

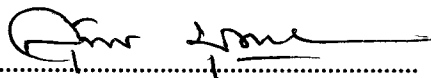
การศึกษาภาวะความเครียดในการทำงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธร  
เมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี

ทรงวิท นุชฉายา

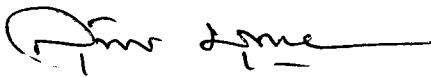
งานนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต  
สาขาวิชาการบริหารงานยุติธรรมและสังคม  
คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา  
มกราคม 2561  
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์และคณะกรรมการสอบงานนิพนธ์ ได้พิจารณา  
งานนิพนธ์ของ ธรงวิท นุชฉายา ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารงานยุติธรรมและสังคม  
ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้


อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์

  
..... อาจารย์ที่ปรึกษา  
(รองศาสตราจารย์ ดร.สุพจน์ บุญวิเศษ)

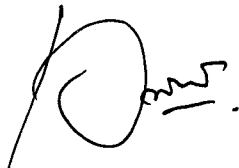
คณะกรรมการสอบปากเปล่า

  
..... ประธาน  
(รองศาสตราจารย์ ดร.สุพจน์ บุญวิเศษ)

  
..... กรรมการ  
(ร้อยตำรวจเอก ดร.วิเชียร ดันศิริคงคล)

  
..... กรรมการ  
(พันตำรวจเอกหญิง ดร.ศุภลักษณ์ เหลี่ยมวางกูร)

คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ อนุมัติให้รับงานนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารงานยุติธรรมและสังคม  
ของมหาวิทยาลัยบูรพา

  
..... คณบดีคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์  
(รองศาสตราจารย์ ว่าที่เรือตรี ดร.เอกวิทย์ มณีธร)

วันที่ 19 เดือน มกราคม พ.ศ. 2561

## ประกาศคุณูปการ

งานนิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จได้ด้วยดี ก็ด้วยความอนุเคราะห์ ช่วยเหลือจากผู้มีพระคุณ หลายท่านที่ได้ให้คำปรึกษา ชี้แนะแนวทาง และตรวจแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ด้วยความเอาใจใส่เป็นอย่างดี ท่านที่มีพระคุณท่านแรกที่ขอระลึกถึง คือ รองศาสตราจารย์ ดร.สุพจน์ บุญวิเศษ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ฉบับนี้ ที่ท่านได้ให้คำปรึกษา ให้คำแนะนำ และแนวทางที่ถูกต้อง ตั้งแต่เริ่มต้นหัวข้อการวิจัย การวิเคราะห์ผล จนกระทั่งสำเร็จเป็นงานนิพนธ์ฉบับนี้

ขอบพระคุณคณาจารย์ สาขาวิชาการบริหารงานยุติธรรมและสังคม คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ ที่สอนในระดับปริญญาโททุกท่าน รวมทั้งเจ้าหน้าที่โครงการปริญญาโท ที่ช่วยประสานงาน และอำนวยความสะดวกในด้านต่าง ๆ เสมอมา งานสารนิพนธ์ฉบับนี้อาจไม่สามารถสำเร็จลุล่วงไปด้วยดีได้ หากปราศจากกำลังใจและความช่วยเหลือจากผู้ร่วมงานเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม รวมถึงสมาชิกทุกคนในครอบครัว คุณค่าและประโยชน์อันพึงมีจากการวิจัยนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นสิ่งบูชาพระคุณของบิดา มารดา และหวังว่างานสารนิพนธ์ฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาต่อไป

ธรงวิท นุชฉายา

58920729: สาขาวิชาการบริหารงานยุติธรรมและสังคม; ร.ม. (การบริหารงานยุติธรรมและสังคม)  
 คำสำคัญ: ความเครียด/ การทำงาน/ ตำรวจ/ ชลบุรี

ธงวิวิท นุชฉายา: การศึกษาภาวะความเครียดในการทำงานของข้าราชการตำรวจสถานี  
 ตำรวจภูธร เมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี (A STUDY OF WORK STRESS OF POLICE IN  
 PATTAYA POLICE STATION, CHONBURI PROVINCE) คณะกรรมการควบคุมงานนิพนธ์:  
 สุพจน์ บุญวิเศษ, ร.ด., 106 หน้า. ปี พ.ศ. 2560.

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับภาวะความเครียดในการทำงานของข้าราชการ  
 ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี เพื่อศึกษาเปรียบเทียบระดับภาวะความเครียดในการ  
 ทำงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ  
 ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านงาน กับภาวะความเครียดในการทำงานของข้าราชการตำรวจสถานี  
 ตำรวจภูธรเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ข้าราชการตำรวจสถานี  
 ตำรวจภูธรเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี จำนวน 205 คน การวิเคราะห์ข้อมูล ใช้ประมวลผลด้วยโปรแกรม  
 สำเร็จรูปทางสถิติ สถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วน  
 เบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ในการทดสอบสมมติฐาน ใช้การทดสอบค่าที (t-Test) และใช้  
 ค่าสถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way - ANOVA) โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทาง  
 สถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิจัยพบว่า ข้าราชการตำรวจที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุน้อยกว่า/  
 เท่ากับ 30 ปี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 15,000 บาท มีสถานภาพโสด และส่วนใหญ่เป็นข้าราชการ  
 ตำรวจชั้นประทวน ข้าราชการตำรวจ มีระดับภาวะความเครียดในการทำงาน อยู่ในระดับน้อย เมื่อ  
 พิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสุขภาพร่างกาย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านพฤติกรรม และ  
 ด้านสุขภาพจิต มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าข้าราชการตำรวจ ที่มีอายุ และ  
 ตำแหน่ง ต่างกันมีระดับภาวะความเครียดในการทำงานในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่  
 ระดับ .05 ส่วนข้าราชการตำรวจ ที่มีเพศ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สถานภาพการสมรสต่างกันมีระดับภาวะ  
 ความเครียดในการทำงานไม่แตกต่างกัน และพบว่าปัจจัยด้านงานทุกด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะงานที่  
 รับผิดชอบ ด้านบทบาทในองค์กร ด้านความก้าวหน้าในงาน และด้านสัมพันธ์ภาพในหน่วยงาน มี  
 ความสัมพันธ์กับระดับภาวะความเครียดในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

58920729: MAJOR: JUSTICE AND SOCIAL ADMINISTRATION; M.Pol.Sc.

KEYWORD: WORK STRESS/ POLICE/ PATTAYA POLICE STATION

THARONGWIT NUCHCHAYA: A STUDY OF WORK STRESS OF POLICE IN PATTAYA POLICE STATION, CHONBURI PROVINCE. ADVISOR: SUPHOJ BHUNWISIT, Ph.D, 106 P., 2017.

The purpose of this research was to study the work stress of police in Pattaya police station, Chonburi Province, Compare the work stress of police in Pattaya police station, Chonburi Province by Personal factor, and To study the relationship between job factors with work stress of police in Pattaya police station, Chonburi Province The sample consisted of 205 police in Pattaya police station, Chonburi Province. The instrument used in this study was a questionnaire. The statistics used in data analysis composed of mean, Standard deviation, t-test and One-way ANOVA and pearson correlation. The level of statistical significance was set at 0.05.

The result showed that : 1. Sample answering questionnaires was mostly male, aging not over 30 years old, was mostly income below 15,000 bath, was mostly single status, and was mostly Non-commissioned officers. 2. The research results revealed that their work stress of police in Pattaya police station was at a less level in overall. When taking each aspect into consideration, it was found that their work stress was also at a neutral level in the body health. By the way the work stress level was at a less level in behavior and mental health. 3. Hypothesis testing showed that police in Pattaya police station, Chonburi Province with different age, and position were Significantly related to the work stress at the 0.05 level. 4. The job factors include Responsibilities, Role in the organization, Progress in the job, and Relationships in the workplace were Significantly related to the work stress at the 0.05 level.

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ช
สารบัญภาพ.....	ฐ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ในการวิจัย.....	5
สมมุติฐานการวิจัย.....	5
ขอบเขตของการวิจัย.....	6
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	7
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	7
2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	9
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียด.....	9
แนวคิดเกี่ยวกับความเครียดในการทำงาน.....	17
ภาระหน้าที่การทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ.....	26
ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานีตำรวจภูธรเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี.....	30
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	33
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	37
3 ระเบียบการวิจัย.....	39
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	39
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	40
การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ.....	42
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	43
การวิเคราะห์ข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	43

## สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการศึกษา.....	46
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม...	47
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านงานที่มีอิทธิพลต่อระดับภาวะ ความเครียดในการทำงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี.....	49
ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับภาวะความเครียดในการทำงานของ ข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี.....	53
ตอนที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐาน.....	59
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	66
สรุปผล.....	67
อภิปรายผล.....	69
ข้อเสนอแนะ.....	74
บรรณานุกรม.....	77
ภาคผนวก.....	80
ภาคผนวก ก.....	81
ภาคผนวก ข.....	88
ภาคผนวก ค.....	99
ประวัติย่อของผู้วิจัย.....	106

## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2-1	จำนวนคดีในสถานีตำรวจภูธรเมืองพัทยา..... 33
3-1	จำนวนประชากรและขนาดกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามตำบลของสายงานของข้าราชการ ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี..... 40
4-1	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ..... 47
4-2	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ..... 47
4-3	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน..... 48
4-4	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพสมรส..... 48
4-5	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับชั้น..... 49
4-6	ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านงานที่มี อิทธิพลต่อระดับภาวะความเครียดในการทำงานของข้าราชการตำรวจสถานี ตำรวจภูธรเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ในภาพรวม..... 49
4-7	ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านงานที่มี อิทธิพลต่อระดับภาวะความเครียดในการทำงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจ ภูธรเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ..... 50
4-8	ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านงานที่มี อิทธิพลต่อระดับภาวะความเครียดในการทำงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจ เมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ด้านบทบาทในองค์กร..... 51
4-9	ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านงานที่มี อิทธิพลต่อระดับภาวะความเครียดในการทำงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจ เมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ด้านความก้าวหน้าในงาน..... 52
4-10	ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านงานที่มี อิทธิพลต่อระดับภาวะความเครียดในการทำงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจ เมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ด้านสัมพันธภาพในหน่วยงาน..... 53
4-11	ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับภาวะความเครียด ในการทำงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ในภาพรวม..... 54



## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4-12 ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับภาวะความเครียด ในการทำงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ด้านสุขภาพร่างกาย.....	55
4-13 ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับภาวะความเครียด ในการทำงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ด้านสุขภาพจิต.....	56
4-14 ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับภาวะความเครียด ในการทำงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ด้านพฤติกรรม.....	58
4-15 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบระดับภาวะความเครียดในการทำงาน ของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี จำแนกตามเพศ.....	59
4-16 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบระดับภาวะความเครียดในการทำงาน ของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี จำแนกตามอายุ.....	60
4-17 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของลักษณะส่วนบุคคล จำแนกตามอายุ กับระดับภาวะ ความเครียดในการทำงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ด้านภาพรวม.....	61
4-18 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบระดับภาวะความเครียดในการทำงาน ของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....	61
4-19 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบระดับภาวะความเครียดในการทำงาน ของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี จำแนกตามสถานภาพการสมรส.....	62
4-20 วิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบระดับภาวะความเครียดในการทำงานของ ข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี จำแนกตามระดับชั้น.....	63
4-21 ผลการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านงานกับระดับภาวะความเครียดใน การทำงาน of ข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี .....	64
4-22 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย.....	65

## สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
2-1 ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดและระดับผลการปฏิบัติงาน.....	19
2-2 โครงสร้างองค์กรของสถานีตำรวจภูธรเมืองพัตยา.....	32
2-3 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	38

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สภาพสังคมในปัจจุบันของประเทศไทยได้พัฒนาเจริญรุ่งเรืองไปสู่ความทันสมัยอย่างรวดเร็ว ทั้งในด้านวิชาการ เทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านเศรษฐกิจและสังคม ทำให้มีผลต่อบทบาทหน้าที่ และความเป็นอยู่ของคนไทย ในสังคมที่เกิดการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา ซึ่งทำให้การดำเนินชีวิตของแต่ละบุคคลต้องเผชิญกับสภาพการณ์ต่าง ๆ ที่มีความเปลี่ยนแปลง และมีปัญหาอยู่ตลอดเวลา ทำให้คนเรานั้นจำเป็นต้องมีการปรับตัวเพื่อสามารถดำรงชีวิตได้ในสังคมปัจจุบัน การปรับตัวนี้บุคคลแต่ละบุคคลจะมีการปรับตัวที่แตกต่างกัน และมีการปรับตัวที่ไม่เท่ากัน คนที่สามารถปรับตัวได้ดีก็จะดำเนินชีวิตอยู่ได้อย่างมีความสุข ส่วนคนที่ปรับตัวได้ไม่ดีก็จะก่อให้เกิดปัญหา และเกิดความเครียดขึ้น ได้กับการดำเนินชีวิตของตน ความเครียดเป็นความรู้สึกที่สภาพจิตใจไม่เป็นปกติ เกิดอารมณ์ไม่เป็นสุข ไม่พอใจไม่สบายใจ กังวล วิตก กลัวเป็นอารมณ์ความรู้สึกที่สามารถจดจวนวนปฏิกริยาลูกโซ่ซึ่งจะเคมีในร่างกายมนุษย์ เสมือนกับจิตใจของคนเรากบิบบังคับ ซึ่งเป็นผลมาจากการแปรปรวนของร่างกายและจิตใจ (สมศักดิ์ วังเยี่ยมเสริมสุข, 2554)

