1.015	ปานกลาง	4
8. มีความดันโลหิตสูงกว่าปกติ	2.53	0.975	น้อย	8
9. รู้สึกเจ็บหน้าอก	2.13	0.882	น้อย	9
10. มีอาการปัสสาวะบ่อย	2.53	1.007	น้อย	8
ด้านร่างกายโดยรวม	2.64	0.732	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4-22 พบว่า ด้านร่างกายมีค่าเฉลี่ยโดยรวมเท่ากับ 2.64 อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ รู้สึกว่ากล้ามเนื้อบริเวณต่าง ๆ ในร่างกายมีความตึง เช่น บริเวณคอ ไหล่ แขน ขา มือ ลำตัว ค่าเฉลี่ย 2.97 อยู่ในระดับปานกลาง รองลงมาคือ รู้สึกสมองอ่อนล้า ค่าเฉลี่ย 2.94 อยู่ในระดับปานกลาง รู้สึกหัวใจเต้นแรงและเร็วกว่าปกติ ค่าเฉลี่ย 2.80 อยู่ในระดับปานกลาง และน้อยที่สุดคือ รู้สึกเจ็บหน้าอก ค่าเฉลี่ย 2.13 อยู่ในระดับน้อย

ตารางที่ 4-23 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามผลกระทบจากความเครียดด้านจิตใจ

ผลกระทบจากความเครียดด้านจิตใจ	μ	σ	ระดับ	ลำดับที่
1. รู้สึกวิตกกังวลกับเรื่องต่าง ๆ มากกว่าปกติ	ผู้ต่อ0.	0.852	ปานกลาง	1
2. รู้สึกไม่มีสมาธิ	2.78	0.934	ปานกลาง	2
3. รู้สึกซึมเศร้า	2.23	0.811	น้อย	6
4. รู้สึกหงุดหงิดง่าย	2.47	0.942	น้อย	5
5. รู้สึกว่าขาดอารมณ์ขัน	2.52	0.891	น้อย	4
6. รู้สึกขาดขวัญกำลังใจการทำงาน	2.69	1.037	ปานกลาง	3
ด้านจิตใจโดยรวม	2.59	0.736	น้อย	

จากตารางที่ 4-23 พบว่า ด้านจิตใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.59 อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 อันดับแรกในเรื่อง รู้สึกวิตกกังวลกับเรื่องต่าง ๆ มากกว่าปกติ ค่าเฉลี่ย 2.86 อยู่ในระดับปานกลาง รองลงมาคือ รู้สึกไม่มีสมาธิ ค่าเฉลี่ย 2.78 อยู่ในระดับปานกลาง รู้สึกขาดขวัญกำลังใจการทำงาน ค่าเฉลี่ย 2.69 อยู่ในระดับปานกลาง และน้อยที่สุดคือ รู้สึกซึมเศร้า ค่าเฉลี่ย 2.23 อยู่ในระดับน้อย

ตารางที่ 4-24 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามผลกระทบจากความเครียดด้านพฤติกรรม

ผลกระทบจากความเครียดด้านพฤติกรรม	μ	σ	ระดับ	ลำดับที่
1. นอนไม่ค่อยหลับ	2.53	1.054	น้อย	2
2. รู้สึกงุ่นงายและเร่ร่อนมากขึ้น	2.67	0.993	ปานกลาง	1
3. เลื่อนการทำงานที่สามารถทำได้ในภาวะปกติออกไป	2.42	0.832	น้อย	3
4. รู้สึกอยากแยกตัวออกจากเพื่อนร่วมงาน	1.81	1.167	น้อย	5
5. สูบบุหรี่มากกว่าปกติ	1.92	1.159	น้อย	4
6. ดื่มสุรามากกว่าปกติ	1.92	1.159	น้อย	4
ด้านพฤติกรรมโดยรวม	2.25	0.755	น้อย	

จากตารางที่ 4-24 พบว่า ด้านพฤติกรรมโดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.25 อยู่ในระดับน้อย โดยมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ รู้สึกเหนื่อยและเร่งรีบมากขึ้น ค่าเฉลี่ย 2.67 อยู่ในระดับปานกลาง รองลงมาคือ นอนไม่ค่อยหลับ ค่าเฉลี่ย 2.53 อยู่ในระดับน้อย เลื่อนการทำงานที่สามารถทำได้ในภาวะปกติ ค่าเฉลี่ย 2.42 อยู่ในระดับปานกลางและน้อยที่สุดคือ รู้สึกอยากแยกตัวออกจากเพื่อนร่วมงาน ค่าเฉลี่ย 1.81 อยู่ในระดับปานกลาง

ส่วนที่ 5 ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ รายได้ ระดับการศึกษา สถานภาพ และสาขางาน ที่แตกต่างกันมีปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรแห่งหนึ่งในจังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.1 เพศที่แตกต่างกันมีปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรแห่งหนึ่งในจังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน

ตารางที่ 4-25 ผลการทดสอบปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานกับเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน	เพศ	μ	σ
ด้านลักษณะของงาน	ชาย	3.44	0.649
	หญิง	3.40	0.000
ด้านบทบาทหน้าที่ในองค์กร	ชาย	3.30	0.920
	หญิง	4.50	0.000
ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นในที่ทำงาน	ชาย	2.84	0.836
	หญิง	2.00	0.000
ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน	ชาย	3.36	0.963
	หญิง	3.00	0.000
ด้านองค์กร	ชาย	3.30	0.801
	หญิง	3.00	0.000
ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	ชาย	3.24	0.803
	หญิง	2.40	0.000

ตารางที่ 4-25 (ต่อ)

ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน	เพศ	μ	σ
ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ	ชาย	4.20	0.824
	หญิง	4.00	0.000
ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดโดยรวม	ชาย	3.37	0.543
	หญิง	3.18	0.000

จากตารางที่ 4-25 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างกลุ่มประชากรด้านเพศที่แตกต่างกัน ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน พบว่า โดยภาพรวม เพศชายมีระดับความคิดเห็นต่อ ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดมากกว่าเพศหญิง โดยพบว่าเพศชายมีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อ ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดมากที่สุดในด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ (ค่าเฉลี่ย = 4.20) ส่วน เพศหญิงมีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดมากที่สุดในด้านบทบาท หน้าที่ในองค์กร (ค่าเฉลี่ย = 4.50)

สมมติฐานที่ 1.2 อายุที่แตกต่างกันมีปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานของ เจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรแห่งหนึ่งในจังหวัดชลบุรีแตกต่างกัน

ตารางที่ 4-26 ค่าเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน	อายุ	μ	σ
ด้านลักษณะงาน	21-30 ปี	3.37	0.709
	31-40 ปี	3.67	0.579
	41-50 ปี	3.44	0.630
	51 ปีขึ้นไป	3.29	0.700
รวม		3.45	0.644

ตารางที่ 4-26 (ต่อ)

ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน	อายุ	μ	σ
ด้านบทบาทหน้าที่ในองค์กร	21-30 ปี	2.92	1.008
	31-40 ปี	3.72	0.896
	41-50 ปี	3.30	0.954
	51 ปีขึ้นไป	3.16	0.829
รวม		3.32	0.924
ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นในที่ทำงาน	21-30 ปี	2.44	0.544
	31-40 ปี	3.11	0.906
	41-50 ปี	2.68	0.814
	51 ปีขึ้นไป	2.96	0.849
รวม		2.83	0.836
ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน	21-30 ปี	3.06	0.647
	31-40 ปี	3.51	1.038
	41-50 ปี	3.22	1.028
	51 ปีขึ้นไป	3.55	0.866
รวม		3.35	3.36
ด้านองค์กร	21-30 ปี	3.33	0.861
	31-40 ปี	3.22	1.030
	41-50 ปี	3.25	0.620
	51 ปีขึ้นไป	3.44	0.836
รวม		3.30	0.796
ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	21-30 ปี	2.90	0.724
	31-40 ปี	3.37	0.871
	41-50 ปี	3.25	0.875
	51 ปีขึ้นไป	3.19	0.676
รวม		3.30	0.796

ตารางที่ 4-26 (ต่อ)

ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน	อายุ	μ	σ
ด้านค่าตอบแทนและ สวัสดิการ	21-30 ปี	3.89	1.259
	31-40 ปี	4.49	0.589
	41-50 ปี	4.18	0.829
	51 ปีขึ้นไป	4.08	0.795
รวม		4.20	0.818
ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดโดยรวม	21-30 ปี	3.13	0.523
	31-40 ปี	3.57	0.613
	41-50 ปี	3.33	0.510
	51 ปีขึ้นไป	3.36	0.512
รวม		3.37	0.539

จากตารางที่ 4-26 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างกลุ่มประชากรด้านอายุที่แตกต่างกัน ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน พบว่า โดยภาพรวมกลุ่มอายุ 31-40 ปี มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 3.57) รองลงมาคือกลุ่มอายุ 51 ปีขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย = 3.36) และน้อยที่สุดคืออายุ 21-30 ปี (ค่าเฉลี่ย = 3.13) โดยพบว่าเมื่อพิจารณารายด้านจำแนกตามอายุ พบว่า

กลุ่มอายุ 21-30 ปี มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดในด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ (ค่าเฉลี่ย = 3.89) และน้อยที่สุดในด้านความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นในที่ทำงาน (ค่าเฉลี่ย = 2.44)

กลุ่มอายุ 31-40 ปี มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดในด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ (ค่าเฉลี่ย = 4.49) และน้อยที่สุดในด้านความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นในที่ทำงาน (ค่าเฉลี่ย = 3.11)

กลุ่มอายุ 41-50 ปี มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดในด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ (ค่าเฉลี่ย = 4.18) และน้อยที่สุดในด้านความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นในที่ทำงาน (ค่าเฉลี่ย = 2.68)

กลุ่มอายุ 51 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดในด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ (ค่าเฉลี่ย = 4.07) และน้อยที่สุดในด้านความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นในที่ทำงาน (ค่าเฉลี่ย = 2.96)

สมมติฐานที่ 1.3 สถานภาพที่แตกต่างกันมีปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรแห่งหนึ่งในจังหวัดชลบุรีแตกต่างกัน