ซึ่งจากข้อมูลของกรมสุขภาพจิต (2558) พบว่าในปัจจุบันแนวโน้มสังคม มีสถิติการฆ่าตัวตายหรือพยายามกระทำสูงขึ้นทุกทีจากสถิติจะพบว่า ประเทศไทยมีอัตราการฆ่าตัวตายสำเร็จ ในปี 2558 อยู่ที่ 4,205 คน คิดเป็น 6.47 คน ต่อประชากร 100,000 คน เมื่อเปรียบเทียบกับ 10 ปีก่อนในปี พ.ศ.2548 ที่มีจำนวนการฆ่าตัวตายสำเร็จ อยู่ที่ 3,612 คน นั้นเพิ่มขึ้นถึงร้อยละ 16.41 โดยประชากรที่ฆ่าตัวตายในปัจจุบัน พบว่าเพศชายมีอัตราการฆ่าตัวตายสำเร็จ (Completed suicide) สูงกว่าเพศหญิง เพราะวิธีที่ใช้รุนแรงกว่า และในช่วงวัยแรงงานและวัยเข้าสู่ผู้สูงอายุของคนไทยมีโอกาฆ่าตัวตายสูงกว่ากลุ่มอายุอื่น และผู้ที่ว่างงานมีความเสี่ยงต่อการฆ่าตัวตายมากที่สุดและมีระดับความรุนแรงของความเสี่ยงต่อการฆ่าตัวตายในระดับสูงมากกว่าทุกอาชีพ จังหวัดที่มีการฆ่าตัวตายสูงสุดในไทย คือ เชียงใหม่ ลำพูน เชียงราย ระยอง จันทบุรี ซึ่งอาการหรือสัญลักษณ์ของผู้ที่เสี่ยงต่อการฆ่าตัวตาย คือมีความคิดอยากฆ่าตัวตาย ต่อเนื่อง 2 อาทิตย์ขึ้นไปมีอาการเตือนคนข้างเคียงมีความคิดไม่อยากอยู่เพราะทรมาน (สำนักงานยุทธศาสตร์ตำรวจ, 2558)

จากข้อมูลดังกล่าวผู้วิจัยพยายามชี้ให้เห็นถึงผลที่ตามมาจากความเครียด โดยการทำงานอาจเป็นสาเหตุหนึ่งของการทำให้เกิดความเครียด เนื่องจากการทำงานเป็นส่วนหนึ่งของชีวิตที่ปฏิบัติมากกว่ากิจกรรมใด ๆ ในการดำรงชีวิตของมนุษย์การทำงานเป็นการสร้างความมั่นคงให้กับ

ตนเองและครอบครัว รวมไปถึงการมีคุณภาพชีวิตและฐานะทางสังคมที่ดี จึงทำให้คนส่วนมากจมอยู่กับการใช้ชีวิตในการทำงาน ทำให้สภาพร่างกายและจิตใจอ่อนล้า โดยเฉพาะสภาพจิตใจ แต่ความเครียดที่เกิดขึ้นจากการทำงานมีปัจจัยที่เป็นมูลเหตุของการเกิดความเครียดหลายตัวทั้งจากภายนอกองค์กร เช่น ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ปฏิบัติงานเอง ภาวะเศรษฐกิจ การเมือง เป็นต้น โดยเฉพาะจากปัจจัยการทำงาน ซึ่งแต่ละอาชีพจะมีลักษณะงานที่แตกต่างกันออกไป ซึ่งปัจจัยที่จะทำให้เกิดความเครียดนั้นขึ้นอยู่กับปัจจัยภายในองค์กร ด้านลักษณะงาน โครงสร้างขององค์กร เกี่ยวกับการบังคับบัญชา การบริหารองค์กร เช่น นโยบายในการบริหารงานที่เปลี่ยนแปลงบ่อยไม่ชัดเจน การประเมินผลที่ไม่ยุติธรรม ฯลฯ ปัจจัยด้านบรรยากาศและสิ่งแวดล้อมในการทำงาน เช่น การประสานงานในหน่วยงาน สถานที่ทำงานไม่เอื้อต่อการทำงาน ฯลฯ และปัจจัยด้านบุคคล เช่น เพื่อร่วมงาน หัวหน้างาน ฯลฯ (สมศักดิ์ วังเยี่ยมเสริมสุข, 2554) โดยมีข้อมูลที่น่าสนใจในการสนับสนุนแนวคิดดังกล่าวนี้จากผลสำรวจของบริษัท จีอบสตรีท (ประเทศไทย) จำกัด ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความสุขของแรงงานไทยในปัจจุบัน โดยเก็บผลสำรวจในช่วงตั้งแต่วันที่ 11 – 18 เมษายน พ.ศ. 2556 จากกลุ่มตัวอย่างลูกจ้างจำนวน 4,621 คน พบว่าลูกจ้างเกินกึ่งหนึ่ง (ร้อยละ 62) หรือจำนวน 2,870 คน นั้นไม่มีความสุขกับงานที่ทำอยู่ สาเหตุหลักมาจาก เงินเดือนที่น้อยเกินไป ขอบเขตของงานที่ไม่ชัดเจนและไม่ตรงกับความสามารถ และความสัมพันธ์ที่ไม่ดีกับหัวหน้างาน ตามลำดับ (ความสุขของแรงงานไทยในปัจจุบัน, 2556) ถึงแม้ว่าผลสำรวจจะมาจาก 4 ปีที่แล้วแต่ทุกวันนี้ปัญหาเกี่ยวกับค่าครองชีพยังคงเป็นปัญหาหลักที่ประชาชนกล่าวถึงตลอดมา

นอกจากลักษณะงานที่ก่อให้เกิดความเครียดแล้วนั้น ลักษณะของแต่ละอาชีพก็ก่อให้เกิดความเครียดขึ้นได้ ไม่ว่าจะเป็นประกอบอาชีพข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงานในองค์กรเอกชน หรืออาชีพใด ๆ ก็ตาม มีผู้ศึกษาลักษณะของอาชีพที่ก่อให้เกิดความเครียด พบว่า การทำงานหรืออาชีพที่ต้องมีการแข่งขันสูง รับผิดชอบสูง หรือมีความซ้ำซากน่าเบื่อ จะทำให้บุคคลที่ทำงานนั้นเกิดความเครียดได้ง่าย โดยหนึ่งในงานที่มีลักษณะอาชีพที่มีความรับผิดชอบสูง และมีความเสี่ยงอันตรายอาชีพหนึ่งคือ ตำรวจ สำนักงานตำรวจแห่งชาติเป็นองค์กรภาครัฐองค์กรหนึ่งในกระบวนการยุติธรรม ที่มีภาระหน้าที่รับผิดชอบรักษาความสงบเรียบร้อยของสังคม โดยมีข้าราชการตำรวจเป็นบุคคลขององค์กร มีหน้าที่ในการป้องกันและปราบปรามผู้กระทำความผิดทางกฎหมาย ทำการสืบสวนสอบสวนให้ได้มาซึ่งข้อเท็จจริง เพื่อนำตัวผู้กระทำความผิดมาดำเนินคดีตามกฎหมาย สำนักงานตำรวจแห่งชาติ จึงมีหน้าที่สำคัญในการปกป้องคุ้มครองพร้อมกันให้บริการ และช่วยเหลือประชาชนผู้บริสุทธิ์ รวมถึงแสวงหาความร่วมมือเพื่อป้องกัน และปราบปรามอาชญากรรมภารกิจหน้าที่สำคัญดังกล่าว นอกจากงานในหน้าที่ด้านป้องกันและปราบปรามแล้ว เจ้าหน้าที่ตำรวจยังมีหน้าที่รับผิดชอบในการให้บริการประชาชน คือให้บริการรับ

แจ้งเหตุด่วนเหตุร้าย จัดเจ้าหน้าที่สายตรวจป้องกันระงับเหตุ รับแจ้งคดีความเรื่องราร้องทุกข์ ติดตามจับกุมตัวผู้กระทำความผิดให้บริการด้านการจราจร รับเรื่องการขออนุญาต การรับรอง เอกสารสัญญาต่าง เนื่องจากมีประชาชนเข้ามาติดต่อขอรับบริการ ขอความช่วยเหลือเมื่อไม่ได้รับความเป็นธรรม จากการถูกล่วงละเมิด สิทธิพึงได้รับ หรือขอรับการคุ้มครองในสิทธิของตนที่สถานี ตำรวจ หรือที่หน่วยบริการประชาชนที่จัดขึ้นในแต่ละพื้นที่ (ชูวงศ์ ฉายานบุตร, 2546 อ้างถึงใน ขงยุทธ ฉายแสง, 2553)

จากหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจดังกล่าวจะเห็นได้ว่าเป็นอาชีพหนึ่งที่มีภาระหน้าที่ที่มีผลทำให้เกิดความเครียดได้สูง ยิ่งจากสถิติการเกิดอาชญากรรมทั่วราชอาณาจักร ในปี 2558 ที่มีคดีอุกฉกรรจ์และสะเทือนขวัญเกิดขึ้น 2,774 คดี เป็นคดีฆ่าผู้อื่น โดยเจตนา ถึงร้อยละ 56.60 คดีต่อชีวิต ร่างกายและเพศ 17,870 คดี เป็นคดีเกี่ยวกับการทำร้ายร่างกาย คิดเป็นร้อยละ 61.43 คดีประทุษร้ายต่อทรัพย์ 23,438 คดี เป็นคดีเกี่ยวกับการลักทรัพย์ คิดเป็นร้อยละ 78.18 คดีที่น่าสยดสยอง 11,793 คดี เป็นคดีเกี่ยวกับการข่มขืนหรือก่อกวน คิดเป็นร้อยละ 41.56 และคดีที่รัฐเป็นผู้เสียหาย 555,066 คดี เป็นคดีอาชญากรรม คิดเป็นร้อยละ 53.61 รวมทั้งสิ้น 610,941 คดี โดยมีคดีอาญาเพิ่มขึ้น 61,725 คดี คิดเป็นคดีอาญาที่เพิ่มขึ้นร้อยละ 11.24 เมื่อเทียบกับปี พ.ศ. 2554 (สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, 2558)

ด้วยบทบาทหน้าที่ดังกล่าวข้างต้น ทำให้เจ้าหน้าที่ตำรวจมีโอกาสเผชิญความเครียดจากการทำงานอีกทั้งการปฏิบัติงานของตำรวจต้องปฏิบัติตามผู้บังคับบัญชาสั่งการ โดยเฉพาะกรณีที่ เป็นตำรวจชั้นผู้น้อย อาจไม่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจในงาน ขาดอิสระในการปฏิบัติงานและเกิดความคับข้องใจในงานขึ้นส่วนการสนับสนุนทางสังคมเป็นการได้รับความช่วยเหลือและการสนับสนุนจากผู้ร่วมงานได้แก่ สัมพันธภาพในที่ทำงาน หากสัมพันธภาพระหว่างผู้ร่วมงานไม่ดีจะ ทำให้เกิดความกดดันและคับข้องใจในการทำงาน ทำให้จิตใจเกิดความขุ่นมัว และอารมณ์มีการเปลี่ยนแปลงง่าย อีกทั้งการสนับสนุนให้มีการพัฒนาความสำเร็จในอาชีพ เพื่อให้มีความก้าวหน้าในการทำงานและรายได้เพิ่มขึ้น หากไม่สมหวังผู้ปฏิบัติงานจะรู้สึกล้มเหลว ขาดความมั่นใจในตนเอง และส่งผลต่อการทำงานในที่สุด จากการทำงานของตำรวจทำให้ต้องเผชิญกับการควบคุมหรืออำนาจการตัดสินใจในงานและการสนับสนุนทางสังคม ซึ่งเป็นการทำงานที่อาจจะส่งผลให้เกิดความเครียดจากการทำงานขึ้นความเครียดจากการทำงานเป็นการตอบสนองต่อสภาพแวดล้อมการทำงาน ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทั้งทางร่างกายอารมณ์ พฤติกรรม และ ความคิดของบุคคล (ชูวงศ์ ฉายานบุตร, 2546 อ้างถึงใน ขงยุทธ ฉายแสง, 2553)

ข้อมูลสำคัญที่สามารถชี้ให้เห็นว่าอาชีพตำรวจถือว่าเป็นอาชีพที่มีความเครียดสูงมาก อาชีพหนึ่ง ทั้งความกดดันในหน้าที่การงานและปัญหาส่วนตัว ประกอบกับการคลุกคลีอยู่กับเหตุการณ์ความรุนแรงอยู่เสมอ ๆ รวมทั้งปัจจัยสำคัญ นั่นก็คือตำรวจเป็นกลุ่มบุคคลที่เข้าถึงอาวุธ

ปีนได้ง่ายที่สุด บ่อยครั้งเราจึงได้ยินข่าวคราวว่า ตำรวจมักจะเลือกจบชีวิตเพื่อหนีปัญหาต่าง ๆ ด้วยการฆ่าตัวตาย ซึ่งมีผลต่อสถิติการฆ่าตัวตายของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ในระยะหลังมีสถิติที่เพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ จากสถิติการฆ่าตัวตายของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ประจำปีงบประมาณ 2551-2559 (เฉพาะปี 2559 นับถึงเดือนพฤษภาคม) มีตำรวจฆ่าตัวตายรวม 279 คน และเมื่อพิจารณาสถิติระหว่างปี 2551 ถึงสิ้นปี 2558 มีตำรวจฆ่าตัวตาย 260 คน เฉลี่ยแล้วเจ้าหน้าที่ตำรวจฆ่าตัวตายเฉลี่ยปีละ 32.5 คน ในรอบ 8 ปีล่าสุด ซึ่งเมื่อเทียบเป็นสัดส่วน พบว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจไทยฆ่าตัวตาย 13.6 นายต่อตำรวจหนึ่งแสนนาย ส่วนค่าเฉลี่ยเมื่อปี 2558 ของคนไทยโดยรวมนั้นฆ่าตัวตายเพียง 6.47 คนต่อประชากรแสนคนเท่านั้น จะเห็นได้ว่าตำรวจไทยมีอัตราการฆ่าตัวตายมากกว่าคนไทยปกติถึง 2 เท่าตัวเป็นตัวเลขที่จำเป็นต้องให้ความสำคัญ (สำนักงานยุทธศาสตร์ตำรวจ, 2558)

ในด้านสาเหตุการฆ่าตัวตาย พบว่าปัญหาครอบครัว เช่น การทะเลาะวิวาท ในครอบครัว หรือ ญาติพี่น้อง ชู้สาว ฯลฯ เป็นสาเหตุหลักที่ทำให้ตำรวจฆ่าตัวตาย ตามมาด้วยปัญหาสุขภาพ ปัญหาส่วนตัว เช่น การหนีคดี ฯลฯ ปัญหาหนี้สิน ปัญหาด้านหน้าที่การงาน เช่น สำนวนค้างมาก งานมากไป งานไม่ถนัด ถูกตำหนิเรื่องงาน ฯลฯ ตามลำดับ เมื่อจำแนกตามชั้นยศ และสายงานแล้ว พบว่าตำรวจชั้นประทวนมีอัตราฆ่าตัวตายสูงสุด คือยศดาบตำรวจ (ด.ต.) และปฏิบัติงานสายงานป้องกันปราบปราม ทั้งนี้จากการประเมินของกลุ่มงานจิตเวชและยาเสพติด โรงพยาบาลตำรวจ ระบุว่าตำรวจมีแนวโน้มที่อัตราการฆ่าตัวตายสูงขึ้นไปอีก โดยปัจจัยที่สำคัญคือตำรวจที่มีความเครียดส่วนใหญ่ไม่กล้าไปพบจิตแพทย์ เพราะกลัวเสียประวัติถึงผู้บังคับบัญชา ซึ่งอาจจะกระทบถึงความมั่นคงและความก้าวหน้าในอาชีพ (สำนักงานยุทธศาสตร์ตำรวจ, 2558)

สถานีตำรวจภูธรเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ซึ่งมีหน้าที่หลักในการดูแลและบริการประชาชน เป็นสถานีตำรวจภูธรที่อยู่ในพื้นที่เมืองพัทยา มีพื้นที่รับผิดชอบกว่า 191.97 ตร. กม. ครอบคลุมพื้นที่ 2 ตำบล คือ ตำบลนาเกลือ กับตำบลหนองปรือ ซึ่งบริเวณดังกล่าวเป็นแหล่งท่องเที่ยวชื่อดัง ทำให้เมืองพัทยาเป็นเมืองที่มีความสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศไทยอย่างมากทางด้านของการท่องเที่ยวโดยเป็นเมืองที่สามารถทำเงินเข้าประเทศได้อย่างมหาศาล นอกจากนั้นเมืองพัทยายังสามารถสร้างงานให้แก่แรงงานในประเทศได้เป็นจำนวนมากอีกด้วย เมื่อเป็นเช่นนั้นเมื่อเมืองพัทยามีการเปลี่ยนแปลงในทุก ๆ ด้านอย่างรวดเร็ว เช่น มีจำนวนนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทย และชาวต่างประเทศเพิ่มขึ้นทุกปี มีอาคารขนาดใหญ่เพิ่มขึ้น มีสถานประกอบการเพิ่มมากขึ้น มีประชากรทั้งเป็นประชาชนเมืองพัทยาจำนวน 108,804 คน และประชาชนแฝงที่อยู่ในเมืองพัทยากว่าอีก 500,000 คนซึ่งมาจากคนท้องถิ่นและจากหลาย เชื้อชาติ ดังนั้นเมืองพัทยากลายเป็นเป้าหมายของคนจำนวนมากในการที่จะเดินทางมาทั้งท่องเที่ยว ทำงาน และอาศัย จึงเป็นแหล่งที่อยู่อาศัยของคนจำนวนมากและมีความแตกต่างทั้งเชื้อชาติ เผ่าพันธุ์ พฤติกรรม และวัฒนธรรม ใน

จำนวนผู้ที่มาอาศัยอยู่ในพื้นที่ภาคตะวันออกมีทั้งผู้ที่เป็นสุจริตชนและผู้ที่ไม่ใช่สุจริตชน และเป็นแหล่งเสียงในเกิดคดีอาชญากรรมสูง ได้แก่ การแพร่ระบาดของยาเสพติด การก่ออาชญากรรมปล้น จี้ชิงฆ่า มาเฟียข้ามชาติ แหล่งการพนัน และการค้าแรงงานผิดกฎหมาย การค้าประเวณี และเป็นแหล่งที่มีผู้มีอิทธิพลทั้งชาวไทยและต่างชาติที่เข้ามาสร้างอิทธิพลและก่อคดีความมากมาย ทำให้การทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ที่ต้องรับผิดชอบในการดูแลความสงบและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสังคม ต้องทำงานด้วยความยากลำบาก สุ่มเสี่ยงอันตรายทั้งชีวิตและหน้าที่การงาน ส่งผลอาจจะส่งผลต่อการเกิดภาวะความเครียดจากการปฏิบัติงาน และอาจจะนำไปสู่การแก้ไขปัญหาความเครียดที่ไม่ถูกวิธี ดังที่กล่าวถึงในข้างต้น (สถานีตำรวจภูธรเมืองพัทยา, 2559)

จากปัญหาที่กล่าวมาข้างต้นผู้วิจัยได้มีความตระหนักถึงความสำคัญของปัญหาความเครียดของเจ้าหน้าที่ตำรวจในการปฏิบัติงาน จึงได้สนใจทำการศึกษาวิจัยเรื่องการศึกษาภาวะความเครียดในการทำงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ทั้งนี้มีความมุ่งหวังว่าผลการศึกษจะสามารถนำไปให้หน่วยงานด้านการบริหารงานบุคคลของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ตำรวจภูธรภาค 2 และสถานีตำรวจภูธรเมืองพัทยา ในการปรับปรุงและแก้ไขปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องข้องเพื่อลดภาวะความเครียดให้กับข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี และรวมถึง พื้นที่อื่น ๆ ด้วยเพื่อลดความเสี่ยงในการสูญเสียบุคลากรอันเนื่องจากสาเหตุความเครียดในการปฏิบัติงานต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับภาวะความเครียดในการทำงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบระดับภาวะความเครียดในการทำงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านงาน กับภาวะความเครียดในการทำงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี

### สมมติฐานการวิจัย

1. ข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ 1. เพศ 2. อายุ 3. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 4. สถานภาพสมรส 5. ระดับชั้น แตกต่างกันมีระดับภาวะความเครียดในการทำงานแตกต่างกัน

2. ปัจจัยด้านงาน มีความสัมพันธ์กับระดับภาวะความเครียดในการทำงานของข้าราชการ  
ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี

### ขอบเขตการศึกษา

#### 1. ขอบเขตด้านช่วงเวลาในการศึกษา

การวิจัยเรื่อง การศึกษาภาวะความเครียดในการทำงานของข้าราชการตำรวจสถานี  
ตำรวจภูธรเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ศึกษาตั้งแต่เดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2560 – พฤศจิกายน พ.ศ.  
2560 โดยทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างด้วยแบบสอบถามในช่วงวันที่ 1-31 ตุลาคม พ.ศ. 2560  
เป็นระยะเวลา 1 เดือน

#### 2. ขอบเขตด้านพื้นที่

ศึกษาและเก็บข้อมูลบริเวณในเขตพื้นที่ภายในสถานีตำรวจภูธรเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี

#### 3. ขอบเขตด้านเนื้อหา

ผู้วิจัยมุ่งศึกษาภาวะความเครียดในการทำงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธร  
เมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ใน 3 มิติ ได้แก่ 1. ด้านสุขภาพร่างกาย 2. ด้านสุขภาพจิต และ 3. ด้าน  
พฤติกรรม (Engel, 1962; จำลอง ดิษยวณิช และพริ้มเพรา ดิษยวณิช, 2545)

ในส่วนของปัจจัยที่คาดว่าจะมีผลต่อภาวะความเครียดในการทำงานของข้าราชการ  
ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ได้แก่ 1. ปัจจัยส่วนบุคคลของข้าราชการตำรวจ  
ได้แก่ 1. เพศ 2. อายุ 3. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 4. สถานภาพสมรส 5. ระดับชั้นและ 2. ปัจจัยด้านงานที่มี  
อิทธิพลต่อระดับภาวะความเครียดในการทำงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองพัทยา  
จังหวัดชลบุรี ผู้วิจัยได้ประยุกต์ตามแนวคิดของคาลิโม, เอลเบทาวี และคูเปอร์ (Kalimo, El-Betawi  
and Cooper, 1987) ซึ่งจะศึกษาถึงปัจจัยด้านงาน ใน 4 มิติ ได้แก่ 1. ลักษณะงานที่รับผิดชอบ 2.  
บทบาทในองค์กร 3. ความก้าวหน้าในงาน และ 4. สัมพันธภาพในหน่วยงาน (Kalimo, El-Betawi  
& Cooper, 1987)

#### 4. ขอบเขตด้านประชากร

ศึกษาเฉพาะข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี จำนวน 446 คน  
(สถานีตำรวจภูธรเมืองพัทยา, 2560) การคำนวณหากลุ่มตัวอย่างทำโดยเปิดตารางสำเร็จของ ยามานะ  
(Yamane, 1973) โดยกำหนดการยอมรับค่าความคลาดเคลื่อน 5% ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ได้  
ขนาดกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 205 ราย



## ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบถึงระดับภาวะความเครียดในการทำงาน รวมถึงปัจจัยด้านงานที่มีอิทธิพลต่อระดับภาวะความเครียดในการทำงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี
2. เป็นประโยชน์ในการบริหารงานด้านบุคคลของผู้บริหารสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ตำรวจภูธรภาค 2 และสถานีตำรวจภูธรเมืองพัทยา ในการปรับปรุงและแก้ไขปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องข้องเพื่อลดภาวะความเครียดให้กับข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี และรวมถึงพื้นที่อื่น ๆ ด้วย
3. เป็นแนวทางให้กับผู้ที่สนใจศึกษาในเรื่องเกี่ยวกับภาวะความเครียดในการทำงานของข้าราชการตำรวจ รวมถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อภาวะความเครียดในการทำงานได้ค้นคว้าต่อไป

## นิยามศัพท์เฉพาะ

ข้าราชการตำรวจ หมายถึง ตำรวจที่ปฏิบัติงานในสังกัดสถานีตำรวจภูธรเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ในช่วงเดือนตุลาคม พ.ศ.2560

ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง ลักษณะโดยเฉพาะของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ได้แก่ 1. เพศ 2. อายุ 3. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 4. สถานภาพสมรส และ 5. ระดับชั้น

ปัจจัยด้านงาน หมายถึง องค์ประกอบของการทำงานที่ส่งผลต่อภาวะความเครียดของข้าราชการตำรวจสังกัดสถานีตำรวจภูธรเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ประกอบไปด้วย 5 มิติย่อย ได้แก่

1. ลักษณะงานที่รับผิดชอบ หมายถึง ลักษณะงานที่ข้าราชการตำรวจสังกัดสถานีตำรวจภูธรเมืองพัทยาที่มีภารกิจที่ต้องรับผิดชอบ โดยอาจจะมีความไม่เหมาะสมต่อความสามารถของบุคคล อาทิการมีปริมาณมากเกินไป มีความเร่งด่วน ขึ้นตอนเยอะ เวลาปฏิบัติงานไม่แน่นอน ไม่มีความอิสระในการทำงาน และเสี่ยงอันตราย

2. บทบาทในองค์กร หมายถึง ความสำคัญของเจ้าหน้าที่ตำรวจทุกคนในสายตาของสถานีตำรวจภูธรเมืองพัทยา เกี่ยวกับขอบเขตหน้าที่ในการปฏิบัติงาน อำนาจการตัดสินใจในการทำงาน และการยอมรับผลงานจากบุคคลในองค์กร

3. ความก้าวหน้าในงาน หมายถึง โอกาสในการเติบโตทางด้านงานสายอาชีพตำรวจในสถานีตำรวจภูธรเมืองพัทยา อาทิ โอกาสการเลื่อนระดับชั้นหน้าที่การงาน ที่เหมาะสมยุติธรรม ความเหมาะสมของเงินเดือนต่อปริมาณงาน ค่าครองชีพ การได้รับการส่งเสริมโอกาสในพัฒนาตนเอง

4. สัมพันธภาพในหน่วยงาน หมายถึง ความสัมพันธ์ที่ดีของของเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา และผู้ใต้บังคับบัญชา ในความร่วมมือ สามัคคี ได้รับการยอมรับนับถือความสามารถของท่านเพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชา

ภาวะความเครียดในการทำงาน หมายถึง ภาวะที่ข้าราชการตำรวจสังกัดสถานีตำรวจภูธรเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรีมีความรู้สึกปราศจากความสุข มีความทุกข์ร้อน ความพึงพอใจ ขาดแรงจูงใจ ไม่มีความเต็มใจ ในการทำงาน ซึ่งทำให้ผลงานที่ออกมานั้นไร้ประสิทธิภาพ ประกอบไปด้วย 3 มิติ ได้แก่

1. ด้านสุขภาพร่างกาย หมายถึง ปฏิบัติทางร่างกายที่มีผลมาจากความเครียดในการทำงาน โดยมีอาการคือ กล้ามเนื้อมีอาการเกร็ง รู้สึกเหนื่อยล้า อ่อนเพลีย มีอาการตึงที่ไหล่ คอ และหลัง หัวใจเต้นแรงผิดปกติ ปวดหัวบ่อยครั้ง ทำให้ร่างกายทรุดโทรมมากกว่าปกติเนื่องจากการที่ต้องทุ่มเทการทำงาน

2. ด้านสุขภาพจิต หมายถึง ปฏิบัติทางด้านจิตใจ ความรู้สึกนึกคิดที่มีผลมาจากความเครียดในการทำงาน โดยมีอาการคือซึมเศร้า ไม่สดชื่นในขณะที่ทำงาน รู้สึกหงุดหงิด รำคาญเพื่อนร่วมงาน ไม่รู้สึกผูกพันกับองค์กร เป็นทุกข์ (มีอาการท้อแท้, เศร้า) ฟุ้งซ่าน และรู้สึกว่าหน้าที่การงานไม่มีคุณค่า

3. ด้านพฤติกรรม หมายถึง ปฏิบัติทางด้าน การแสดงออกทางกายที่มีผลมาจากความเครียดในการทำงาน โดยมีอาการสูบบุหรี่ ดื่มเครื่องดื่มแอลกอฮอล์มากขึ้นกว่าปกติ เพราะกังวลเรื่องงาน นอนไม่หลับ ไม่อยากอาหาร เหม่อลอย ฟุ้งซ่าน ชอบอยู่คนเดียว อยากไปทำงาน ขี้เกียจ ไม่กระตือรือร้น รวมถึงไม่อยากไปทำงาน ขี้เกียจ ไม่กระตือรือร้น

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง การศึกษาภาวะความเครียดในการทำงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองพัทธา จังหวัดชลบุรี ผู้วิจัยศึกษาจากเอกสาร แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย แบ่งออกเป็นส่วนตัวต่าง ๆ ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียด
2. แนวคิดเกี่ยวกับความเครียดในการทำงาน
3. ภาระหน้าที่การทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ
4. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานีตำรวจภูธรเมืองพัทธา จังหวัดชลบุรี
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
6. กรอบแนวคิดในการวิจัย

#### แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียด

ความหมายของความเครียด

จากการศึกษาถึงแนวคิดเกี่ยวกับภาวะความเครียด นั้นมีนักวิชาการได้อธิบายถึงภาวะความเครียด อาทิความหมาย สาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียด หรือพฤติกรรมเผชิญความเครียดไว้หลากหลายแง่มุม โดยผู้วิจัยได้หยิบเอาข้อมูลบางส่วนที่น่าสนใจเพื่อนำเอามาประยุกต์ใช้กับกรอบแนวคิดมีรายละเอียดดังนี้

ลาซารัส และ โฟล์คแมน (Lazarus & Folkman, 1984, pp. 53-60) ความเครียด หมายถึงภาวะชั่วคราวของความไม่สมดุลซึ่งเกิดจากกระบวนการรับรู้ หรือการประเมินของบุคคลต่อสิ่งที่เข้ามาในประสบการณ์ว่าสิ่งนั้นเป็นสิ่งคุกคาม โดยที่การรับรู้เป็นผลมาจากการกระทำร่วมกันของสภาพแวดล้อมภายนอกกับปัจจัยภายในตัวของบุคคลนั้น

เทลเลอร์ (Taylor, 1986 อ้างถึงในเจษฎา คุณามมาก, 2555) ความเครียด หมายถึงความเครียดเป็นกระบวนการในการประเมินเหตุการณ์ (ว่ามีอันตราย คุกคาม หรือทำร้าย) การประเมินศักยภาพในการตอบสนอง และการตอบสนองต่อเหตุการณ์เหล่านั้น การตอบสนองเหล่านี้อาจรวมถึงการเปลี่ยนแปลงทางร่างกาย อารมณ์ ความคิด และพฤติกรรมของบุคคลด้วย

ลูธาน (Luthane, 2008 อ้างถึงในเจษฎา คุณามมาก, 2555) ให้ความหมายของความเครียดไว้เช่นกันว่า ความเครียดเป็นกระบวนการโต้ตอบที่มีการปรับเปลี่ยนเพื่อให้เหมาะสมกับสถานการณ์ภายนอกตัวบุคคล อันมีผลต่อการบิดเบือนหันเหทางกายภาพ จิตวิทยา และ/หรือ

พฤติกรรม ความเครียดที่เกิดขึ้นกับบุคคลไม่ใช่เป็นเพียงสภาวะความกระวนกระวายใจธรรมดาที่เกิดขึ้นตามปกติ

มิลเลอร์ และคีน (Miller & Keane, 1972 อ้างถึงใน วิทยา ตันอารีย์, 2551) ได้แบ่งความเครียดตามที่เกิดเป็น 2 ประเภท คือ ความเครียดทางร่างกายและความเครียดทางจิตใจ ซึ่งความเครียดทางร่างกาย (Physical stress) แบ่งออกเป็น 2 ประเภทตามระยะเวลาการเกิด คือ

1. ความเครียดชนิดเฉียบพลัน (Emergency stress) เป็นความเครียดที่เกิดขึ้นจากการที่ร่างกายถูกคุกคามในทันทีทันใด เกิดขึ้นในระยะเวลาสั้น ๆ และเห็นผลในทันทีทันใด เช่น การเกิดอุบัติเหตุ การได้รับโศกนาฏกรรมอย่างไม่รู้เนื้อรู้ตัว การที่ต้องตกอยู่ในสถานการณ์ที่น่าตกใจ เป็นต้น

2. ความเครียดชนิดต่อเนื่อง (Continuing stress) เป็นความเครียดที่บุคคลที่ถูกคุกคามจากสิ่งเร้าอย่างต่อเนื่องเป็นระยะเวลานาน ๆ ผลของการถูกคุกคามอาจจะไม่มีผลเห็นเด่นชัด แต่จะสะสมเพิ่มมากขึ้นเรื่อย ๆ เช่น การตั้งครุฑ การเจ็บป่วยเรื้อรัง การเปลี่ยนแปลงและพัฒนาการตามวัย การได้รับบทบาทหน้าที่ในตำแหน่งที่มีภารกิจต้องกระทำอย่างต่อเนื่อง เป็นต้น

สำหรับความเครียดทางจิตใจ (Psychological stress) เป็นปฏิกิริยาในการโต้ตอบทันทีทันใดเมื่อคิดว่าเกิดอันตรายขึ้น

เอนเจล (Engel, 1962 อ้างถึงใน วิทยา ตันอารีย์, 2551) แบ่งชนิดของความเครียดตามสิ่งที่เกิดโดยแบ่งออกเป็น 2 ชนิดเช่นเดียวกับ Miller and Keane คือ

1. ความเครียดทางร่างกาย (Physical stress) เป็นความเครียดที่เกิดจากอวัยวะและระบบของร่างกายเมื่อได้รับการเร้า ทั้งจากสภาพแวดล้อมภายนอก ได้แก่ อุณหภูมิ แสง สี เสียง กลิ่น รส สัมผัสต่าง ๆ หรือถูกกระตุ้น จากสภาพภายในร่างกายเอง เช่น ความหิว ความกระหาย ความต้องการทางเพศ หรือการเปลี่ยนแปลงของฮอร์โมนและระดับสารต่าง ๆ ในเลือด สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้จะส่งผลไปกระตุ้นระบบประสาทและสมองส่วนไฮโปทาลามัส เกิดการเปลี่ยนแปลงการทำงานในระบบกล้ามเนื้อ ระบบหายใจ ระบบทางเดินอาหาร และระบบอื่น ๆ

2. ความเครียดทางอารมณ์และจิตใจ (Emotional and psychological stress) เป็นกระบวนการที่บุคคลตอบสนองต่อสิ่งเร้าต่าง ๆ ออกมาในรูปของการเปลี่ยนแปลงทางอารมณ์และจิตใจ ซึ่งสิ่งเร้าต่าง ๆ อาจมาจากภายนอกร่างกายหรือภายในร่างกายก็ได้ โดยส่วนใหญ่มักจะมีมาจากความขัดแย้งภายในใจ (Conflict) อันเป็นสภาวะที่บุคคลต้องตัดสินใจเลือกหรือมาจากสภาวะที่จิตใจหวั่นวิตกต่อความล้มเหลว กลัวไม่สมหวังหรือต้องเผชิญกับความผิดหวัง ทำให้เกิดความคับข้องใจ (Frustration) มีอารมณ์หวาดกลัว หวั่นไหว วิตกกังวล (Anxiety) หรือบางครั้งอาจได้รับสิ่งทีกระทบกระเทือนจิตใจอย่างรุนแรง (Psychic trauma) ส่งผลให้ร่างกาย อารมณ์ และจิตใจมีการเปลี่ยนแปลงอย่างเฉียบพลัน

สรุปได้ว่าความเครียดสามารถแบ่งได้ออกเป็น 2 ประเภทใหญ่ ๆ คือ ความเครียดทางด้านร่างกาย และความเครียดทางด้านจิตใจ โดยเมื่อเกิดอาการเครียดขึ้นอาจจะเป็นแรงผลักดันให้เกิดผลในทางบวก ทำให้การทำงานนั้นประสบผลสำเร็จ ในทางตรงกันข้ามอาจเกิดผลในทางลบ ซึ่งก็จะทำให้บุคคลนั้นเกิดปัญหาสุขภาพต่าง ๆ ทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ โดยอาจจะมีสาเหตุที่แตกต่างกันดังนี้

สาเหตุของความเครียด

กรมสุขภาพจิต (2540) ได้กล่าวถึงสาเหตุของความเครียดไว้ดังนี้

1. ด้านจิตใจ ได้แก่ ความกลัวว่าจะไม่ได้ดังหวัง กลัวจะไม่สำเร็จ หน่วยงานที่ได้รับมอบหมายรู้สึกว่าคุณเองทำสิ่งที่ยากเกินความสามารถ มีความวิตกกังวลล่วงหน้ากับสิ่งที่ยังไม่เกิดขึ้น เช่น เครียดเมื่อสอบ เป็นต้น
2. การเปลี่ยนแปลงในชีวิต การเปลี่ยนวัย เช่น วัยรุ่นเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วทั้งร่างกายและจิตใจ จึงโทรศัพท์มาปรึกษาบ่อย เพราะเขาจะเครียดง่าย การเปลี่ยนงาน การแต่งงาน การตั้งครรรค์ การเริ่มเข้าทำงาน การเกษียณอายุ การย้ายบ้าน การสูญเสียคนรัก ตกงาน เป็นต้น
3. การเจ็บป่วยทางกาย การเจ็บไข้ไม่สบายทั้งที่รุนแรงและไม่รุนแรง เช่น มะเร็ง เบาหวาน ความดันโลหิตสูง

สมิต อาชนิจกุล (2547) กล่าวว่าความเครียดเกิดจากเหตุการณ์ใด ๆ ก็ตามที่ผลักดันร่างกายและจิตใจให้ผิดไปจากเดิม ทำให้ไม่สบายใจ วิตกกังวล อ่อนเพลีย นั้น ทางจิตวิทยาได้แยกสาเหตุของความเครียดไว้ 5 ประการดังนี้

1. เกิดจากความกดดัน จากสภาพแวดล้อมและบุคคลรอบข้าง เช่น เด็กถูกกดดันจากพ่อแม่ให้เรียนหนังสือมาก ๆ ลูกน้องถูกหัวหน้ากดดันให้ทำงานเกิดประสิทธิผลมากที่สุด หรือถูกกดดันให้ทำอะไรด้วยความรีบร้อนแข่งขันกับผู้อื่น บางคนที่ไม่สามารถทำได้ก็อาจทำให้เกิดความเครียดขึ้นมาก ถ้าเป็นมากก็อาจถึงกับทำให้เป็นโรคประสาท หรือโรคจิต
2. เกิดจากความวิตกกังวล คิดมาก กังวลกับอดีต กังวลกับอนาคต ทำให้ขาดความสุขในการดำเนินชีวิต ซึ่งอาจส่งผลต่อการเป็นโรคประสาท เช่น นอนไม่หลับ หรือหลับยาก รู้สึกผิดปกติ ซึมเศร้า อ่อนเพลีย ในบางคนมีอาการวิตกกังวลกับเรื่องไม่เป็นเรื่อง เกิดความกลัวโดยไม่จำเป็นกลัว บางคนเป็นคนชอบขี้คิดขี้ทำ และไม่สามารถบังคับจิตใจตนเองให้สงบราบเรียบได้ ที่เป็นมากเกิดอาการหงุดหงิด โกรธง่าย หดแรงแบบ บางคนอาจถึงกับฆ่าตัวตาย
3. เกิดจากความคับข้องใจ โดยปกติคนเรามักจะมีเป้าหมายในชีวิต หรือการทำงานแต่เมื่อถูกขัดขวางจะเกิดอาการเครียดได้ง่าย เช่น รถติดทำให้ไม่สามารถไปถึงเป้าหมายได้ทันเวลา ทำงานกับหัวหน้าที่จุกจิก หรือวางอำนาจ เกิดอะไรที่ผิดพลาด ก็กล่าวว่าหัวหน้างานจะลงโทษหรือ

จะคำว่าคนที่ตกอยู่ในสภาพล้าช้อใจมาก ๆ นานเข้าก็จะเกิดอาการต่าง ๆ เช่น ปวดหัว เวียนหัว มึนงง ปวดคกล้ามเนื้อ เป็นลม ใจสั่น หายใจไม่อิ่ม รู้สึกเหมือนมีอะไรมาจุกที่คอ แน่นหน้าอก แน่นท้อง ซาตามตัว ซาตามแขนขา มือเท้าเย็น ใจหายวูบวาบ รู้สึกเหมือนจะขาดใจ กลัวหัวใจหยุดเต้น กลัวจะควบคุมตัวเองไม่ได้ บ้างก็กลัวจนเสียสติ เป็นต้น

4. เกิดจากการขัดแย้ง มีบ่อยครั้งที่เราเกิดความขัดแย้งในใจ เมื่อจำเป็นต้องตัดสินใจให้เลือกเพียงอย่างเดียวอย่างหนึ่ง บางคนอยากได้เงินมากแต่ไม่ชอบทำงานมาก บางคนเกิดอาการเซ็งต่อการทำงานหรือเซ็งต่อชีวิต เพราะทำงานไม่ก้าวหน้า ทำผิด ๆ พลาด ๆ บ่อยครั้ง ขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงาน หรือขัดกับผู้บังคับบัญชา หรือผู้ใต้บังคับบัญชา ทำให้กลุ่มใจจนเกิดอาการเครียดทั้งร่างกายและทางใจ

5. เกิดจากความผิดปกติทางด้านร่างกายของคน เช่น ความพิการทางด้านร่างกาย หรือด้านจิตใจ ถูกเพื่อนฝูงล้อเลียน หรือถูกว่าทำงานไม่เป็นหรือทำงานไม่ได้ บางคนเป็นโรคเรื้อรังที่รักษาไม่หาย ขาดความเชื่อมั่นในตนเอง เป็นคนที่ชอบเก็บกด ไม่แสดงความรู้สึกออกมา แต่เก็บไปคิด เป็นคนเจ้าคิดเจ้าแค้น บางคนพูดติดอ่าง บางคนศีรษะล้าน บางคนก็ท้อแท้ต่อการดำรงชีวิต

จะเห็นได้ว่า สาเหตุของความเครียดในการทำงานเกิดจากการเปลี่ยนแปลงทางร่างกายและทางด้านจิตใจ เช่น ความวิตกกังวล ความกดดัน ความซับซ้อนใจ ความขัดแย้ง เป็นต้น

ระดับของความเครียด

ระดับความเครียดสามารถวัดได้จากพฤติกรรมที่เป็นปฏิกิริยาตอบสนองต่อสิ่งหรือเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่มากระทบต่อบุคคล นั้นได้มีการแสดงออกมาหลากหลายรูปแบบมีตั้งแต่ระดับที่สามารถควบคุมตนเองได้ และจนถึงระดับที่ควบคุมตนเองไม่ได้ สำหรับการวัดระดับความเครียดมีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและนักวิชาการได้จัดแบ่งไว้หลากหลาย ผู้วิจัยได้สรุปและนำมาเสนอ ดังนี้

กรมสุขภาพจิต (2541, หน้า 12) แบ่งระดับความเครียด เป็น 4 ระดับ คือ

1. ความเครียดในระดับต่ำ (Mild stress) หมายถึง ภาวะเครียดขนาดน้อยและหายไปในระยะอันสั้น เป็นความเครียดที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวัน ความเครียดในระดับนี้ไม่คุกคามต่อการดำเนินชีวิต บุคคลมีการปรับตัวอย่างอัตโนมัติ เป็นการปรับตัวด้วยความเคยชินและการปรับตัวต้องการพลังงานเพียงเล็กน้อยเป็นภาวะที่ร่างกายผ่อนคลาย

2. ความเครียดในระดับปานกลาง (Moderate stress) หมายถึงความเครียดที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวัน เนื่องจากมีสิ่งคุกคาม หรือพบเหตุการณ์สำคัญ ๆ ในสังคม บุคคลจะมีปฏิกิริยาตอบสนอง อาจแสดงออกมาในลักษณะความวิตกกังวล ความกลัว ฯลฯ ถือว่าอยู่ในเกณฑ์ปกติ