ตารางที่ 4-27 ค่าเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานของ
ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ

ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน	สถานภาพ	μ	σ
ด้านลักษณะงาน	โสด	3.13	0.972
	สมรส	3.28	0.902
	หม้าย/ หย่าร้าง/ แยกกันอยู่	4.08	0.683
รวม		3.32	0.924
ด้านลักษณะงาน	โสด	3.13	0.972
	สมรส	3.28	0.902
	หม้าย/ หย่าร้าง/ แยกกันอยู่	4.08	0.683
รวม		3.32	0.924
ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นในที่ทำงาน	โสด	3.20	0.652
	สมรส	3.26	0.994
	หม้าย/ หย่าร้าง/ แยกกันอยู่	4.44	0.689
รวม		3.36	0.956
ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน	โสด	3.12	0.778
	สมรส	3.28	0.801
	หม้าย/ หย่าร้าง/ แยกกันอยู่	3.88	0.627
รวม		3.30	0.796
ด้านองค์กร	โสด	3.13	0.972
	สมรส	3.28	0.902
	หม้าย/ หย่าร้าง/ แยกกันอยู่	4.08	0.683
รวม		3.32	0.924
ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	โสด	2.97	0.781
	สมรส	3.29	0.718
	หม้าย/ หย่าร้าง/ แยกกันอยู่	3.43	1.353
รวม		3.23	0.804

ตารางที่ 4-27 (ต่อ)

ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน	สถานภาพ	μ	σ
ด้านค่าตอบแทนและ สวัสดิการ	โสด	3.91	1.019
	สมรส	4.32	0.613
	หม้าย/ หย่าร้าง/ แยกกันอยู่	4.06	1.405
รวม		4.20	0.818
ปัจจัยที่ก่อให้เกิด ความเครียดโดยรวม	โสด	3.22	0.538
	สมรส	3.37	0.526
	หม้าย/ หย่าร้าง/ แยกกันอยู่	3.81	0.474
รวม		3.37	0.539

จากตารางที่ 4-27 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างกลุ่มประชากรด้านสถานภาพที่แตกต่างกันกับปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน พบว่า โดยภาพรวม กลุ่มที่มีสถานภาพหม้าย/ หย่าร้าง/ แยกกันอยู่ มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดโดยรวมมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 3.81) รองลงมาคือกลุ่มสถานะสมรส (ค่าเฉลี่ย = 3.37) และน้อยที่สุดคือกลุ่มสถานภาพโสด (ค่าเฉลี่ย = 3.22) เมื่อเปรียบเทียบรายด้านจำแนกตามสถานภาพ พบว่า

กลุ่มประชากรที่มีสถานภาพโสดกับสถานภาพ หม้าย/ หย่าร้าง/ แยกกันอยู่ มีค่าเฉลี่ยระดับปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดแตกต่างกันมากที่สุด โดยกลุ่มประชากรที่มีสถานภาพโสดมีค่าเฉลี่ยน้อยกว่า โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -1.24

กลุ่มประชากรที่มีสถานภาพสมรสกับสถานภาพ หม้าย/ หย่าร้าง/ แยกกันอยู่ แตกต่างกันมากที่สุด โดยประชากรที่มีสถานภาพ โสดมีค่าเฉลี่ยน้อยกว่า โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -1.18

สมมติฐานที่ 1.4 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรแห่งหนึ่งในจังหวัดชลบุรีแตกต่างกัน

ตารางที่ 4-28 ค่าเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน	ระดับการศึกษา	μ	σ
ด้านลักษณะงาน	ม.6/ ปวช. หรือต่ำกว่า	3.14	1.016
	ปวส./ อนุปริญญา	3.50	0.791
	ปริญญาตรี	3.50	0.779
	สูงกว่าปริญญาตรี	3.08	1.147
รวม		3.32	0.924
ด้านบทบาทหน้าที่ในองค์กร	ม.6/ ปวช. หรือต่ำกว่า	2.92	0.830
	ปวส./ อนุปริญญา	2.94	0.929
	ปริญญาตรี	2.92	0.929
	สูงกว่าปริญญาตรี	2.49	0.520
รวม		2.83	0.836
ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นในที่ทำงาน	ม.6/ ปวช. หรือต่ำกว่า	3.21	0.860
	ปวส./ อนุปริญญา	3.94	0.828
	ปริญญาตรี	3.25	0.983
	สูงกว่าปริญญาตรี	3.51	1.042
รวม		3.36	0.956
ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน	ม.6/ ปวช. หรือต่ำกว่า	3.47	0.700
	ปวส./ อนุปริญญา	3.04	0.368
	ปริญญาตรี	3.28	0.865
	สูงกว่าปริญญาตรี	3.25	0.913
รวม		3.30	0.796

ตารางที่ 4-28 (ต่อ)

ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน	ระดับการศึกษา	μ	σ
ด้านองค์กร	ม.6/ ปวช. หรือต่ำกว่า	3.39	0.808
	ปวส./ อนุปริญญา	3.23	0.950
	ปริญญาตรี	3.32	0.815
	สูงกว่าปริญญาตรี	2.82	0.640
รวม		3.23	0.804
ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	ม.6/ ปวช. หรือต่ำกว่า	3.85	0.958
	ปวส./ อนุปริญญา	4.39	0.712
	ปริญญาตรี	4.29	0.830
	สูงกว่าปริญญาตรี	4.33	0.577
รวม		4.20	0.818
ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ	ม.6/ ปวช. หรือต่ำกว่า	3.47	0.700
	ปวส./ อนุปริญญา	3.04	0.368
	ปริญญาตรี	3.28	0.865
	สูงกว่าปริญญาตรี	3.25	0.913
รวม		3.30	0.796
ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดโดยรวม	ม.6/ ปวช. หรือต่ำกว่า	3.34	0.451
	ปวส./ อนุปริญญา	3.46	0.508
	ปริญญาตรี	3.43	0.578
	สูงกว่าปริญญาตรี	3.25	0.595
รวม		3.37	0.539

จากตารางที่ 4-28 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างกลุ่มประชากรด้านระดับการศึกษาที่แตกต่างกับปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน พบว่า โดยภาพรวม กลุ่มที่มีระดับการศึกษา ปวส./ อนุปริญญา มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 3.46) รองลงมาคือกลุ่มการศึกษาระดับปริญญาตรี (ค่าเฉลี่ย = 3.43) และน้อยที่สุดคือ กลุ่มการศึกษา สูงกว่าปริญญาตรี (ค่าเฉลี่ย = 3.25) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า

กลุ่มการศึกษาระดับ ม.6/ ปวช. หรือต่ำกว่า มีค่าเฉลี่ยในด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 3.85) และมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดในด้านความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นในที่ทำงาน (ค่าเฉลี่ย = 2.91)

กลุ่มการศึกษาระดับ ปวส./ อนุปริญญา มีค่าเฉลี่ยในด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.39) และมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดในด้านความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นในที่ทำงาน (ค่าเฉลี่ย = 2.94)

กลุ่มการศึกษาระดับปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยในด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.29) และมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดในด้านความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นในที่ทำงาน (ค่าเฉลี่ย = 2.92)

กลุ่มการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยในด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.33) และมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดในด้านความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นในที่ทำงาน (ค่าเฉลี่ย = 2.49)

สมมติฐานที่ 1.5 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันมีมีปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรแห่งหนึ่งในจังหวัดชลบุรีแตกต่างกัน

ตารางที่ 4-29 ค่าเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	μ	σ
ด้านลักษณะงาน	10,001-20,000 บาท	3.26	0.718
	20,001-30,000 บาท	3.42	0.558
	30,001-40,000 บาท	3.72	0.671
	40,001 บาทขึ้นไป	3.20	0.820
รวม		3.45	0.644

ตารางที่ 4-29 (ต่อ)

ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	μ	σ
ด้านบทบาทหน้าที่ในองค์กร	10,001-20,000 บาท	3.08	0.890
	20,001-30,000 บาท	3.48	0.873
	30,001-40,000 บาท	3.38	1.026
	40,001 บาทขึ้นไป	2.71	0.872
รวม		3.32	0.924
ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นในที่ทำงาน	10,001-20,000 บาท	2.80	0.892
	20,001-30,000 บาท	2.87	0.790
	30,001-40,000 บาท	2.96	0.933
	40,001 บาทขึ้นไป	2.39	0.800
รวม		2.83	0.836
ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน	10,001-20,000 บาท	3.20	0.820
	20,001-30,000 บาท	3.35	0.878
	30,001-40,000 บาท	3.51	1.265
	40,001 บาทขึ้นไป	3.28	0.880
รวม		3.36	0.956
ด้านองค์กร	10,001-20,000 บาท	3.33	0.773
	20,001-30,000 บาท	3.24	0.787
	30,001-40,000 บาท	3.53	0.737
	40,001 บาทขึ้นไป	3.00	1.061
รวม		3.30	0.796
ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	10,001-20,000 บาท	3.24	0.923
	20,001-30,000 บาท	3.27	0.756
	30,001-40,000 บาท	3.36	0.936
	40,001 บาทขึ้นไป	2.67	0.242
รวม		3.23	0.804

ตารางที่ 4-29 (ต่อ)

ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	μ	σ
ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ	10,001-20,000 บาท	4.30	0.838
	20,001-30,000 บาท	4.08	0.874
	30,001-40,000 บาท	4.60	0.475
	40,001 บาทขึ้นไป	3.67	0.843
รวม		4.20	0.818
ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดโดยรวม	10,001-20,000 บาท	3.30	0.613
	20,001-30,000 บาท	3.38	0.444
	30,001-40,000 บาท	3.57	0.617
	40,001 บาทขึ้นไป	2.97	0.581
รวม		3.37	0.539

จากตารางที่ 4-29 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างกลุ่มประชากรด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันกับปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน พบว่า โดยภาพรวมกลุ่มที่มีรายได้ 30,001-40,000 บาท มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 3.57) รองลงมาคือกลุ่มรายได้ 20,001-30,000 บาท (ค่าเฉลี่ย = 3.38) และน้อยที่สุดคือ กลุ่มรายได้ 40,001 บาทขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย = 2.97) โดยเมื่อพิจารณารายด้านจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า

กลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท มีค่าเฉลี่ยในด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.30) และมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดในด้านความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นในที่ทำงาน (ค่าเฉลี่ย = 2.80)

กลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท มีค่าเฉลี่ยในด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.08) และมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดในด้านความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นในที่ทำงาน (ค่าเฉลี่ย = 2.87)

กลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001-40,000 บาท มีค่าเฉลี่ยในด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.60) และมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดในด้านความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นในที่ทำงาน (ค่าเฉลี่ย = 2.96)

กลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001 บาทขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยในด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ

มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 3.67) และมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดในด้านความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นในที่ทำงาน (ค่าเฉลี่ย = 2.39)

สมมติฐานที่ 1.6 สายงานที่แตกต่างกันมีปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรแห่งหนึ่งในจังหวัดชลบุรีแตกต่างกัน

ตารางที่ 4-30 ค่าเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกสายงาน

ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน	สายงาน	μ	σ
ด้านลักษณะงาน	งานอำนวยความสะดวก	3.23	0.446
	งานป้องกันและปราบปราม	3.59	0.536
	งานจราจร	3.43	0.828
	งานสืบสวน	3.73	0.821
	งานสอบสวน	3.02	0.600
	รวม	3.45	0.644
ด้านบทบาทหน้าที่ในองค์กร	งานอำนวยความสะดวก	3.50	0.851
	งานป้องกันและปราบปราม	3.65	0.706
	งานจราจร	2.86	1.009
	งานสืบสวน	3.28	1.278
	งานสอบสวน	2.71	0.865
	รวม	3.32	0.924
ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นในที่ทำงาน	งานอำนวยความสะดวก	2.50	0.691
	งานป้องกันและปราบปราม	3.15	0.797
	งานจราจร	2.95	0.989
	งานสืบสวน	2.50	0.836
	งานสอบสวน	2.33	0.603
	รวม	2.83	0.836

ตารางที่ 30 (ต่อ)

ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน	สายงาน	μ	σ
ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน	งานอำนวยการ	3.39	0.390
	งานป้องกันและปราบปราม	3.56	1.052
	งานจราจร	3.14	1.016
	งานสืบสวน	3.29	1.030
	งานสอบสวน	3.00	0.791
รวม		3.36	0.956
ด้านองค์กร	งานอำนวยการ	3.17	0.516
	งานป้องกันและปราบปราม	3.44	0.860
	งานจราจร	3.21	0.871
	งานสืบสวน	3.59	0.935
	งานสอบสวน	2.85	0.405
รวม		3.30	0.796
ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	งานอำนวยการ	2.97	0.804
	งานป้องกันและปราบปราม	3.43	0.836
	งานจราจร	3.40	0.632
	งานสืบสวน	3.18	0.680
	งานสอบสวน	2.77	0.762
รวม		3.23	0.804
ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ	งานอำนวยการ	4.17	0.408
	งานป้องกันและปราบปราม	4.43	0.840
	งานจราจร	3.95	0.488
	งานสืบสวน	4.50	0.836
	งานสอบสวน	3.56	0.743
รวม		4.20	0.818

ตารางที่ 4-30 (ต่อ)

ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	μ	σ
ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดโดยรวม	งานอำนวยความสะดวก	3.25	0.324
	งานป้องกันและปราบปราม	3.59	0.455
	งานจราจร	3.28	0.582
	งานสืบสวน	3.44	0.732
	งานสอบสวน	2.88	0.340
รวม		3.37	0.539

จากตารางที่ 4-30 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างกลุ่มประชากรด้านสายงานที่แตกต่างกันกับปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานโดยใช้ พบว่า โดยภาพรวม กลุ่มสายงานป้องกันและปราบปรามมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 3.59) รองลงมาคือสายงานสืบสวน (ค่าเฉลี่ย = 3.44) รองลงมาอีกคือ กลุ่มสายงานจราจร (ค่าเฉลี่ย = 3.28) และน้อยที่สุดคือ กลุ่มสายงานสอบสวน (ค่าเฉลี่ย = 2.88)

เมื่อพิจารณารายด้านจำแนกตามสายงาน พบว่า กลุ่มประชากรที่มีสายงานงานป้องกันและปราบปรามกับสายงานสอบสวนมีค่าเฉลี่ยปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดด้านบทบาทหน้าที่ในองค์กรแตกต่างกันมากที่สุด โดยกลุ่มประชากรที่มีสายงานป้องกันและปราบปรามมีค่าเฉลี่ยมากกว่าสายงานสอบสวน โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.94

กลุ่มประชากรที่มีสายงานงานป้องกันและปราบปรามกับสายงานสืบสวนมีค่าเฉลี่ยปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดด้านความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นในที่ทำงานแตกต่างกันมากที่สุด โดยกลุ่มประชากรที่มีสายงานป้องกันและปราบปรามมีค่าเฉลี่ยมากกว่าสายงานสืบสวน ผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.65

กลุ่มประชากรที่มีสายงานงานป้องกันและปราบปรามกับสายงานสอบสวนมีค่าเฉลี่ยปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดด้านความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นในที่ทำงานแตกต่างกันมากที่สุด โดยกลุ่มประชากรที่มีสายงานป้องกันและปราบปราม มีค่าเฉลี่ยมากกว่าสายงานสอบสวน ผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.82

กลุ่มประชากรที่มีสายงานงานป้องกันและปราบปรามกับสายงานสอบสวนมีค่าเฉลี่ยปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการแตกต่างกัน โดยกลุ่มประชากรที่มีสายงานป้องกันและปราบปรามมีค่าเฉลี่ยมากกว่าสายงานสอบสวน โดยมีผลต่าง

ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.87

กลุ่มประชากรที่มีสายงานสืบสวนกับสายงานสอบสวนมีค่าเฉลี่ยปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการแตกต่างกัน โดยกลุ่มประชากรที่มีสายงานสืบสวน มีค่าเฉลี่ยมากกว่าสายงานสอบสวน โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.94

กลุ่มประชากรที่มีสายงานงานป้องกันและปราบปรามกับสายงานสอบสวนมีค่าเฉลี่ยปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานโดยรวมแตกต่างกันกลุ่มประชากรที่มีสายงานป้องกันและปราบปรามมีค่าเฉลี่ยมากกว่าสายงานสอบสวน โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.71

กลุ่มประชากรที่มีสายงานสืบสวนกับสายงานสอบสวนมีค่าเฉลี่ยปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานโดยรวมแตกต่างกัน โดยกลุ่มประชากรที่มีสายงานสืบสวน มีค่าเฉลี่ยมากกว่าสายงานสอบสวน โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.56

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรแห่งหนึ่งในจังหวัดชลบุรี

H_0 : ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรแห่งหนึ่งในจังหวัดชลบุรี

H_1 : ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรแห่งหนึ่งในจังหวัดชลบุรี

ตารางที่ 4-31 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานกับควมมีประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมของ
เจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรแห่งหนึ่งในจังหวัดชลบุรี

ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียด ในการทำงาน	ประสิทธิภาพในการทำงาน											
	ด้านคุณภาพ		ด้านปริมาณ		ด้านเวลา		ด้านค่าใช้จ่าย		ด้านวิธีการ		โดยรวม	
	r	Sig. (2-tailed)	r	Sig. (2-tailed)	r	Sig. (2-tailed)	r	Sig. (2-tailed)	r	Sig. (2-tailed)	r	Sig. (2-tailed)
ด้านลักษณะของงาน	-0.083	0.515	-0.025	0.846	-0.028	0.829	-0.058	0.649	-0.134	0.292	-0.089	0.484
ด้านบทบาทหน้าที่ในองค์กร	-0.210	0.096	-0.362	0.003*	-0.357	0.004*	-0.140	0.270	-0.296	0.018*	-0.367	0.003*
ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ในที่ทำงาน	-0.161	0.203	-0.221	0.080	-0.060	0.636	-0.301	0.016*	-0.054	0.671	-0.237	0.060
ด้านความก้าวหน้าในการ ทำงาน	-0.181	0.152	-0.338	0.006*	-0.200	0.112	-0.173	0.171	-0.221	0.079	-0.304	0.014*
ด้านองค์กร	-0.242	0.054	-0.313	0.012*	-0.237	0.060	-0.194	0.124	-0.238	0.058	-0.334	0.007*
ด้านสภาพแวดล้อมในการ ทำงาน	0.056	0.662	0.061	0.634	0.048	0.708	-0.381	0.002*	0.205	0.103	-0.050	0.698
ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ	-0.146	0.248	-0.121	0.343	-0.193	0.127	-0.281	0.024*	-0.114	0.368	-0.253	0.044*
โดยรวม	-0.198	0.118	-0.274	0.028*	-0.218	0.084	-0.330	0.008*	-0.172	0.173	-0.343	0.005*

หมายเหตุ * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และคำถามปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดเป็นคำถามในเชิงลบ

จากตารางที่ 4-31 แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานกับความมีประสิทธิภาพในการทำงาน โดยรวมของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรแห่งหนึ่งในจังหวัดชลบุรี พบว่า

เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ -0.343 เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์รายด้าน พบว่า

ด้านลักษณะของงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานทั้งโดยรวมและรายด้าน

ด้านบทบาทหน้าที่ในองค์กรมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานด้านปริมาณด้านเวลา และโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ -0.362, -0.357, -0.367 ตามลำดับ และมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานด้านวิธีการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ -0.296

ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นในที่ทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานด้านค่าใช้จ่ายอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.301

ด้านความก้าวหน้าในการทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานด้านปริมาณ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.338 และมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน โดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.304

ด้านองค์กรมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน โดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.334 และมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานด้านปริมาณอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ -0.313

ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานด้านค่าใช้จ่าย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ -0.381

ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานด้านค่าใช้จ่ายและ โดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ -0.281 และ -0.253 ตามลำดับ

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานมีความสัมพันธ์กับผลกระทบ
จากความเครียดในการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรแห่งหนึ่งในจังหวัดชลบุรี

H_0 : ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานไม่มีความสัมพันธ์กับผลกระทบจาก
ความเครียดในการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรแห่งหนึ่งในจังหวัดชลบุรี

H_1 : ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานมีความสัมพันธ์กับผลกระทบจาก
ความเครียดในการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรแห่งหนึ่งในจังหวัดชลบุรี

ตารางที่ 4-32 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานกับผลกระทบจากความเครียดในการทำงานโดยรวมของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรแห่งหนึ่งในจังหวัดชลบุรี

ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียด ในการทำงาน	ผลกระทบจากความเครียดในการทำงาน							
	ด้านสุขภาพ		ด้านจิตใจ		ด้านพฤติกรรม		โดยรวม	
	r	Sig. (2-tailed)	r	Sig. (2-tailed)	r	Sig. (2-tailed)	r	Sig. (2-tailed)
ด้านลักษณะของงาน	0.024	0.852	0.198	0.116	0.133	0.296	0.117	0.355
ด้านบทบาทหน้าที่ในองค์กร	-0.042	0.743	0.149	0.239	0.011	0.930	0.029	0.822
ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นในที่ทำงาน	0.052	0.684	0.266	0.034*	0.212	0.092	0.179	0.157
ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน	0.222	0.078	0.328	0.008**	0.154	0.224	0.268	0.032*
ด้านองค์กร	0.023	0.859	0.106	0.405	0.041	0.749	0.058	0.648
ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	-0.018	0.889	0.173	0.170	0.150	0.237	0.094	0.462
ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ	-0.189	0.134	-0.008	0.947	-0.183	0.148	-0.160	0.206
โดยรวม	0.015	0.904	0.262	0.036*	0.119	0.350	0.129	0.311

หมายเหตุ * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4-32 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานกับผลกระทบจากความเครียดในการทำงาน โดยรวมของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรแห่งหนึ่งในจังหวัดชลบุรี พบว่า

เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานไม่มีความสัมพันธ์กับผลกระทบจากความเครียดในการทำงาน เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์รายด้าน พบว่า

ด้านลักษณะของงานมีความสัมพันธ์กับผลกระทบจากความเครียดในการทำงานในด้านจิตใจที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.262

ด้านบทบาทหน้าที่ในองค์กรไม่มีความสัมพันธ์กับผลกระทบจากความเครียดในการทำงานทั้งโดยรวมและรายด้าน

ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นในที่ทำงานมีความสัมพันธ์กับผลกระทบจากความเครียดในการทำงานด้านจิตใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.266

ด้านความก้าวหน้าในการทำงานมีความสัมพันธ์กับผลกระทบจากความเครียดในการทำงานด้านจิตใจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.328 และมีความสัมพันธ์กับผลกระทบจากความเครียดในการทำงาน โดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.268

ด้านองค์กรไม่มีความสัมพันธ์กับผลกระทบจากความเครียดในการทำงานทั้งโดยรวมและรายด้าน

ด้านสภาพแวดล้อมไม่มีความสัมพันธ์กับผลกระทบจากความเครียดในการทำงาน ทั้งโดยรวมและรายด้าน

ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการไม่มีความสัมพันธ์กับผลกระทบจากความเครียดในการทำงานทั้งโดยรวมและรายด้าน

จากผลการศึกษาที่ได้ผู้วิจัยได้ทำการสรุปผลความสัมพันธ์ของตัวแปรได้ดังรายละเอียด ตารางที่ 4-33

ตารางที่ 4-33 สรุปผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดกับปัจจัยประสิทธิภาพในการทำงานและผลกระทบจากความเครียดในการทำงาน

ตัวแปร	ปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการทำงาน						ปัจจัยด้านผลกระทบจากความเครียดในการทำงาน			
	ด้าน คุณภาพ	ด้าน ปริมาณ	ด้าน เวลา	ด้าน ค่าใช้จ่าย	ด้าน วิธีการ	โดยรวม	ด้าน ร่างกาย	ด้าน จิตใจ	ด้าน พฤติกรรม	โดยรวม
ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน										
ด้านลักษณะของงาน	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
ด้านบทบาทหน้าที่ในองค์กร	-	✓	✓	-	✓	✓	-	-	-	-
ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นในที่ทำงาน	-	-	-	✓	-	-	-	✓	-	-
ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน	-	-	✓	-	-	✓	-	✓	-	✓
ด้านองค์กร	-	-	✓	-	-	✓	-	-	-	-
ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	-	-	-	✓	-	-	-	-	-	-
ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ	-	-	-	✓	-	✓	-	-	-	-
โดยรวม	-	✓	-	✓	-	✓	-	✓	-	-

หมายเหตุ ✓ = มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตาม, - = ไม่มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตาม

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ในการวิจัยเรื่องปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรแห่งหนึ่งในจังหวัดชลบุรี มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ รายได้ ระดับการศึกษา สถานภาพ และสายงาน กับปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน เพื่อศึกษาปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน และเพื่อศึกษาปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน ที่มีความสัมพันธ์กับผลกระทบจากความเครียดในการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรแห่งหนึ่งในจังหวัดชลบุรี โดยกลุ่มประชากรที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจแห่งหนึ่งในจังหวัดชลบุรี จำนวนทั้งสิ้น 64 คน โดยใช้แบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความเที่ยงเชิงเนื้อหา และตรวจสอบค่าความเชื่อมั่นที่ ร้อยละ 95 การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และสายงาน นำมาแจกแจงในรูปของความถี่ และสถิติเชิงพรรณนา เช่น ค่าความถี่ ค่าร้อยละ วิเคราะห์ ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน ปัจจัยประสิทธิภาพในการทำงาน และปัจจัยด้านผลกระทบจากความเครียดในการทำงาน วิเคราะห์โดยใช้ สถิติเชิงพรรณนา คือ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติอนุมานที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน เป็นการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ย ของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม โดยใช้ Independent Sample t-test และ การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม โดยใช้ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way analysis of variance) ในกรณีที่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจะทำการตรวจสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 หรือระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 95 โดยใช้วิธี Least significant difference (LSD) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยกลุ่มตัวอย่าง และการทดสอบค่าความสัมพันธ์ โดยใช้ค่าสหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation)

สรุปผลการวิจัย

1. ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.4 มีระดับอายุ 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 40.6 มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 67.2 ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรีมากที่สุด จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 45.3 มีรายได้เฉลี่ย

ต่อเดือน 20,001-30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 51.6 และปฏิบัติงานอยู่ในสายงานป้องกันและปราบปราม คิดเป็นร้อยละ 48.4

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน

จากการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ค่าเฉลี่ยปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยในด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการมากที่สุด อยู่ในระดับมารองลงมาคือ ด้านลักษณะงาน ค่าเฉลี่ย 3.44 อยู่ในระดับมารองลงมาอีกคือ ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ค่าเฉลี่ย 3.35 อยู่ในระดับปานกลาง ด้านบทบาทหน้าที่ในองค์กร ค่าเฉลี่ย 3.32 อยู่ในระดับปานกลาง ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ค่าเฉลี่ย 3.22 อยู่ในระดับปานกลาง ด้านองค์กร ค่าเฉลี่ย 3.30 อยู่ในระดับปานกลาง และน้อยที่สุดคือ ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นในที่ทำงาน ค่าเฉลี่ย 2.83 อยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน

จากการศึกษา พบว่า ค่าเฉลี่ยโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 โดยมีค่าเฉลี่ยมากที่สุดในด้านเวลา ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 อยู่ในระดับมารองลงมาคือ ด้านค่าใช้จ่าย ค่าเฉลี่ย 3.69 อยู่ในระดับมาก ด้านปริมาณงาน ค่าเฉลี่ย 3.63 อยู่ในระดับมาก ด้านคุณภาพงาน ค่าเฉลี่ย 3.37 อยู่ในระดับปานกลาง ด้านวิธีการ ค่าเฉลี่ย 3.01 อยู่ในระดับปานกลาง

4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับผลกระทบจากความเครียด

จากการศึกษา พบว่า ค่าเฉลี่ยโดยภาพรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.52 โดยมีค่าเฉลี่ยมากที่สุดในด้านสุขภาพค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.64 อยู่ในระดับปานกลาง รองลงมาคือ ด้านจิตใจ ค่าเฉลี่ย 2.59 อยู่ในระดับปานกลาง ด้านพฤติกรรม ค่าเฉลี่ย 2.25 อยู่ในระดับน้อย

5. ผลการทดสอบสมมติฐาน

ในการศึกษาครั้งนี้จากการทดสอบสมมติฐานผลการทดสอบสมมติฐานสรุปได้ดังต่อไปนี้

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ รายได้ ระดับการศึกษา สถานภาพ และสายงานที่แตกต่างกันมีปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรแห่งหนึ่งในจังหวัดชลบุรีแตกต่างกัน พบว่า

โดยรวมเพศชายมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดมากกว่าเพศหญิง พบว่า เพศชายมีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดมากที่สุดในด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการส่วนเพศหญิงมีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดมากที่สุดในด้านบทบาทหน้าที่ในองค์กร

กลุ่มอายุ 31-40 ปี มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ กลุ่มอายุ 51 ปีขึ้นไป และน้อยที่สุดคือ อายุ 21-30 ปี

กลุ่มที่มีสถานภาพหม้าย/ หย่าร้าง/ แยกกันอยู่ มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อปัจจัย ที่ก่อให้เกิดความเครียดโดยรวมมากที่สุด รองลงมาคือ กลุ่มสถานะสมรส และน้อยที่สุดคือ กลุ่มสถานภาพโสด

กลุ่มที่มีระดับการศึกษา ปวส./ อนุปริญญา มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ กลุ่มการศึกษาระดับปริญญาตรี และน้อยที่สุดคือ กลุ่มการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี

กลุ่มที่มีรายได้ 30,001-40,000 บาท มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ กลุ่มรายได้ 20,001-30,000 บาท และน้อยที่สุดคือ กลุ่มรายได้ 40,001 บาทขึ้นไป