ทั่วไป ไม่รุนแรงจนก่อให้เกิดอันตรายแก่ร่างกาย เป็นระดับความเครียดที่ทำให้บุคคลเกิดความกระตือรือร้น

3. ความเครียดในระดับสูง (High stress) เป็นระดับความเครียดที่ทำให้บุคคลได้รับเหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียดสูงเป็นเวลานาน และไม่สามารถปรับตัวได้ในเวลาอันรวดเร็ว ถือว่าอยู่ในเกณฑ์อันตราย หากไม่ได้รับการบรรเทาจะนำไปสู่ความเครียดเรื้อรัง เกิดโรคร้ายต่าง ๆ ตามมาได้

4. ความเครียดในระดับรุนแรง (Severe stress) เป็นความเครียดระดับสูงที่ดำเนินติดต่อกันมาอย่างต่อเนื่อง จนทำให้บุคคลมีความล้มเหลวในการปรับตัวจนเกิดความเบื่อหน่าย ท้อแท้ หดแรงแรง ควบคุมตัวเองไม่ได้ เกิดอาการทางกายหรือโรคร้ายต่าง ๆ ตามมาได้ง่าย

ขณะที่ ซาเวอรี (Savery, 1989, หน้า 17-20) แบ่งระดับความเครียดตามผลกระทบของความเครียดต่อสุขภาพร่างกาย และจิตใจของบุคคล ซึ่งแบ่งเป็น 4 ระดับ ดังนี้

1. ความเครียดระดับที่ 1 (Level 1) เป็นความเครียดชั่วคราว เป็นผลให้เกิดการเพิ่มอัตราการเต้นของหัวใจ อัตราการหายใจ ความดันโลหิต และมีการเปลี่ยนแปลงการเผาผลาญ (Metabolism) ในร่างกาย

2. ความเครียดระดับที่ 2 (Level 2) เป็นความเครียดที่เพิ่มความรุนแรงขึ้น มีผลกระทบต่อสุขภาพจิต คือมีอาการกระสับกระส่าย หงุดหงิด ไม่มีสมาธิ วิตกกังวล ตกใจง่าย มีอาการของความเครียดระดับที่ 1 เป็นเวลานาน

3. ความเครียดระดับที่ 3 (Level 3) เป็นความเครียดที่รุนแรงขึ้น ทำให้เกิดอาการปวดศีรษะ อาหารไม่ย่อย เจ็บหน้าอก ต้องปรึกษาแพทย์เพื่อบรรเทาอาการ

4. ความเครียดระดับที่ 4 (Level 4) เป็นความเครียดระดับรุนแรงที่สุด ทำให้เกิดอาการเป็นแผลในกระเพาะอาหาร เป็นลมบ่อย ดิสุรา ดิชาคลายเครียด หรือยาระงับประสาท มีอาการทางจิตประสาทที่บ่งชี้ความรุนแรงของความเครียด และอาจรุนแรงถึงหัวใจหยุดเต้นได้

อาการที่เกิดจากความเครียด

จำลอง ดิษขวณิช และพริ้มเพรา ดิษขวณิช (2545) ได้กล่าวถึงอาการของความเครียดไว้ว่าคือ ธรรมชาติของความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดและสุขภาพ โดยการทดลองทางห้องปฏิบัติการเกี่ยวกับอาการที่เกิดจากความเครียด โดยทั่วไปอาการของความเครียดจะแบ่งได้เป็น 4 กลุ่ม ดังนี้

1. อาการทางพฤติกรรม (Behavioral symptoms) ความเครียดทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงแบบอย่างของพฤติกรรมของคนได้ เช่น การหลีกเลี่ยง การผัดวันประกันพรุ่ง การแยกตัวออกจากเพื่อนฝูงและครอบครัว เบื่ออาหาร พละกำลังลดลง แรงขับทางเพศลดน้อยลง อารมณ์หงุดหงิด

จนเฉียว รุนแรง ก้าวร้าว เริ่มสูบบุหรี่จัด การใช้เหล้า และยาเสพติด แบบอย่างของการนอนเปลี่ยนแปลงไป มักนอนไม่หลับ นอนกระวนกระวาย พลิกไปพลิกมา ละเลยความรับผิดชอบ ประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานลดลง และเสี่ยงต่อการเกิดอุบัติเหตุ (Accident proneness)

2. อาการทางอารมณ์ (Emotion symptoms) อาการทางอารมณ์ที่พบบ่อยคือ ความวิตกกังวล ความกลัว ความหวาดหวั่น ความหงุดหงิด และอาการซึมเศร้า อาการอย่างอื่น ได้แก่ การปฏิเสธความคับข้องใจ ความลึกลับใจ ความไม่กล้าตัดสินใจ ความรู้สึกว่าคุณค่าของตนเองไม่ได้ การขาดขวัญและกำลังใจในการทำงาน บางคนอาจมีความคาดหวังที่น่าสะพรึงกลัว คิดกลับไปกลับมา ขอบคาคการณ์ล่วงหน้าว่า จะมีเคราะห์ร้ายเกิดขึ้นกับตนหรือคนอื่น มักคิดนไปก่อนใช้ กลัวว่ากำลังจะตาย กำลังจะเป็นบ้าหรือเสียสติ

3. อาการทางการรับรู้ (Cognitive symptoms) อาการทางจิตที่สัมพันธ์กับความ เครียดและพบได้บ่อย คือ การขาดแรงจูงใจ ขาดสมาธิและการวินิจฉัยที่ผิด จิตใจไม่จดจ่ออยู่กับงานที่ทำ และขาดความสามารถที่จะทำงานให้เป็นผลสำเร็จ ที่เป็นเช่นนี้เพราะว่า จิตใจกำลังวุ่นวายจึงต้องใช้ทรัพยากรเป็นจำนวนมากเกินไป เพื่อจัดการกับสถานการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียดเลยทำให้ทรัพยากรที่เหลืออยู่ไม่พอเพียงที่จะจัดการกับกิจกรรมในแต่ละวัน อาการทางจิตอย่างอื่น ได้แก่ ความกังวลใจมากเกินไป หลง ๆ ลืม ๆ จำอะไรไม่ค่อยได้ สับสน การรับรู้ผิดปกติ มองคนในแง่ร้าย ความสามารถในการตัดสินใจและการแก้ปัญหาลดลง รู้สึกขาดที่พึ่ง ขาดความหวัง ขาดการช่วยเหลือ บางคนที่มีความวิตกกังวลมาก ๆ อาจใช้วิธี “ปิดประตู” คือ พยายามไม่รับรู้สิ่งใด ๆ จากภายนอกเลย

4. อาการทางร่างกาย (Physical symptoms) อาการทางร่างกายถือว่าเป็นภาษาทางร่างกายของความเครียด (The body language of stress) ที่พบบ่อยคือ อ่อนเพลีย ไม่มีแรง ปวดศีรษะ ปวดหลัง กล้ามเนื้อตึงเครียดหรือเกร็ง สำหรับระบบหัวใจและหลอดเลือด คือ หัวใจเต้นแรงหรือเร็ว ใจสั่น เจ็บหน้าอก ความดันโลหิตเพิ่มขึ้น ระบบการหายใจ คือ อัตรหายใจเร็วขึ้น แน่นหน้าอก หายใจลำบาก หายใจไม่เต็มอิม บางคนหายใจเร็วแรงและลึกทำให้หน้ามืด วิงเวียนศีรษะ โคลงเคลง เสียวแปลงบริเวณมือและเท้า ระบบทางเดินอาหาร คือ ปวดท้อง แน่นท้อง ท้องอืด ท้องปั่นป่วน ท้องเดิน บางคนมีอาการปัสสาวะบ่อย สะบัดร้อนสะบัดหนาว รู้สึกคล้ายมีก้อนจุกบริเวณคอ

จากอาการของความเครียดที่ได้กล่าวมาแล้ว ซึ่งมีหลากหลาย เช่น การหลีกหนี การแยกตัวออกจากสังคม เบื่ออาหาร ความวิตก ความหวาดกลัว อาการซึมเศร้า ขาดสมาธิ อ่อนเพลีย ไม่มีแรง เป็นต้น โดยอาการจะแตกต่างกันทั้งนี้ขึ้นอยู่กับระดับของความเครียด



### การปรับตัวกับความเครียด

เมื่อบุคคลเกิดความเครียดร่างกายจะเกิดปฏิกิริยาเพื่อปรับตัวในการที่จะรักษาสมดุลให้กับร่างกายและจิตใจ โดยการปรับตัวแต่ละบุคคลจะประสบความสำเร็จหรือไม่ ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของสภาพแวดล้อมพื้นฐาน สุขภาพจิต และประสบการณ์ในการปรับตัวต่อความเครียดซึ่งบุคคลที่สามารถรับรู้เหตุการณ์ได้อย่างถูกต้องก็อาจจะปรับตัวได้ดีกว่าบุคคลที่รับรู้เหตุการณ์ที่ผิดพลาด (อรุณเดช จันทร์งามศรี, 2542)

กรมสุขภาพจิต (2546) ได้อธิบายถึงกลไกการปรับตัวเมื่อเผชิญความเครียดเป็นแบบแผนพฤติกรรมที่บุคคลใช้เมื่อเผชิญกับสิ่งที่คุกคามต่อสุขภาพเพื่อให้สามารถทำหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถจำแนกรูปแบบในการปรับตัวได้ 3 ลักษณะคือ

1. การสร้างพลังภายในเมื่อเผชิญปัญหา เป็นวิธีชั่วคราวที่บุคคลใช้ในการตอบสนองต่อสิ่งกระตุ้นที่ทำให้เกิดความเครียด โดยอาจจะเป็นการลดความกดดันทางอารมณ์ ทำให้สามารถพิจารณาจากสถานการณ์ที่กระตุ้นให้เกิดความเครียดในเวลาต่อมาก ซึ่งบุคคลมักแสดงออกมาในรูปแบบต่าง ๆ ได้แก่

1.1 การร้องไห้ เป็นการลดความเครียดทางอารมณ์ซึ่งอาจจะได้รับความเห็นอกเห็นใจจากผู้อื่น ทำให้บุคคลรู้สึกว่ามีผู้ร่วมทุกข์และเข้าใจความทุกข์ของตนเอง

1.2 การพูดระบายความรู้สึก ช่วยลดความกดดันทางอารมณ์ได้ ทำให้บุคคลเห็นสภาพการณ์ของตนอย่างชัดเจนยิ่งขึ้น และอาจเกิดแนวคิดใหม่ ๆ

1.3 การหัวเราะ เป็นการพยายามมองปัญหาด້วยอารมณ์ขัน ช่วยให้เห็นปัญหาตามที่เป็นจริง เป็นการยอมรับความสะเทือนใจ ความทุกข์ที่เกิดขึ้น ไม่เคร่งเครียดกับชีวิตมากเกินไป

1.4 การคิดทบทวน เป็นการทบทวนลำดับเหตุการณ์ ทำให้บุคคลเข้าใจปัญหามากขึ้น สามารถประเมินเหตุการณ์ได้ดียิ่งขึ้น อาจจะช่วยให้อยอมรับปัญหา หรือนำไปสู่การจัดการกับสิ่งกระตุ้นที่ทำให้เกิดความเครียดได้

1.5 การแสวงหาที่พึ่งทางใจ เป็นการที่บุคคลต้องการความเห็นอกเห็นใจจากผู้อื่น หรือต้องการที่พึ่งพาทางใจ

1.6 การหลับ เป็นการช่วยผ่อนคลายความเครียด หรือพักความเครียดกับปัญหาระยะหนึ่งเพื่อเตรียมตัวต่อการต่อสู้กับปัญหา

2. การพยายามกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เป็นการพยายามนำกระบวนการแก้ปัญหาใช้ในการจัดการต่อความเครียด เช่น การเปลี่ยนนิสัยการทำงาน การปฏิบัติตนเกี่ยวกับสุขนิสัย การลดความคาดหวังหรือเปลี่ยนค่านิยมของตนเอง เป็นต้น ซึ่งการกระทำนั้นเป็นการจัดการต่อสิ่งกระตุ้น

แบ่งออกเป็น

2.1 การต่อสู้ เป็นการพยายามเอาชนะอุปสรรคเมื่อมีความขัดแย้งในจิตใจ ด้วยการพิจารณาอย่างมีเหตุผลและตอบสนองต่อสิ่งกระตุ้นนั้น ซึ่งอาจจะเป็นการใช้ความพยายาม หรือการใช้ความยืดหยุ่น เพื่อพัฒนาความสามารถของตนเองในการแก้ปัญหา

2.2 การหลีกเลี่ยง เป็นการปรับตัวต่อเหตุการณ์ที่ยู่ยากซับซ้อนมากเกินไป โดยการยอมรับว่าสิ่งนั้นยาก ไม่เหมาะสมกับตนเอง และหาแนวทางไปสู่เป้าหมายใหม่ที่เหมาะสมกว่าแทนการดำเนินชีวิตแบบเดิม

2.3 การรวมขอม เป็นการปรับตัวเข้ากับปัญหาระหว่างเป้าหมายที่ตั้งใจหรือยอมรับวิธีการใหม่ เพื่อดำเนินการให้บรรลุเป้าหมายแทนวิธีการที่เคยใช้ไม่ได้ผล

3. การใช้กลไกป้องกันทางจิต เป็นวิธีการที่บุคคลพยายามคุ้มครองตนเองหรือป้องกันตนเองจากความคิดวิตกกังวล ซึ่งมีทั้งแง่บวกและแง่ลบ

ภาวณิ ดันรังสรรค์ (2548) กล่าวว่า วิธีการปรับตัวเมื่อเกิดความเครียดสามารถกระทำได้ดังนี้

1. การหนี หรือหลีกเลี่ยงสถานการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียด
2. การหาที่พึ่ง เป็นการแสวงหาความช่วยเหลือจากภายนอกเพื่อบรรเทาหรือเพิกเฉย

ต่อต้านเหตุของปัญหา

3. การยอมแพ้ เป็นการปล่อยให้ความเครียดส่งผลต่อสุขภาพ เช่น อาจจะทำให้เกิดความเจ็บป่วย หรือมีอาการต่าง ๆ เช่น หอบ หืด ปวดกล้ามเนื้อ ปวดศีรษะ โดยไม่ได้รับการดูแลรักษา