กลุ่มสายงานป้องกันและปราบปรามมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ สายงาน สืบสวน รองลงมาอีกคือ กลุ่มสายงานจราจร และน้อยที่สุดคือ กลุ่มสายงานสอบสวน

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานมีความสัมพันธ์กับ ประสิทธิภาพในการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจนครแห่งหนึ่งในจังหวัดชลบุรี พบว่า ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีความสัมพันธ์รายด้าน ได้แก่

ด้านบทบาทหน้าที่ในองค์กรมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานด้านปริมาณ ด้านเวลา และโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพ ในการทำงานด้านวิธีการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นในที่ทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพ ในการทำงานด้านค่าใช้จ่ายอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านความก้าวหน้าในการทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านปริมาณ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพ ในการทำงาน โดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านองค์กรมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน โดยรวมอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.05 และมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานด้านปริมาณอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านค่าใช้จ่าย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านค่าใช้จ่ายและ โดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานมีความสัมพันธ์กับผลกระทบจากความเครียดในการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรแห่งหนึ่งในจังหวัดชลบุรี พบว่า โดยภาพรวม ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับผลกระทบจากความเครียดในการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรแห่งหนึ่งในจังหวัดชลบุรี พบว่า โดยรวมไม่มีความสัมพันธ์กัน เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ในที่ทำงานมีความสัมพันธ์กับผลกระทบจากความเครียดในการทำงานด้านจิตใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ด้านความก้าวหน้าในการทำงานมีความสัมพันธ์กับผลกระทบจากความเครียดในการทำงานด้านจิตใจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และมีความสัมพันธ์กับผลกระทบจากความเครียดในการทำงาน โดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อภิปรายผลการวิจัย

1. การศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรแห่งหนึ่งในจังหวัดชลบุรี

จากการศึกษาระดับปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดพบว่า โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานด้านสวัสดิการและค่าตอบแทนมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ทั้งนี้เนื่องจากค่าตอบแทนหรือเงินเดือนของเจ้าหน้าที่ตำรวจจะมีการพิจารณาจากการเลื่อนขั้น ตำแหน่ง และมาจากนโยบายส่วนกลางของภาครัฐซึ่งเป็นที่มีการเปลี่ยนแปลงยากและค่อนข้างเป็นไปอย่างล่าช้าตามนโยบาย จึงทำให้เจ้าหน้าที่ตำรวจส่วนใหญ่จำเป็นต้องหารายได้เพิ่มเติมจากค่าตอบแทนที่ได้หรือเงินเดือนที่ได้ และด้วยความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่ด้วยและจากการที่จะต้องไปหารายได้เพิ่มเติมเพื่อให้สามารถเลี้ยงชีพตนและครอบครัวแล้วอาจจะมีความเครียดในงานพิเศษด้วยยิ่งเป็นการเพิ่มความเครียดให้กับเจ้าหน้าที่ตำรวจมากยิ่งขึ้นด้วยเช่นกัน จึงส่งผลให้ระดับความเครียดในการทำงานในด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการผลประโยชน์ตอบแทนมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ผลการศึกษาที่ได้สอดคล้องกับกิลเมอร์และคณะ (Gilmer et al, 1971, pp.278-283) ได้กล่าวถึง ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในค่าจ้างและค่าตอบแทนว่า ปัจจัยด้านค่าจ้าง หรือค่าตอบแทน เช่น อัตราค่าจ้างหรือเงินเดือนที่เหมาะสม ทำให้เกิดความพอใจในการทำงานได้ นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับ เจษฎา กุงามมาก (2555) ได้ศึกษาความเครียดในการทำงานของอาจารย์มหาวิทยาลัยรัฐ พบว่า ปัจจัยเกี่ยวกับองค์การที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของอาจารย์มหาวิทยาลัยรัฐเป็นอันดับแรก คือ ด้านค่าตอบแทน ด้านภาระงานทางวิชาการ ด้านระบบบริหาร และการจัดการภายในมหาวิทยาลัยและด้านตำแหน่งทางวิชาการ และยังสอดคล้องกับ กนกภรณ์ ใจแก้ว (2551) ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยความเครียดในการทำงาน

และการเผชิญปัญหากับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพยาบาลโรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลชุมชนในจังหวัดระยอง พบว่า ปัจจัยความเครียดในการทำงานของพยาบาลโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายชื่อ พบว่า ปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดในการทำงานมากที่สุดคือ ภาระงาน

นอกจากนั้น ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านสายงานที่แตกต่างกันส่งผลต่อความเครียดในการทำงานแตกต่างกัน ทั้งนี้จะเห็นได้ว่าค่าเฉลี่ยปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานของสายงานป้องกันและปราบปรามมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมาคือ สายงานสืบสวน ทั้งนี้เนื่องจากสายงานป้องกันและปราบปรามเป็นสายที่ต้องปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจับกุมผู้กระทำความผิดในคดีต่าง ๆ โดยเฉพาะคดีอาญา เป็นคดีที่มีความร้ายแรงและการค้นหาผู้กระทำความผิดต้องมีความรอบคอบเพื่อให้การจับกุมผู้กระทำความผิดเป็นไปอย่างถูกต้องสายงานดังกล่าวจะเจอเหตุการณ์ต่าง ๆ ในแต่ละคดีซึ่งส่วนใหญ่ค่อนข้างเป็นคดีร้ายแรง มากกว่าสายงานอื่น ๆ เช่น การจับกุมผู้ค้ายาเสพติด การจับกุมคนร้ายที่มีอาวุธ เหล่านี้เป็นต้น ส่งผลให้สายงานดังกล่าวมีเวลาการปฏิบัติงานที่ค่อนข้างไม่แน่นอนและบางคดีต้องใช้ระยะเวลาานเพื่อที่จะปิดคดีเหล่านั้นลงได้ ส่งผลให้เจ้าหน้าที่ตำรวจกลุ่มสายงานดังกล่าวมีความเครียดมากกว่ากลุ่มอื่น และอยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณาถึงปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นข้าราชการตำรวจในสถานีตำรวจภูธรแห่งหนึ่ง จังหวัดชลบุรี โดยส่วนใหญ่มีช่วงอายุ 41-50 ปี สูงถึงร้อยละ 40.6 และอายุ 51 ปีขึ้นไปร้อยละ 26.6 โดยมีสถานภาพสมรส ร้อยละ 67.2 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท ร้อยละ 51.6 รวมทั้งทำงานในสายงานป้องกันและปราบปราม ร้อยละ 48.4 และเมื่อนำปัจจัยส่วนบุคคลดังกล่าวเทียบกับปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดซึ่งเกี่ยวข้องกับด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ และด้านลักษณะของงานสูงเป็นอันดับ 1 และ 2 ตามลำดับ ซึ่งจากข้อมูลดังกล่าวจะเห็นได้ว่า ข้าราชการตำรวจในสถานีตำรวจภายในสถานีตำรวจภูธรที่ทำการศึกษามีส่วนใหญ่อายุมากแต่ในทางกลับกันกลับมีเงินเดือนและค่าตอบแทนค่อนข้างน้อย

2. การศึกษาปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับ

ประสิทธิภาพในการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรแห่งหนึ่งในจังหวัดชลบุรี

ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน โดยรวมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน โดยรวมของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรแห่งหนึ่งในจังหวัดชลบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน โดยรวมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานด้านปริมาณงานและด้านค่าใช้จ่าย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลการศึกษาที่ได้สอดคล้องกับ ชัชวาล ชูชัยเจริญ (2552) ศึกษาระดับความเครียดและประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานสอบสวนสังกัดกองบังคับการตำรวจ

นครบาล 5 พบว่า ความเครียดมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน และยังคงคล้องกับ ปวีตรา ลาภละมูล (2557) ได้ศึกษาความเครียดภายในองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไอ. เทค. คอมมูนิเคชั่น จำกัด โดยมีกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 98 คน ผลการวิจัยพบว่า ตามลำดับ ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดภายในองค์กรโดยรวมกับ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในด้านคุณภาพงาน ด้านความพอใจในงาน และ ด้านปริมาณงาน พบว่าด้านคุณภาพงานและด้านปริมาณงาน มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม ในระดับต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และด้านความพอใจในงาน มีความสัมพันธ์กัน ในทิศทางตรงกันข้ามในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

นอกจากนั้น จากการศึกษาระดับความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน พบว่า ค่าเฉลี่ยในด้านคุณภาพ และวิธีการมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด โดยในด้านคุณภาพมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดในเรื่องผลการปฏิบัติงานของมีความถูกต้องครบถ้วนและผลงานของเป็นที่ยอมรับของบังคับบัญชา ผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน ทั้งนี้เนื่องจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจซึ่งเป็นงาน ในลักษณะที่ต้องทำภารกิจหลายอย่าง ๆ ควบคู่กับการปฏิบัติงาน ซึ่งต้องมีหน้าที่ในการดูแล ความสงบเรียบร้อยและต้องปฏิบัติงานตามหน้าที่ของตนตามสายงานด้วยเช่นกัน ดังนั้นผลงานที่ได้ อาจจะไม่ได้ตรงตามข้อกำหนดของการปฏิบัติงานหรือได้ผลงานที่ไม่ชัดเจนซึ่งส่งผลกระทบต่อ การประเมินผลงานที่ชัดเจนด้วยเช่นกัน ประสิทธิภาพในการทำงานด้านวิธีการ มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด ในเรื่องการทราบและเข้าใจรูปแบบ วิธีการปฏิบัติงานที่ถูกต้อง ซึ่งวิธีการปฏิบัติงานอาจจะไม่ สอดคล้องกันซึ่งขึ้นอยู่กับสถานการณ์การปฏิบัติงาน อาจจะไม่สามารถปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่ กำหนดได้ทำให้วิธีการไม่ตรงกับรูปแบบ และวิธีการปฏิบัติงานที่ไม่ถูกต้องเท่าที่ควร ส่งผลให้ ค่าเฉลี่ยที่ได้มีค่าน้อยที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับในด้านอื่น ๆ ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดของ จำลอง ดิษยวิช และพริ้มเพรา ดิษยวิช (2545, หน้า 32) ได้แบ่งอาการของความเครียด ในทาง การรับรู้หรือทางจิตที่สัมพันธ์กับความเครียด เช่นขาดแรงจูงใจ ขาดสมาธิ จิตใจไม่อยู่กับงานที่ทำ อาการทางจิตอื่น ๆ เช่น ความกังวลใจมากเกินไป หลงลืมทำอะไรไม่ค่อยได้ უნงงสับสน การรับรู้ ผิดปกติ มองคนอื่นในแง่ร้าย ความสามารถในการตัดสินใจลดลง หมดหวัง โดยในการแก้ปัญหา ควรใช้แนวคิดของ สมใจ ลักษณะ (2542, หน้า 202) การพัฒนาองค์การตามหลักการพัฒนาคุณภาพ ชีวิตการทำงาน เน้นไปที่พัฒนาความรู้ ความสามารถ ความรู้สึกของบุคลากรและของหมู่คณะ โดยอาศัยการจัดบรรยากาศแวดล้อมในการทำงาน การสนองแรงจูงใจทางด้านการยอมรับ ทางสังคมและแรงจูงใจ ความมั่นคงก้าวหน้าในการทำงาน เมื่อบุคคลมั่นใจในความรู้ความสามารถ มีความสุขความพอใจในสิ่งแวดล้อมและสภาพการทำงาน ก็หมายถึง การเป็นบุคคลที่มีคุณภาพชีวิต ที่ดี ซึ่งผลที่ตามมา คือบุคคลนั้นย่อมมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น เป็นผลดีแก่องค์กร

3. การศึกษาปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับผลกระทบจากความเครียดในการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรแห่งหนึ่งในจังหวัดชลบุรี

ผลการวิจัยพบว่า โดยรวมไม่มีความสัมพันธ์กัน แต่พบว่า ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นในที่ทำงานมีความสัมพันธ์กับผลกระทบจากความเครียดในการทำงานด้านจิตใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ด้านความก้าวหน้าในการทำงานมีความสัมพันธ์กับผลกระทบจากความเครียดในการทำงานด้านจิตใจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และมีความสัมพันธ์กับผลกระทบจากความเครียดในการทำงาน โดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลการศึกษาที่ได้สอดคล้องกับ นิธิพันธ์ บุญเพิ่ม (2553) ได้ศึกษาความเครียดและการจัดการความเครียดของนักศึกษาวิทยาลัยการแพทย์แผนไทย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดทางด้านองค์กร และด้านส่วนบุคคลมีผลต่อผลที่ตามมาของความเครียดทางด้านจิตใจและพฤติกรรมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากการศึกษาปัจจัยผลกระทบจากความเครียดในการทำงาน พบว่า ค่าเฉลี่ยในด้านร่างกายมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด โดยเฉพาะในเรื่องของ รู้สึกว่ากล้ามเนื้อบริเวณต่าง ๆ ในร่างกายมีความตึง เช่น บริเวณคอ ไหล่ แขน ขา มือ ลำตัว รองลงมาคือรู้สึกสมองอ่อนล้า ทั้งนี้จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการซึ่งมีค่าเฉลี่ยมากที่สุดกลับไม่มีความสัมพันธ์กับผลกระทบที่เกิดจากความเครียดจากการทำงานทุกด้าน ทั้งนี้อาจเนื่องจากผลกระทบที่เกิดจากความเครียดอยู่ในระดับต่ำถึงปานกลาง ซึ่งทั้งนี้สะท้อนให้เห็นว่าความเครียดที่เกิดจากการทำงานน่าจะมาจากปัจจัยในด้านอื่น ๆ มากกว่า โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องของภาระงานหรือลักษณะของงาน ที่ส่งผลกระทบโดยตรง โดยจะเห็นได้ว่าปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดด้านความก้าวหน้า มีความสัมพันธ์กับผลกระทบที่เกิดจากความเครียดในด้านจิตใจ และพฤติกรรม และผลกระทบที่เกิดจากความเครียดในการทำงาน โดยภาพรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ผลการศึกษาที่ได้สอดคล้องกับ มรรยาท รุจิวิษชญ์ (2556, หน้า 60-61) ซึ่งได้แบ่งผลของความเครียดออกเป็น 3 ด้าน คือ อาการทางร่างกาย อาการเครียดทางร่างกายบางรายอาจคุกคามถึงชีวิต เช่น ความดันโลหิตสูง และโรคหัวใจ อาการนอนไม่หลับ ความรู้สึกเหน็ดเหนื่อยตลอดเวลา ปวดศีรษะ ผื่นคัน อาหารไม่ย่อย แผลพุพอง ถ้าใส่ใหญ่บวม ไม่เจริญอาหาร รับประทานอาหารมากจนเกินไป และอาการตะคริว เป็นต้น อาการเหล่านี้เกิดขึ้นได้ที่จุดใดจุดหนึ่งของร่างกาย หลังจากเหตุการณ์เครียด อาการทางอารมณ์ อาการเครียดทางอารมณ์ประกอบด้วยอาการรุนแรงง่าย กัดกัดลิ้น ชิมเสรำ ไม่มีอารมณ์ขัน และไม่มีสมาธิ เป็นต้น และอาการทางพฤติกรรม เพื่อผ่อนคลายจากความเครียดชั่วขณะ บางคนปล่อยอารมณ์ด้วยการรับประทานอาหาร สูบบุหรี่ ดื่มสุรา

หรือใช้จ่ายมากเกินไป และสอดคล้องกับแนวความคิดของจำลอง ดิษยวิช และพริ้มเพรา ดิษยวิช (2545, หน้า32) ได้แบ่งอาการของความเครียดออกเป็น 4 กลุ่มอาการทางร่างกาย เช่น อ่อนเพลีย ไม่มีแรง ปวดศีรษะ ปวดหลัง กล้ามเนื้อตึงเครียด หัวใจเต้นแรง หรือเต้นเร็ว ใจสั่น เจ็บหน้าอก ความดันโลหิตเพิ่มสูงขึ้น อัตราการหายใจเร็วขึ้น หายใจลำบาก หายใจไม่เต็มอิ่ม ปวดท้อง แน่นท้อง ท้องอืด ท้องปั่นป่วน บางคนมีอาการปัสสาวะบ่อยขึ้นและยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุภารัตน์ จิรภัทรสกุล (2546) ได้ศึกษาเรื่องความเครียดจากการทำงานกับภาวะสุขภาพของตำรวจจราจรในจังหวัดสมุทรปราการ เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง ความเครียดจากการทำงานกับภาวะสุขภาพของตำรวจจราจรในจังหวัดสมุทรปราการ พบว่า ความเครียดจากการทำงาน มีความสัมพันธ์กับระดับไขมันในเลือดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P < 0.05$) ปัจจัยความเครียดจากการทำงานในด้านข้อเรียกร้องจากงานมีความสัมพันธ์กับระดับไขมันในเลือดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P < 0.05$) ปัจจัยความเครียดจากการทำงานด้านอำนาจการตัดสินใจในงานมีความสัมพันธ์กับภาวะสุขภาพจิตอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P < 0.05$)

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

ในการศึกษารั้งนี้ผู้วิจัยได้ข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

1. จากการศึกษาระดับค่าเฉลี่ยปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรแห่งหนึ่งในจังหวัดชลบุรี พบว่า มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดในด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ดังนั้นควรมีการพิจารณาเกี่ยวกับค่าตอบแทนและสวัสดิการอื่น ๆ หรือการจัดสรรงบประมาณของสถานีตำรวจเกี่ยวกับค่าตอบแทนและสวัสดิการนอกเหนือจากเงินเดือนให้กับเจ้าหน้าที่ตำรวจมากยิ่งขึ้น อาทิ การติดต่อจากหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนในการทำงาน นอกเหนือเวลาสำหรับเจ้าหน้าที่ตำรวจทั้งนี้เพื่อสร้างขวัญและกำลังใจ ซึ่งอาจส่งผลต่อการลดลงของความเครียดในการทำงานและมีความพึงพอใจในการทำงานมากขึ้น

2. จากการศึกษาระดับค่าเฉลี่ยปัจจัยประสิทธิภาพในการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรแห่งหนึ่งในจังหวัดชลบุรี พบว่า มีค่าเฉลี่ยในด้านเวลามากที่สุด จึงถือว่าเป็นจุดแข็งของประสิทธิภาพในการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ดังนั้น การพัฒนาการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพโดยการปฏิบัติงานได้ภายในเวลาที่กำหนดและต้องควบคู่ไปพร้อมกับคุณภาพของงานด้วยเช่นเดียวกันจึงจะทำให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานอย่างแท้จริง

3. จากการศึกษาระดับค่าเฉลี่ยปัจจัยประสิทธิภาพในการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรแห่งหนึ่งในจังหวัดชลบุรี พบว่า มีค่าเฉลี่ยในด้านวิธีการน้อยที่สุด ดังนั้นผู้ที่เกี่ยวข้องกับการวางแผนหรือการกำหนดแผนงานปฏิบัติงาน ควรให้ความสำคัญในเรื่องของวิธีการ

ให้มากยิ่งขึ้น โดยวิธีการไม่ควรยุ่งยาก ชับซ้อน หรือทับซ้อนแต่ละแผนก เพื่อให้เกิดความรวดเร็ว และเข้าใจวิธีการดำเนินได้ง่ายส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานที่มากขึ้นด้วยเช่นเดียวกัน