4. การเผชิญหน้า เป็นการปรับตัวของบุคคลเมื่อเกิดปัญหาขึ้น ซึ่งจะเป็นการฝึกฝนจิตใจให้มีความสงบ มีสมาธิ ใช้เหตุผลในการแก้ไข

อนามัย ธีรวิโรจน์ (2542) กล่าวว่า วิธีในการปรับตัวเพื่อลดความเครียดในการทำงานสามารถแบ่งได้เป็น 2 ลักษณะคือ

1. การปรับตัวระดับบุคคล ได้แก่

1.1 การพูด ทำโดยการพูดออกมาเมื่อมีปัญหาอย่าเก็บไว้ อาจจะพูดกับเพื่อนร่วมงาน พ่อ แม่ สามี ภรรยา หรือหัวหน้างาน

1.2 การหลีกเลี่ยง เป็นการหาทางออกเมื่อเกิดความเครียดโดยการหลบไปชั่วขณะ

1.3 การหยุดทำตัวซิงดีซิงเด่น ไม่ปฏิบัติตนแข่งขันกับใคร

1.4 การกำหนดเป้าหมาย และจัดความสำคัญของงาน

1.5 การจัดตารางเพื่อพักผ่อนหลังจากทำงาน

- 1.6 การตรวจร่างกายและรักษาสุขภาพเมื่อพบความผิดปกติเกิดขึ้น
2. การปรับตัวระดับองค์กร ได้แก่
  - 2.1 การจัดผู้ให้คำปรึกษาแก่ผู้ปฏิบัติงานทั้งในระดับกลุ่มและระดับบุคคล
  - 2.2 การกระจายงานอย่างทั่วถึง และกำหนดจำนวนผู้ปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ
  - 2.3 การจัดระบบงานและอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบให้ชัดเจน
  - 2.4 การอบรมและพัฒนาด้านการปฏิบัติงานการบริหารจัดการจากผู้เชี่ยวชาญ
  - 2.5 การจัดเวลาให้มีการพักผ่อนระหว่างการปฏิบัติงานเป็นระยะ ๆ
  - 2.6 การจัดทำโครงการอบรมวิธีการผ่อนคลายจิตใจ เช่น กิจกรรมนันทนาการ การออกกำลังกาย ๆ เล่นดนตรี ฟังเพลง นวดเพื่อสุขภาพ และทำสมาธิ
  - 2.7 การจัดโครงการให้ความช่วยเหลือผู้ประกอบการอาชีพที่ติดสุราและยาเสพติด
  - 2.8 การปรับปรุงระบบการติดต่อสื่อสารภายใน สิ่งแวดล้อมในสถานที่ทำงานให้อยู่ในสภาพที่เหมาะสม
  - 2.9 การสำรวจความเครียดและทัศนคติของผู้ปฏิบัติงานต่อการทำงานภายในองค์กร

ดังนั้นจะเห็นได้ว่าการปรับตัวของบุคคลเมื่อเกิดความเครียด จะเป็นการหาแนวทางเพื่อลดหรือขจัดความเครียดนั้น ๆ ทั้งนี้การที่บุคคลจะเลือกใช้วิธีการใดขึ้นอยู่กับสภาพแวดล้อม เหตุการณ์ และลักษณะของแต่ละบุคคล

จากข้อมูลในข้างต้นพอจะสรุปได้ว่าความเครียดคือภาวะที่มนุษย์ถูกกดดัน ไม่สบายใจ วุ่นวาย เป็นกังวลใจต่อสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ อันเกิดจากการรับรู้ และตีความสิ่งเหล่านั้นในทางที่ตรงกันข้ามกับความพึงพอใจ มีผลทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางร่างกาย เช่น อาการเกร็งกล้ามเนื้อ ปวดหัว ฯลฯ และทางด้านจิตใจ เช่น ความวิตกกังวล ความกดดัน ความซับซ้อนใจ ความขัดแย้ง เป็นต้น ซึ่งก็ขึ้นอยู่กับระดับความเครียด

### แนวคิดเกี่ยวกับความเครียดในการทำงาน

ความหมายของความเครียดในการทำงาน

การศึกษาความเครียดในการทำงาน มีผู้ทรงคุณวุฒิได้ศึกษาและให้ความหมายของความเครียดในการทำงาน ไว้หลากหลาย ดังนี้

เบียร์ และนิวแมน (Beehr & Newman, 1974, pp. 1-3) ได้กล่าวว่าความเครียดในการทำงาน หมายถึง ภาวะที่มีปัจจัยในการทำงานส่งผลให้ผู้ทำงานเกิดการเปลี่ยนแปลงทั้งร่างกายและจิตใจ เกิดความสูญเสียความสมดุลของร่างกาย มีผลทั้งในแง่บวกและแง่ลบ ในแง่บวกทำให้เกิดผล

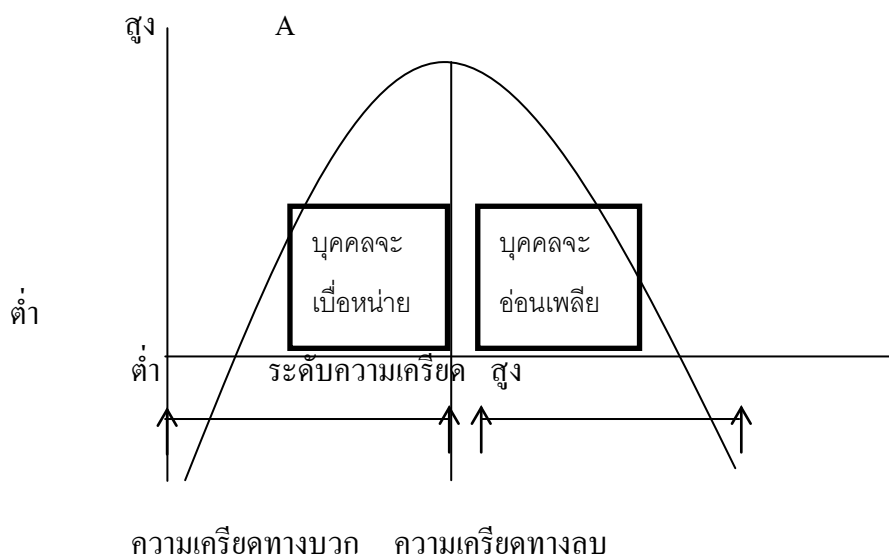
ผลิตที่มีประสิทธิภาพขององค์กร ในแง่ลบส่งผลให้เกิดการเสียสมดุล ครอบคลุม เป็นต้น  
 คูเปอร์ แครี่ สโลน สตีเฟน และวิลเลียม (Cooper, Cary, Sloan, Stephen & William, 1988, pp.1-3) กล่าวว่าความเครียดในการทำงานเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ในชีวิตการทำงานทุกวัน  
 เครื่องบ่งชี้ความเครียดในการทำงาน คือการลาออกและการขาดงานของบุคลากร อัตราการเจ็บป่วย และอุบัติเหตุ ซึ่งอัตราการเจ็บป่วยหรืออุบัติเหตุต่าง ๆ จากความเครียดไม่เพียงแต่จะเกิดผลกระทบต่องานเท่านั้น แต่ยังเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้เสียค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้นด้วยหากมองโลกในแง่ของผลกระทบต่อความเครียดในด้านพฤติกรรมก็จะพบปรากฏการณ์ดังต่อไปนี้ เช่น การทำงานไม่ทันตามกำหนด และผัดผ่อน, การมาทำงานสายมากขึ้น, ทำงานเลินเล่อจนผิดพลาดบ่อย ๆ , ลังเลไม่กล้าตัดสินใจ, มีปัญหาในการเข้ากับบุคคลอื่น

เวคชีโอ (Vecchio, 1991) กล่าวว่าในสถานการณ์ที่ความเครียดต่ำหรือขาดความเครียดบุคคลอาจไม่ได้รับการกระตุ้นอย่างเพียงพอในการทำงาน จึงไม่มีผลการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ แต่ถ้ามีความเครียดในระดับที่พอประมาณ ความเครียดจะกระตุ้นให้คนทำงานหนักและประสบความสำเร็จมากขึ้น เป็นความเครียดที่ส่งผลด้านบวก เช่น นักศึกษาเครียดในช่วงที่มีการสอบ สถิติการแข่งขันกีฬาของโลกจะเกิดขึ้นพร้อม ๆ กันกับความเครียดของนักกีฬา เนื่องจากช่วงของการต่อต้านความเครียด ซึ่งร่างกายพร้อมที่จะต่อสู้หรือต้านทานอันก่อให้เกิดผลสำเร็จของงานเกิดผลปฏิบัติงานสูงสุด แต่หลังจากนั้นถ้าเกิดสภาพความเครียดที่ยาวนานต่อไปหรือมากขึ้น กลายเป็นความเครียดในด้านลบ ทำให้ผลงานนั้นต่ำลง

จากความหมายเกี่ยวกับความเครียดในการทำงานดังกล่าวข้างต้นสามารถสรุปได้ว่าเป็นสถานะที่บุคคลรับรู้หรือประเมินปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน เช่น ปริมาณงาน บทบาทหน้าที่ ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น เป็นต้น ที่ส่งผลกระทบต่อร่างกาย จิตใจ และประสิทธิภาพในการทำงานของบุคคลทั้งในทางบวกและทางลบ

ความเครียดกับประสิทธิภาพของการทำงาน

สมยศ นาวิการ (2543) นักวิชาการด้านบริหารองค์การ ได้อธิบายลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดและประสิทธิภาพในการทำงานว่า ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดและประสิทธิภาพในการทำงานจะเป็นรูปประฆังคว่ำ เมื่อบุคคลเริ่มต้นรู้สึกเครียดกับงาน ผลการปฏิบัติงานจะเพิ่มขึ้น ความเครียดจะกระตุ้นให้จัดการกับปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นจะทำให้งานหนักขึ้นหรือรวดเร็วขึ้นกว่าคนที่มีความเครียดน้อยหรือไม่มีความเครียดเลย บุคคลจะผลักดันตัวเองไปสู่ผลการปฏิบัติงานที่สูงภายใต้ความเครียดปานกลาง แต่ถ้าความเครียดสูงเกินไป ผลการปฏิบัติงานจะเริ่มลดลง ดังภาพ ที่ 2-1



ภาพที่ 2-1 ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดและระดับผลการปฏิบัติงาน  
ที่มา: สมยศ นาวิการ (2543, หน้า 10-17)

จากภาพที่ 2-1 ความเครียดที่เพิ่มสูงถึงจุด A จะเป็นความเครียดทางบวก เนื่องจากจะทำให้ผลการปฏิบัติงานบุคคลสูงขึ้นจนกระทั่งถึงจุดหนึ่ง (จุด A) ความเครียดที่เพิ่มขึ้นจะทำให้ผลการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น เมื่อเลยจุดนี้ไปแล้วความเครียดที่เพิ่มสูงขึ้นอีกจะทำให้ผลการปฏิบัติงานลดลง ความเครียดที่เลยจุด A ไปจะเป็นความเครียดทางลบ เนื่องจากความเครียดทางลบจะทำให้ผลการปฏิบัติงานของบุคคลลดลง

นอกจากนี้ความเครียดจะมีผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคคลแล้ว ความเครียดยังมีผลกระทบต่อองค์กรด้วย

1. ความเครียดส่งผลให้ประสิทธิภาพในการทำงานของบุคคลลดลง โดยอาจนำไปสู่การตัดสินใจที่ผิดพลาด หรือมีปัญหาความสัมพันธ์กับผู้อื่น
2. บุคคลที่เกิดความท้อถอยหรือยอมแพ้ต่อความเครียด อาจนำไปสู่การไม่ประสบความสำเร็จในการทำงาน การลางานบ่อยขึ้น หรืออาจลาออกจากงาน
3. ความเครียดสามารถก่อให้เกิดทัศนคติที่ไม่ดีต่อองค์กร ผู้บังคับบัญชาเพื่อนร่วมงาน หรือลูกน้อง ทำให้ความพึงพอใจในการทำงาน และความภักดีที่มีต่อองค์กรลดน้อยลง

บาร์รอน และพอลลัส (Baron & Paulus, 1991 อ้างถึงใน วิทญา ตันอารีย์, 2551) เมื่อบุคคลมีความเครียดอยู่ในระดับต่ำกว่าประสิทธิภาพในการทำงานจะดีขึ้น โดยประสิทธิภาพในการทำงานจะดีขึ้นเรื่อย ๆ เมื่อระดับความเครียดอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อระดับความเครียดอยู่ใน

ระดับสูงจะทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง พบว่าบุคคลที่มีความเครียดในระดับต่ำถึงปานกลางก็มีโอกาสที่จะมีประสิทธิภาพในการทำงานอยู่ในระดับต่ำก็ได้ ทั้งนี้เนื่องจากบุคคลนั้นมีความไม่พึงพอใจในงานและเมื่อมีความเครียดในระดับปานกลางอยู่เป็นระยะเวลาสั้นหรือเกิดขึ้นซ้ำ ๆ จะส่งผลต่อสุขภาพและการปฏิบัติงาน แต่ในบางรายที่มีระดับความเครียดสูงแต่สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพอาจเนื่องจากบุคคลนั้นมีประสบการณ์และมีความชำนาญในงานนั้น รู้สึกว่างานนั้นท้าทายหรือเป็นสิ่งที่กระตุ้นให้เกิดความสุขในการทำงาน

ปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดในการทำงาน

จากการศึกษาปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียด ได้พบว่าสภาวะสิ่งแวดล้อมรอบตัวของบุคคล ก็คือปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียด ซึ่งมีผู้อธิบายเกี่ยวกับปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดที่น่าสนใจไว้มากมายดังนี้

โรบบินส์ และจัตท์ (Robbins & Judge, 2013, pp. 597-600) ได้ระบุถึงสาเหตุของความเครียดไว้ดังนี้

1. ปัจจัยเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม (Environmental factors) คือ ความไม่แน่นอนเนื่องจากปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม ปัจจัยดังกล่าวมีผลต่อโครงสร้างองค์กรและบุคลากรภายในองค์กร อาทิ เช่น ความไม่แน่นอนทางเศรษฐกิจ (Economic uncertainty) เมื่อเศรษฐกิจตกต่ำย่อมส่งผลกระทบต่อองค์กรอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ และยังเพิ่มความสับสนเกี่ยวกับความมั่นคงในงานแก่บุคลากรภายในองค์กร นอกจากนี้ ความไม่แน่นอนทางการเมือง (Political uncertainty) ก็เป็นอีกตัวแปรหนึ่งที่สร้างสับสนและก่อให้เกิดความตึงเครียดแก่คนในสังคมของประเทศ เช่น การเกิดการประท้วง การเดินขบวน ฯลฯ รวมทั้งการเปลี่ยนแปลงอย่างก้าวกระโดดทางด้านเทคโนโลยี (Technological change) ก็เป็นอีกตัวแปรสำคัญที่ทำให้บุคลากรเกิดความเครียดได้ เนื่องจากบุคคลไม่สามารถปรับตัวตามได้ทันต่อสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น

2. ปัจจัยเกี่ยวกับองค์กร (Organizational factors) เป็นตัวแปรที่สร้างความกดดันแก่บุคลากร เนื่องจากความต้องการหรือความคาดหวังขององค์กร ความต้องการ (Demands) ที่นี้หมายถึง หน้าที่รับผิดชอบ ความกดดัน ระเบียบข้อบังคับ และรวมถึงความไม่แน่นอน ที่บุคคลต้องเผชิญหรือประสบในสถานที่ทำงาน ได้แก่ ความต้องการของตัวงาน (Task demands) ซึ่งประกอบไปด้วย ลักษณะของงาน เงื่อนไขการทำงาน ลักษณะทางกายภาพของสถานที่ทำงาน ความต้องการด้านบทบาทหน้าที่ (Role demands) เป็นความกดดันที่เกิดขึ้นกับบุคคล เนื่องจากหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบในองค์กร ความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่รับผิดชอบ การได้รับหน้าที่ความรับผิดชอบที่สูงเกินไป ความคลุมเครือของบทบาทหน้าที่ ล้วนมีส่วนทำให้บุคคลเกิดความเครียดทั้งสิ้น ความต้องการระหว่างบุคคล (Interpersonal demands) เป็นความกดดัน

เนื่องจากบุคคลอื่นในที่ทำงาน การขาดการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน รวมทั้งความสัมพันธ์ที่ย่ำแย่ระหว่างบุคคลในที่ทำงานล้วนส่งผลต่อความเครียดของบุคคลอีกเช่นกัน

3. ปัจจัยส่วนบุคคล (Personal factors) เป็นตัวแปรที่สร้างความเครียดแก่บุคคลด้วยเหมือนกัน ได้แก่ ประเด็นเกี่ยวกับครอบครัว (Family issue) ครอบครัวถือว่ามีส่วนสำคัญอย่างมากต่อบุคคล บุคคลที่มีปัญหาครอบครัวย่อมไม่สามารถทำงานได้ตามปกติ ปัญหาเกี่ยวกับรายได้ส่วนบุคคล (Personal economic problems) ซึ่งปัญหาดังกล่าวมักเกี่ยวข้องกับเงิน รวมทั้ง ลักษณะบุคลิกภาพของบุคคล (Inherent personality characteristics) ซึ่งมีส่วนสำคัญที่มีผลต่อการจัดการความเครียดที่เกิดขึ้นของแต่ละบุคคล

4. ความแตกต่างระหว่างบุคคล (Individual differences) ความเครียดที่ส่งผลกระทบต่อบุคคลแต่ละบุคคลนั้น บางครั้งอาจมีสาเหตุหลักมาจากปัญหาเดียวกัน แต่ปฏิกิริยาการตอบสนองต่อความเครียดของแต่ละบุคคลมักแตกต่างกันออกไป ปัจจัยที่ทำให้บุคคลแต่ละบุคคลมีความอดทนต่อความเครียดที่เกิดขึ้นแตกต่างกัน ได้แก่ การรับรู้ของบุคคล (Perception) เป็นความสัมพันธ์ระหว่างสภาวะความเครียดที่เกิดขึ้นกับปฏิกิริยาการตอบสนองต่อความเครียดของบุคคล ประสบการณ์การทำงานของบุคคล (Experience) ประสบการณ์ในเชิงลบเกี่ยวกับงานที่บุคคลเคยได้รับหรือเคยประสบมามีผลต่อระดับความความเครียดของบุคคล การได้รับการสนับสนุนทางสังคม (Social support) ซึ่งมักเกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์ดังกล่าวล้วนมีผลต่อความเครียดของบุคคลทั้งสิ้น สุดท้ายบุคลิกลักษณะของบุคคล (Personality) บุคคลที่มีบุคลิกลักษณะ ชอบแข่งขัน ก้าวร้าว ใจเร็ว ไม่มีความอดทน ไม่พักผ่อน เร่งรีบ ชอบทำอะไรมากกว่าหนึ่งอย่างในเวลาเดียวกัน บุคคลที่มีลักษณะเช่นนี้ มักมีความเสี่ยงต่อการเกิดความเครียด ซึ่งรวมถึงพวกบ้างาน (Workaholics) ด้วย

ไอแวนเซวิช และแมตทีสัน (Ivancevich & Matteson, 1978 อ้างถึงใน วิทญาตันอารีย์, 2551) ได้แบ่งปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดในการทำงานออกเป็น 4 ส่วน คือ

1. ปัจจัยด้านบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ภูมิฐานะ การศึกษาและสุขภาพ
2. ปัจจัยด้านการแตกต่างในการรับรู้ ได้แก่ บุคลิกภาพ ความอดทนต่อปัญหา และความเชื่ออำนาจภายนอกตน

3. ปัจจัยภายในองค์กร แบ่งเป็นระดับบุคคล ได้แก่ ความคลุมเครือในบทบาท ความขัดแย้งในบทบาท ปริมาณของงาน ความรับผิดชอบต่อคนและสิ่งของ ระดับกลุ่ม ได้แก่ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และความขัดแย้งภายในกลุ่ม ระดับองค์กร ได้แก่ สภาพแวดล้อมในองค์กร บรรยากาศในองค์กร และการจัดองค์การ

4. ปัจจัยภายนอกองค์กร ได้แก่ การสนับสนุนจากครอบครัว ปัญหาเศรษฐกิจ ที่อยู่อาศัยและการเดินทาง

เฮลลริเกิล, สโลคัม และวูดแมน (Hellriegel, Slocum & Woodman, 1998 อ้างถึงใน เจษฎา คุณงามมาก, 2555) อธิบายความเครียดในการทำงานประกอบด้วยปัจจัยต่าง ๆ ดังนี้

1. ปริมาณงานที่มาก (workload) บุคคลมีภาระที่ต้องรับผิดชอบงานเป็นจำนวนมากในขณะที่มีเวลาในการทำงานไม่เพียงพอจึงเป็นสาเหตุให้เกิดความเครียด

2. เงื่อนไขหรือสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน บุคคลที่ไม่สามารถควบคุมตนเองไม่ให้อุณหภูมิหรือสภาพแวดล้อมที่เกิดขึ้น อันได้แก่ อุณหภูมิที่เปลี่ยนแปลง เสียงที่ดังเกินไป แสงสว่างที่ไม่เหมาะสม หรือแม้แต่ปัญหาการสื่อสารในการส่งต่องานที่ทำระหว่างบุคคลหากปล่อยให้เกิดปัญหาดังกล่าวเป็นระยะเวลานานจะส่งผลให้บุคคลนั้นเกิดความเครียด

3. ความขัดแย้งในบทบาทและบทบาทหน้าที่ที่คลุมเครือความขัดแย้งในบทบาทเกิดจากการที่บทบาทหน้าที่ของแต่ละบุคคลในองค์กรถูกกำหนดขึ้นอย่างสับสนเกี่ยวกับงานที่ต้องทำหรือไม่ต้องทำ บทบาทที่คลุมเครือเกิดจากการที่บุคคลไม่ได้รับความชัดเจน หรือการอธิบายหน้าที่ความรับผิดชอบที่ได้รับมอบหมาย ความขัดแย้งในบทบาทและบทบาทหน้าที่ที่คลุมเครือ มีส่วนสำคัญที่จะก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน

4. การพัฒนาทางอาชีพ สาเหตุหลักของความเครียดในการทำงานที่เกี่ยวข้องกับการวางแผนและการพัฒนาทางอาชีพ เช่น ความก้าวหน้า การสับเปลี่ยนโยกย้าย การมีโอกาสนในการพัฒนาตนเอง และความมั่นคงในอาชีพ เช่นการได้รับการสนับสนุนให้เกิดความก้าวหน้าในตำแหน่ง หรือการไม่ได้รับการสนับสนุนให้เกิดความก้าวหน้าในตำแหน่งสามารถทำให้พนักงานเครียดได้ ปัจจุบันกระแสความเปลี่ยนแปลงองค์กร และการลดขนาดขององค์กรกระทบกระเทือนต่ออาชีพ เมื่องาน หน่วยงาน และทีมงานมีการเปลี่ยนแปลง พนักงานส่วนใหญ่รับผลกระทบ ทำให้เกิดปัญหาในการปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลง โคนการพัฒนาตนเองให้พนักงานเครียดมากขึ้น

5. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล บุคคลที่มีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน ลูกน้อง และผู้บังคับบัญชา เป็นองค์กรปรารถนาเพราะสามารถช่วยเหลือผู้อื่นและองค์กรให้บรรลุเป้าหมายได้ หากสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคลไม่ดีทำให้ขาดความไว้วางใจระหว่างบุคคลและทำให้ไม่มีการมอบหมายงานเกิดขึ้น บุคคลจะเกิดความเครียดทางใจ และรู้สึกว่าถูกคุกคามเกี่ยวกับงานและความสุขของตนเอง รูปแบบการตอบสนองต่อความเครียดที่เกิดขึ้นของพนักงานส่งผลไปยังเพื่อนร่วมงานให้ปฏิบัติคล้ายคลึงกัน เช่น การที่พนักงานคนหนึ่งบ่นให้เพื่อนร่วมงานฟังว่ารู้สึกเครียด พฤติกรรมคือการหยุดงาน ซึ่งหากเพื่อนร่วมงานเครียดบ้างก็จะหยุดงานบ้าง



6. พฤติกรรมก้าวร้าว รูปแบบการต่อต้านที่เกิดขึ้นในสถานที่ทำงานลักษณะที่รุนแรง ก่อให้เกิดความเครียดได้ เช่น ประท้วงหยุดงานและทำลายของใช้สำนักงาน การไม่เท่าเทียมกัน ระหว่างเพศในสถานที่ทำงานที่กำหนดให้เฉพาะเพศชายเท่านั้นที่สามารถดำรงตำแหน่งบริหาร ส่งผลให้เพศหญิงเกิดพฤติกรรมที่ก้าวร้าวต่อเพศชาย เช่นการพูดเสียดสี เป็นต้น

7. ความขัดแย้งระหว่างบทบาทอื่น ๆ บุคคลมีบทบาทในชีวิตมากมายไม่ใช่เพียงบทบาท ในสถานที่ทำงาน บทบาทที่ได้รับแต่ละแห่งมีความแตกต่างกัน ซึ่งอาจจะขัดแย้งกับความต้องการ และเป้าหมายในอาชีพการงานได้ อันเป็นส่วนหนึ่งที่น่าสนับสนุนให้เกิดความเครียด เช่น ความ ต้องการของพนักงานที่ต้องการทุ่มเวลาให้ครอบครัว ในขณะที่เดียวกันก็ต้องการพัฒนาตนเอง ซึ่งทั้งสองอย่างใช้เวลา ดังนั้นพนักงานจะเกิดปัญหาในการแบ่งเวลาเพื่อทำตามบทบาทที่ ได้รับส่งผลให้เกิดความเครียด

บราวน์ และ โมเบอร์ก (Brown & Moberg, 1980) ได้กล่าวถึงสาเหตุของความเครียด ในการทำงานไว้ดังนี้

#### 1. สาเหตุที่เกิดจากงาน ได้แก่

1.1 สภาพการทำงาน (Working condition) เช่นการทำงานที่ต้องการความรวดเร็ว ใช้ความพยายามสูง ชั่วโมงการทำงานมากไป หรืองานล้าบากเกินไป

1.2 งานที่หนักเกินไป (Work overload) ปริมาณงานมากเกินไป

#### 2. สาเหตุที่เกิดจากบทบาทขององค์กร ได้แก่

2.1 บทบาทที่คลุมเครือ (Role ambiguity) ได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับงาน และ วัตถุประสงค์ของงานไม่ชัดเจน ทำให้ได้รับความทุกทรมาน ไม่พึงพอใจในชีวิตการงานและผลงาน

2.2 บทบาทที่ขัดแย้ง (Role conflict) มีความสับสนในบทบาทหน้าที่

2.3 ความรับผิดชอบทั้งต่อคนและต่อสิ่งของ เช่น ต้องใช้เวลามากในการพบปะผู้คน

2.4 การที่ไม่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ขาดความช่วยเหลือจากผู้บริหารระดับสูง

3. สัมพันธภาพในหน่วยงาน เช่น สัมพันธภาพระหว่างผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงาน และ ผู้ร่วมงาน ได้แก่

3.1 สัมพันธภาพกับผู้บริหาร ผู้บริหารที่มุ่งความสัมพันธ์ต่ำ คือมีความเป็นเพื่อน ความจริงใจ ยอมรับ ให้ความอบอุ่นแก่ผู้ปฏิบัติงานน้อย จะทำให้เกิดความรู้สึกกดดันในงาน

3.2 สัมพันธภาพกับผู้ร่วมงาน การขาดความช่วยเหลือทางสังคม ในสถานการณ์ที่ ยุ่งยาก

4. พัฒนาการด้านอาชีพ การขาดความมั่นคงปลอดภัยในงานไม่มีความก้าวหน้าในงาน

5. บรรยากาศในการทำงาน การคุกคามต่ออิสรภาพของแต่ละบุคคล เช่น การไม่มีส่วนร่วม

ร่วมในการตัดสินใจ การขาดการให้คำแนะนำปรึกษาที่มีประสิทธิภาพจากผู้บังคับบัญชา การสื่อสารไม่ดี และการแสดงออกของพฤติกรรมถูกจำกัด

6. สาเหตุจากภายในองค์กร ได้แก่ ปัญหาครอบครัว วิกฤติการณ์ของชีวิต ความยุ่งยากทางการเงิน ความขัดแย้งในความเชื่อถือของบุคลากรกับองค์กร องค์กรกับความต้องการของครอบครัว และคุณลักษณะของแต่ละบุคคล

7. การเปลี่ยนแปลงในงาน เช่น การเปลี่ยนแปลงหน้าที่ใหม่ การเปลี่ยนขั้นตอนในการทำงาน โดยเฉพาะเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงที่ถูกตัดสินใจโดยปราศจากเหตุผล และไม่มีกรอบขอบเขตใด ๆ ให้ทราบถึงความคาดหวังที่จะได้รับการเปลี่ยนแปลงนั้น ๆ