4. จากการศึกษาระดับค่าเฉลี่ยปัจจัยผลกระทบที่เกิดจากความเครียดในการทำงาน พบว่ามีค่าเฉลี่ยในด้านร่างกายมากที่สุด ดังนั้นเจ้าหน้าที่ตำรวจเองหรือผู้บังคับบัญชา ควรให้ความสำคัญในการรักษาสุขภาพร่างกายให้แข็งแรงรวมทั้งมีการจัดกิจกรรมเพื่อลดความเครียดในการทำงาน และเป็นการสร้างสัมพันธภาพภายในองค์กร รวมทั้งเสริมสร้างสุขภาพให้แข็งแรง เช่น จัดแข่งขันกีฬาภายในสถานีตำรวจ หรือจัดแข่งขันระหว่างสถานีตำรวจในบริเวณพื้นที่เดียวกันหรือต่างพื้นที่ เหล่านี้เป็นต้น เพื่อให้เจ้าหน้าที่มีเวลาในการพักผ่อนและลดความเครียดจากการทำงานลงได้ส่งผลโดยตรงต่อสุขภาพร่างกายที่แข็งแรงขึ้นและส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมต่อไป

5. จากการศึกษาพบว่า สายงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจมีผลต่อความเครียดในการทำงานมากที่สุดคือสายงานป้องกันและปราบปราม ดังนั้นการให้ความสำคัญเกี่ยวกับนโยบาย เช่น ลดการเร่งรัดการปฏิบัติงานที่มากเกินไปให้อยู่ในระดับที่เหมาะสม ฝึกอบรมเพิ่มทักษะการทำงานอย่างปลอดภัยให้กับเจ้าหน้าที่ตำรวจและจัดหาอุปกรณ์ในการป้องกันการบาดเจ็บของเจ้าหน้าที่ตำรวจ เช่น เสื้อเกราะกันกระสุนเพื่อให้ปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างปลอดภัยมากขึ้น ซึ่งจะทำให้เจ้าหน้าที่ตำรวจโดยเฉพาะสายงานป้องกันและปราบปรามมีระดับความเครียดที่ลดลงรวมทั้งเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานมากขึ้นอีกด้วย

6. จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานมีความสัมพันธ์กับปัจจัยประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม ดังนั้นการส่งเสริมกิจกรรมที่ช่วยลดความเครียดในการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจะส่งผลโดยตรงกับประสิทธิภาพของงาน รวมถึงการพิจารณาจากปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดมากที่สุดสามารถนำมาเป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาความเครียดในการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจได้จะส่งผลโดยตรงต่อประสิทธิภาพการทำงานสูงสุดในองค์กรต่อไป

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

การศึกษาครั้งต่อไปควรมีการศึกษาปัจจัยในด้านอื่น ๆ เช่น ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน รวมทั้งการศึกษาเชิงเปรียบเทียบปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดกับสถานีตำรวจในพื้นที่อื่น ๆ เช่น ในเขตที่เป็นแหล่งชุมชนเมือง ทำให้ทราบถึงระดับความเครียดหรือปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดมีความแตกต่างกันน้อยเพียงใดเพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาบุคลากรเจ้าหน้าที่ตำรวจให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมในแต่ละพื้นที่ให้เกิดประสิทธิภาพอย่างแท้จริงและเป็นพัฒนาบุคลากรอย่างยั่งยืนต่อไป

บรรณานุกรม

- กนกภรณ์ ใจแก้ว. (2551). *ความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยความเครียดในการทำงานและการเผชิญปัญหากับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพยาบาล โรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลชุมชนในจังหวัดระยอง*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาประชากรศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหิดล.
- กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข. (2540). *คู่มือคลายเครียด*. กรุงเทพฯ: ม. ป. ท.
- กัณฑ์ เพิ่มผล. (2543). *การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน (พิมพ์ครั้งที่ 2)*. กรุงเทพฯ: คณะวิทยาการจัดการ, มหาวิทยาลัยสถาบันราชภัฏสวนดุสิต.
- จำลอง ดิษยวณิช และพริ้มเพรา ดิษยวณิช. (2545). *ความเครียด ความวิตกกังวล และสุขภาพ*. เชียงใหม่: คณะแพทยศาสตร์, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- จุฑามาศ แหนจอน. (2557). *เอกสารประกอบการสอนวิชาอารมณ์และการจัดการความเครียด*. ชลบุรี: ภาควิชาวิจัยและจิตวิทยาประยุกต์, คณะศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- จุฑามาศ ปิยารุณรัตน์. (2553). *การศึกษาความพึงพอใจและความเครียดกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน কর্মศึกษา บริษัทในเครือเจริญอักษร โอลดิ่ง กรุ๊ป จำกัด*. งานนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- เจษฎา กุงามมาก. (2555). *ความเครียดในการทำงานของอาจารย์มหาวิทยาลัยรัฐ*. วิทยานิพนธ์ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขาจิตวิทยาประยุกต์, คณะสถิติประยุกต์, สถาบันบัณฑิต พัฒนบริหารศาสตร์.
- ชนิดาภา ปราศราที. (2550). *ปัจจัยด้านจิตสังคมและความเครียดจากการทำงานของตำรวจจราจร ในจังหวัดเชียงใหม่*. วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการ พยาบาลอาชีวอนามัย, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ชัชวาล ชุชัยเจริญ. (2552). *ระดับความเครียดและประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน สอบสวนสังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 5*. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขาจิตวิทยาพัฒนาการ, คณะวิทยาศาสตร์, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ญาณิศา จันทร์บำรุง. (2555). *ปัจจัยในการปฏิบัติงานที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงาน কর্মศึกษา บริษัท บางกอกกล๊าส จำกัด*. งานนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาเอกการจัดการทั่วไป, คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี ราชมงคลธัญบุรี.

- ฐาปนีย์ ว่างานนท์. (2556). *ปัจจัยด้านการดำเนินงานที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพนักงานกรณีศึกษา บริษัท แอมพาสอินดัสตรี จำกัด. งานนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.*
- ณรงค์กร ศาสนา. (2555). *ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของพนักงานส่วนตำบล ในจังหวัดปราจีนบุรี. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขา รัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์.*
- นิธิพันธ์ บุญเพิ่ม. (2553). *ความเครียดและการจัดการความเครียดของนักศึกษาวิทยาลัยการแพทย์ แผนไทย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. งานนิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขาวิทยาการสังคมและการจัดการระบบสุขภาพ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศิลปากร.*
- เบญจมา ฅ มหาไชย. (2551). *การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร ปัจจัยความเครียดในการทำงาน ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคและความเหนื่อยหน่ายจากการทำงาน ของบุคลากรมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐบาล. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ, คณะศิลปศาสตร์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.*
- ประเวศ ะลี. (2549). *วิถีคลายเครียด. กรุงเทพฯ: หมอชาวบ้าน.*
- ปวีตรา ลาภละมูล. (2557). *ความเครียดภายในองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ไอ. เทคโนโลยี จำกัด. งานนิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาการจัดการ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ.*
- ฝ่ายอำนวยการสถานีตำรวจภูธรแห่งหนึ่ง. (2558). *ข้อมูลบุคลากรสถานีตำรวจภูธร. ชลบุรี: สถานีตำรวจภูธรแห่งหนึ่ง.*
- พันทิวา เศรษฐการ. (2554). *เคล็ดลับสยบความเครียด. กรุงเทพฯ: ฟิลกู๊ด.*
- เพียรดี เปี่ยมมงคล. (2553). *การพยาบาลจิตเวชและสุขภาพจิต. กรุงเทพฯ: ชรรรมสาร.*
- มรรยาท รุจิวิษณุ. (2556). *การจัดการความเครียดเพื่อสร้างเสริมสุขภาพจิต (พิมพ์ครั้งที่ 2 ฉบับ ปรับปรุง). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.*
- รังสิมา มั่นใจอารีย์. (2549). *การเพิ่มประสิทธิภาพในองค์กร. กรุงเทพฯ: พัฒนาวิชาการ.*
- วิโรจน์ ตรีการวิจิตร. (2557). *เครียดอย่างฉลาดและมีความสุข. กรุงเทพฯ: ดีเอ็มจี.*
- สมใจ ลักษณะ. (2542). *การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน. กรุงเทพฯ: สดใสการพิมพ์.*

- สมชัย สารินบุตร. (2544). *การศึกษาความเครียดของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร สังกัดตำรวจภูธรภาค 2*.
 วิทยาลัยการศึกษามหาบัณฑิต, สาขาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย,
 มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สมิต อาชวณิชกุล. (2547). *ยี่มรับความเครียด* (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: ดอกหญ้า.
- สุภารัตน์ จิรภัทรสกุล. (2546). *ความเครียดจากการทำงานกับภาวะสุขภาพของตำรวจจราจร
 ในจังหวัดสมุทรปราการ*. วิทยาลัยวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิตวิทยาศาสตร์,
 สาขาพยาบาลสาธารณสุข, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหิดล.
- สุริย์ กาญจนวงศ์ และจริยาวัตร คมพยัคฆ์. (2545). *รายงานการวิจัย เรื่องความเครียด สุขภาพ และ
 ความเจ็บป่วย: แนวคิดและการศึกษาในประเทศไทย*. นครปฐม: คณะสังคมศาสตร์และ
 มนุษยศาสตร์, มหาวิทยาลัยมหิดล.
- อดิศักดิ์ สวนกุล. (2552). *ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ
 ของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน)*. วิทยาลัยศิลปศาสตรมหาบัณฑิต,
 สาขาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- อุทุมพร เมืองนานา. (2555). *ปัจจัยที่มีผลต่อการเกิดความเครียดของพนักงานธนาคาร สินเอเชีย
 จำกัด (มหาชน)*. งานนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาบริหารธุรกิจ,
 บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- Cartwright, S. & Cooper, C. L. (1997). *Manage work place stress*. California: Sage.
- Gilmer, V. et. al. (1971). *Industrial and organizational psychology*. Tokyo: McGraw Hill.
- Hair, J.F. Jr., Anderson, R.E., Tatham, R.L., & Black, W.C. (1998). *Multivariate Data Analysis*.
 (5th ed). New Jersey: Prentice Hall.
- Peterson, E., & Plowman, E. G. (1958). *Business organization and management*. Illinois:
 Richard D. Irwin.
- Rice, P. L. (1992). *Stress and health*. New York: Brook/Cole.

ภาคผนวก



แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง

ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของเจ้าหน้าที่
ตำรวจสถานีตำรวจภูธรแห่งหนึ่งในจังหวัดชลบุรี

คำชี้แจง

แบบสอบถามชุดนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาเรื่อง “ ปัจจัยด้านความเครียดที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรแห่งหนึ่งในจังหวัดชลบุรี ” โปรดตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง คำตอบของท่านจะไม่มีเปิดเผยข้อมูลเป็นรายบุคคล นอกจากผลรวมที่ใช้เพื่อเป็นประโยชน์ในการวิจัยเท่านั้น

ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่าน และขอขอบคุณทุกท่านที่สละเวลาตอบแบบสอบถามของผู้วิจัยในครั้งนี้

แบบสอบถามแบ่งเป็น 4 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลพื้นฐานทั่วไป

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามประสิทธิภาพในการทำงาน

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามผลกระทบจากความเครียด

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง หน้าข้อความที่ตรงกับข้อมูลส่วนตัวของท่าน

1. เพศ

- ชาย หญิง

2. อายุ

- ต่ำกว่าและเท่ากับ 20 ปี
 21-30 ปี
 31-40 ปี
 41-50 ปี
 51 ปีขึ้นไป

3. สภาพภาพ

- โสด สมรส หย่าร้าง/ หม้าย/ แยกกันอยู่

4. ระดับการศึกษา

- ม.6/ ปวช. หรือต่ำกว่า
 ปวส./ อนุปริญญา
ปริญญาตรี หรือเทียบเท่า
 สูงกว่าปริญญาตรี

5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- ต่ำกว่าและเท่ากับ 10,000 บาท
 10,001-20,000 บาท
 20,001-30,000 บาท
 30,001-40,000 บาท
 40,001 บาทขึ้นไป

6. สายงาน

- งานอำนวยการ
 งานป้องกันและปราบปราม
 งานจราจร
 งานสืบสวน
 งานสอบสวน

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความคิดเห็นของท่าน เพียงข้อละ 1 ช่อง

ข้อ	ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
		เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง (5)	เห็น ด้วย (4)	ไม่แน่ใจ (3)	ไม่ เห็น ด้วย (2)	ไม่เห็น ด้วยอย่าง ยิ่ง (1)
1.	ลักษณะของงาน					
	1.1 งานที่ท่านปฏิบัติไม่ตรงกับความรู้ ความสามารถ					
	1.2 ปริมาณงานที่ท่านรับผิดชอบไม่มี ความเหมาะสม					
	1.3 ขั้นตอนการทำงานขาดความชัดเจน					
	1.4 งานที่ท่านปฏิบัติไม่มีความปลอดภัย					
	1.5 มีการเร่งรัดการปฏิบัติงานอยู่เสมอ					
2	บทบาทหน้าที่ในองค์กร					
	2.1 การกำหนดหน้าที่ให้ท่านปฏิบัติไม่มี ความชัดเจน					
	2.2 ท่านรับผิดชอบงานในหลากหลาย หน้าที่					
	2.3 ท่านรู้สึกว้าสับสนในบทบาทหน้าที่ ที่ต้องรับผิดชอบ					
	2.4 ท่านไม่มีอิสระในการทำงาน					
3	ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นในที่ทำงาน					
	3.1 การติดต่อสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชาเพื่อนร่วมงานมีปริมาณ น้อย					

ส่วนที่ 2 (ต่อ)

ข้อ	ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
		เห็นด้วยอย่างยิ่ง (5)	เห็นด้วย (4)	ไม่แน่ใจ (3)	ไม่เห็นด้วย (2)	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (1)
3	ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นในที่ทำงาน (ต่อ) 3.2 ไม่ได้รับการช่วยเหลือจาก ผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน					
	3.3 ท่านไม่ได้รับความร่วมมือในการ ปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน					
4	ความก้าวหน้าในการทำงาน 4.1 งานที่ท่านปฏิบัติไม่ได้ส่งผลต่อ ความก้าวหน้าในหน้าที่การงานในอนาคต					
	4.2 โอกาสที่จะได้เลื่อนยศหรือตำแหน่ง ตามผลงานที่ปฏิบัติมีน้อย					
	4.3 โอกาสในการเลื่อนขั้นเงินเดือนมีน้อย					
5	องค์กร 5.1 นโยบายในการทำงานยังไม่ชัดเจน					
	5.2 ท่านมีโอกาสน้อยในการร่วมตัดสินใจ ในองค์กร					
	5.3 ระเบียบวินัยและการปฏิบัติงานมีความ เคร่งครัด					
	5.4 ขาดการสื่อสารที่ดีระหว่างกันภายใน หน่วยงาน					

ส่วนที่ 2 (ต่อ)

ข้อ	ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
		เห็นด้วยอย่างยิ่ง (5)	เห็นด้วย (4)	ไม่แน่ใจ (3)	ไม่เห็นด้วย (2)	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (1)
6	สภาพแวดล้อมในการทำงาน					
	6.1 สถานที่ทำงานไม่มีความเหมาะสม					
	6.2 แสงสว่างในขณะที่ปฏิบัติงานไม่มีความเหมาะสม					
	6.3 อุณหภูมิขณะปฏิบัติงานไม่มีความเหมาะสม					
	6.4 อุปกรณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงานยังมีไม่เพียงพอ					
6.5 ขณะทำงานปฏิบัติงานต้องเผชิญกับมลภาวะ เช่น ฝุ่น คิวน์ หรือเสียงรบกวน						
7	ค่าตอบแทนและสวัสดิการ					
	7.1 เงินเดือนที่ท่านได้รับไม่มีความเหมาะสม					
	7.2 เงินค่าตอบแทนอื่นที่ท่านได้รับไม่มีความเหมาะสม					
7.3 สวัสดิการด้านต่าง ๆ ที่ท่านได้รับยังไม่มีความเหมาะสม						

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน

ข้อ	ประสิทธิภาพในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1.	คุณภาพงาน					
	1.1 ผลการทำงานของท่านอยู่ในเกณฑ์มาตรฐานของหน่วยงาน					
	1.2 ผลการปฏิบัติงานของท่านมีความถูกต้อง ครบถ้วน					
	1.3 ผลงานของท่านเป็นที่ยอมรับของผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน					
2	ปริมาณงาน					
	2.1 ท่านสามารถทำงานได้ตามปริมาณงานที่ได้กำหนดไว้					
	2.2 ท่านมีความพร้อมที่จะทำงานต่าง ๆ ที่ได้รับมอบหมาย					
	2.3 ท่านไม่มีงานค้างค้ำหรืองานที่ยังทำไม่เสร็จเหลืออยู่					
3	เวลา					
	3.1 ท่านสามารถทำงานให้เสร็จได้ทันภายในเวลาที่กำหนด					
	3.2 ท่านสามารถใช้เวลาในการทำงานได้อย่างเหมาะสมกับประเภทของงาน					
	3.3 ท่านทำงานให้เสร็จโดยใช้เวลาไม่มากนัก					

ส่วนที่ 3 (ต่อ)

ข้อ	ประสิทธิภาพในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
4.	ค่าใช้จ่าย					
	4.1 การเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงานหรือวัสดุอุปกรณ์เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน					
	4.2 ขณะปฏิบัติงานมีการใช้ทรัพยากรต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องอย่างเหมาะสม					
	4.3 ไม่เกิดการสูญเสียทรัพยากรหรือความเสียหายของวัสดุ อุปกรณ์ในขณะปฏิบัติงาน					
5.	วิธีการ					
	5.1 ท่านปฏิบัติงานที่รับผิดชอบโดยใช้วิธีการที่มีความเหมาะสม					
	5.2 ท่านทราบและเข้าใจรูปแบบ วิธีการปฏิบัติงานที่ถูกต้อง					
	5.3 ท่านปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างถูกต้องอยู่เสมอ					

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับผลกระทบจากความเครียด

ข้อ	ผลกระทบจากความเครียด	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1.	ด้านร่างกาย					
	1.1 ท่านรู้สึกหัวใจเต้นแรงและเร็วกว่าปกติ					
	1.2 ท่านรู้สึกปวดศีรษะ และเวียนศีรษะ					
	1.3 ท่านรู้สึกสมองอ่อนล้า					
	1.4 ท่านมีอาการหายใจเร็วและถี่ขึ้นกว่าปกติ					
	1.5 ท่านรู้สึกว่ากล้ามเนื้อบริเวณต่าง ๆ ในร่างกายมีความตึงเช่นบริเวณคอ ไหล่ แขน ขา มือ ลำตัว					
	1.6 ท่านรู้สึกไม่เจริญอาหาร					
	1.7 ท่านรู้สึกว่าร่างกายอ่อนล้า และเพลียหมดเรี่ยวแรง					
	1.8 ท่านมีความดันโลหิตสูงกว่าปกติ					
	1.9 ท่านรู้สึกเจ็บหน้าอก					
	1.10 ท่านมีอาการปัสสาวะบ่อย					
2	ด้านจิตใจ					
	2.1 ท่านรู้สึกวิตกกังวลกับเรื่องต่าง ๆ มากกว่าปกติ					
	2.2 ท่านรู้สึกไม่มีสมาธิ					
	2.3 ท่านรู้สึกซึมเศร้า					
	2.4 ท่านรู้สึกหงุดหงิดง่าย					
	2.5 ท่านรู้สึกว่าขาดอารมณ์ขัน					
	2.6 ท่านรู้สึกขาดขวัญกำลังใจการทำงาน					

ส่วนที่ 4 (ต่อ)

ข้อ	ผลกระทบจากความเครียด	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
3	ด้านพฤติกรรม					
	3.1 ท่านนอนไม่ค่อยหลับ					
	3.2 ท่านรู้สึกงุ่นงายและเรงรีบมากขึ้น					
	3.3 ท่านเลื่อนการทำงานที่สามารถทำได้ ในภาวะปกติออกไป					
	3.4 ท่านรู้สึกอยากแยกตัวออกจากเพื่อน ร่วมงาน					
	3.5 ท่านสูบบุหรี่มากกว่าปกติ					
	3.6 ท่านดื่มสุรามากกว่าปกติ					

**** ขอขอบคุณทุกท่านที่สละเวลาในการทำแบบสอบถาม****