8. ระบบรางวัล การประเมินผลในการปฏิบัติงาน ก่อให้เกิดความเครียดขึ้นได้

บราแฮม (Braham, 1990 อ้างถึงใน วิทญา ตันอารีย์, 2551) ได้แบ่งปัจจัยของความเครียดออกเป็น 5 ประการ ดังนี้

1. การเปลี่ยนแปลงที่พึงปรารถนาเกี่ยวกับงานที่ทำ เป็นความเครียดที่เกิดจากสิ่งที่เราคาดหวังเกิดขึ้นจริง ๆ เช่น คาดว่าจะได้เลื่อนตำแหน่งแล้วได้เลื่อนจริง ๆ

2. การเปลี่ยนแปลงที่ไม่ได้คาดหวังเกี่ยวกับหน้าที่การงาน เช่น ความเครียดที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นโดยไม่ได้คาดหวัง หรือ การเปลี่ยนแปลงนั้นเป็นสิ่งที่ไม่พึงปรารถนา เช่น การเปลี่ยนแปลงสายงาน การเปลี่ยนแปลงหัวหน้างาน

3. ความเครียดที่เกิดขึ้นโดยเหตุการณ์บังเอิญ เช่น มีคนมาขัดจังหวะการทำงาน

4. ความเครียดจากตนเอง เป็นความเครียดที่เกิดจากภายในตัวเอง เช่น ลักษณะของพฤติกรรม ลักษณะนิสัย

5. ความเครียดที่เกิดจากสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ เช่น ห้องทำงานไม่เหมาะสม แสงไม่พอ มีเสียงรบกวนตลอดเวลา เก้าอี้ไม่เหมาะสม อากาศเป็นพิษ

คูเปอร์ และเดวิดสัน (Cooper & Davidson, 1987, pp. 99-108) ได้แบ่งปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดไว้ดังนี้

1. ปัจจัยจากการทำงาน ได้แก่ ตำแหน่งหน้าที่ที่รับผิดชอบ บทบาทในหน่วยงาน ปริมาณงาน สิ่งแวดล้อมในการทำงาน ความปลอดภัย การสนับสนุนในหน่วยงาน สัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงาน ตลอดจนนโยบาย กฎระเบียบของหน่วยงาน

2. ปัจจัยจากสิ่งแวดล้อมภายในบ้าน ได้แก่ สัมพันธภาพในครอบครัว การได้รับแรงสนับสนุนจากคู่สมรส ความปลอดภัยของครอบครัว ฐานะทางเศรษฐกิจ

3. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ การศึกษา เชื้อชาติ ศาสนา เหตุการณ์เปลี่ยนแปลงในชีวิต ความสามารถในการปรับตัว บุคลิกภาพ ปัจจัยจากการทำงาน จากสิ่งแวดล้อมภายในบ้าน จาก

สังคมและวัฒนธรรมนั้นเป็นปัจจัยร่วมกัน เมื่อเกิดผลจากปัจจัยหนึ่ง ก็จะมีผลกระทบปัจจัยทั้งสาม ส่งผลให้บุคคลเกิดความเครียดได้

คูเปอร์ และเควิสสัน กล่าวว่า ความเครียดในการทำงานเป็นความสัมพันธ์ระหว่างการทำงานและการรับรู้ว่าตนเองเหมาะสมกับงานหรือไม่ ดังนั้นสาเหตุของความเครียดในการทำงาน ในที่นี้จึงไม่ใช่สาเหตุเดียวที่ทำให้เกิดความเครียด แต่อาจเป็นสาเหตุหนึ่งที่เป็นไปได้ว่าก่อให้เกิดความเครียด ดังนั้นการกล่าวถึงความเครียดในการทำงานจึงต้องพิจารณาถึงบุคคล และการรับรู้ของบุคคล ต่อปัจจัยที่มีผลต่อความเครียด นั่นคือปัจจัยด้านลักษณะงาน ปัจจัยด้านบทบาทในองค์กร ปัจจัยด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ ปัจจัยด้านสัมพันธภาพในที่ทำงาน และปัจจัยด้านโครงสร้าง นโยบายและบรรยากาศองค์กร เช่น การรับรู้ถึงภาระงานที่มากเกินไป ไม่ทราบความคาดหวังของผู้บังคับบัญชา การไม่ได้รับการเลื่อนตำแหน่ง หรือได้รับการเลื่อนตำแหน่งเร็วเกินไป ความสัมพันธ์กันหัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน และลูกน้อง และการมีความคิดขัดแย้งกับนโยบาย ของที่ทำงาน เป็นต้น

เช่นเดียวกับแนวคิดของ ริชาร์ด (Richard et al., 1984) ได้แบ่งสาเหตุความเครียดไว้ดังนี้

1. สาเหตุจากตัวบุคคล (Personal source) เป็นสาเหตุที่สัมพันธ์กับวิถีชีวิตของบุคคล ได้แก่ โครงสร้างบุคลิกภาพ ประสบการณ์ชีวิต อคติ โน้ตชนของบุคคล สุขภาพและอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับลักษณะของปัจเจกบุคคล

2. สาเหตุจากฐานะทางเศรษฐกิจ (Financial source) เช่น สถานภาพทางการเงิน รายได้ ความสามารถในการจัดการจัดหาปัจจัย 4 รวมทั้งการรับรู้ของบุคคลเกี่ยวกับสถานภาพทางการเงิน ที่ควรจะเป็น

3. สาเหตุจากสัมพันธภาพ (Relational source) เป็นสาเหตุจากการมีความสัมพันธ์กับคนรอบตัว เช่น ครอบครัว เพื่อนบ้าน เพื่อนร่วมงาน คู่สมรส เป็นต้น

4. สาเหตุจากอาชีพการทำงาน (Occupational source) เป็นความสัมพันธ์กับ ประสบการณ์การทำงาน การดำเนินชีวิต ตลอดจนการคาดหวังในอนาคต

จากปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดดังกล่าวจะเห็นว่ามีความเกี่ยวข้องกับปัจจัยส่วนบุคคล และเกี่ยวกับอาชีพการงานผู้วิจัยจึงเห็นว่าปัจจัยดังกล่าวนี้คาดว่าจะส่งผลต่อภาวะความเครียดของข้าราชการตำรวจจึงได้นำมาใช้เป็นตัวแปรอิสระในการศึกษาครั้งนี้ โดยปัจจัยด้านงานที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานมีแนวคิดของ คาลิโม, เอลเบทาวี และคูเปอร์ (Kalimo, El-Betawi & Cooper, 1987) มีรายละเอียดดังนี้

1. ปัจจัยภายในลักษณะงาน (Factor Intrinsic to the job) ได้แก่ ความเหมาะสมของบุคคล ความเหมาะสมของสภาพแวดล้อม ความพึงพอใจในงาน อุปรกรณ์ และฝึกอบรม การโยกย้ายงาน ปริมาณงาน ความเสี่ยงอันตรายทางกายภาพ และความภาคภูมิใจในการทำงาน

2. บทบาทในองค์กร (Role in the organization) เช่น ความคลุมเครือในบทบาทของตนเอง ความเครียดเกิดขึ้นได้เมื่อบุคคลไม่ทราบบทบาทหน้าที่ของตนเองชัดเจน ไม่ทราบว่าต้องทำอะไร ความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่ ของเขตขององค์กร ความรับผิดชอบต่อประชาชน

3. ความก้าวหน้าในงาน (Career development) เช่น ไม่มีความมั่นใจในความก้าวหน้าของงานที่ทำ ขาดความพอใจในค่าจ้าง ความไม่เหมาะสมในสถานภาพ การขาดความปลอดภัยในงาน

4. สัมพันธภาพในหน่วยงาน (Relationship/ Social support) การที่มีแรงสนับสนุนจากสังคม และการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน จะช่วยลดความเครียดได้ ถ้าสัมพันธภาพในหน่วยงานไม่ดี จะมีปัญหาเรื่องบทบาท และเกิดความเครียดทางจิตใจอันส่งผลให้ความพอใจต่ำ

5. โครงสร้างองค์กร และบรรยากาศทั่วไป (Organization structure and climate) เช่น นโยบาย กฎระเบียบของหน่วยงาน การถูกจำกัดพฤติกรรมในเรื่องการตัดสินใจ และการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน

### ภาระหน้าที่การทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ

สำนักงานตำรวจแห่งชาติเป็นองค์กรภาครัฐองค์การหนึ่งในกระบวนการยุติธรรม ที่มีภาระหน้าที่รับผิดชอบรักษาความสงบเรียบร้อยของสังคม มีเขตอำนาจรับผิดชอบ และเขตพื้นที่การปกครอง เพื่อปฏิบัติการตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา และตามบทกฎหมายอื่น อันเกี่ยวกับความผิดอาญาทั้งหลายทั่วราชอาณาจักร (นันทวัฒน์ ชีร์ระตะวัน, 2554)

ตามประมวลระเบียบการตำรวจเกี่ยวกับคดี เล่มที่ 1 ภาคที่ 1 ลักษณะ 1 บทที่ 1 โดยกำหนดหน้าที่ทั่วไปของกรมสำนักงานไว้ดังนี้

1. รักษาความสงบเรียบร้อยทั้งภายใน และภายนอกเพื่อประโยชน์สุขแก่ประชาชน
2. รักษากฎหมาย ที่เกี่ยวข้องแก่การกระทำผิดในทางอาญา
3. บำบัดทุกข์ บำรุงสุข ให้แก่ประชาชน
4. ดูแลรักษาผลประโยชน์ของสาธารณะ

บทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของสายงานต่าง ๆ ในระดับหน่วยงาน

ข้าราชการตำรวจเป็นบุคคลขององค์กร มีหน้าที่ในการป้องกันและปราบปรามผู้กระทำความผิดลงละเมิดทางกฎหมาย ทำการสืบสวนสอบสวนให้ได้มาซึ่งข้อเท็จจริง เพื่อนำตัวผู้กระทำความผิด

มาดำเนินคดีตามกฎหมาย สถานีตำรวจ มีหน้าที่ตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา และตามกฎหมายอื่นอันเกี่ยวกับความผิดในคดีอาญา ภายในเขตอำนาจการรับผิดชอบหรือเขตพื้นที่การปกครอง รวมตลอดถึงการรับผิดชอบในด้านการงาน และการปกครองบังคับบัญชาตำรวจลงไปจากกองบังคับการตำรวจ นครบาล(1-9) หรือตำรวจภูธรจังหวัด เพื่อรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ความมั่นคงภายใน บริการทางสังคม ชุมชน และมวลชนสัมพันธ์ การพัฒนางานบริหารและงานจรตำรวจ การป้องกันปราบปรามอาชญากรรม และการรักษาความสงบเรียบร้อย รวมตลอดจนถึงงานกิจการพิเศษ และงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกัสถานีตำรวจ งานในสถานีตำรวจ แบ่งออกเป็น 5 ลักษณะ ดังนี้ คือ

### 1. งานอำนวยการ

มีหน้าที่เกี่ยวกับการอำนวยการ การวางแผน การตรวจสอบติดตามและประเมินผลงานที่เกี่ยวข้องกับนโยบาย ยุทธศาสตร์ และแผนงานของสถานีตำรวจ งานการบริหารบุคลากร งานจรตำรวจ งานกิจการพิเศษ งานความมั่นคง การศึกษาการฝึกอบรม งานวิชาการ ศาสตร์การ การพัฒนา การบริหารจัดการ งบประมาณ การเงิน การพัสดุ การพลาธิการและ สรรพวุธ การส่งกำลังบำรุง รวมทั้งลักษณะงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องหรือเป็นส่วนประกอบของงานดังกล่าว เพื่อส่งเสริมหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของสถานีตำรวจ

### 2. งานปกครองป้องกัน

งานปกครองป้องกันมีหน้าที่เกี่ยวกับการวางแผน อำนวยการ สั่งการ ควบคุม กำกับดูแล ตรวจสอบติดตามและประเมินผล ตลอดจนปฏิบัติงานในด้านการป้องกันอาชญากรรมและรักษาความสงบเรียบร้อย งานคณะกรรมการตรวจสอบ และติดตามการบริหารงานตำรวจ งานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ในรูปแบบต่าง ๆ รวมทั้งงานที่มีลักษณะเกี่ยวข้องหรือเป็นส่วนประกอบของงานนี้ เพื่อมิให้เกิดอาชญากรรมขึ้นในเขตอำนาจการรับผิดชอบหรือพื้นที่ปกครองของสถานีตำรวจ

### 3. งานจราจร

มีหน้าที่เกี่ยวกับการวางแผน อำนวยการ สั่งการ ควบคุม กำกับ ดูแล ตรวจสอบและประเมินผลงานด้านการควบคุมจราจร จัดการและบังคับใช้กฎหมายเกี่ยวกับจราจร งานจราจรตามโครงการพระราชดำริ รวมทั้งงานที่มีลักษณะเกี่ยวข้อง หรือเป็นส่วนประกอบของงานนี้ เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาด้านการจราจร ในเขตอำนาจการรับผิดชอบหรือพื้นที่ปกครองของสถานีตำรวจ ตลอดจนพื้นที่ที่มีการจราจรต่อเนื่องกัน

#### 4. งานสืบสวนปราบปราม

มีหน้าที่เกี่ยวกับการวางแผน อำนาจการ สั่งการ ควบคุม กำกับ ดูแล ตรวจสอบติดตาม และประเมินผล ตลอดจนปฏิบัติงานในด้านการสืบสวนปราบปราม อาชญากรรม การกระทำความผิดตามพระราชบัญญัติที่มีโทษทางอาญาทุกฉบับ ตลอดจนองค์กรหรือเครือข่ายที่อยู่เบื้องหลัง รวมทั้งงานที่มีลักษณะเกี่ยวข้อง หรือเป็นส่วนประกอบของงานนี้ เพื่อมิให้เกิดอาชญากรรมขึ้นในเขตอำนาจการรับผิดชอบหรือพื้นที่ปกครองของสถานีตำรวจ

#### 5. งานสืบสวนสอบสวน

มีหน้าที่เกี่ยวกับการวางแผน อำนาจการ สั่งการ ควบคุม กำกับ ดูแล ตรวจสอบติดตาม และประเมินผลด้านการสืบสวนสอบสวนคดีอาญา การมีความเห็น การให้ความเห็นชอบ หรือการเห็นแย้งในคดีอาญา การอุทธรณ์ ฎีกา หรือการขอให้พิจารณาคดีใหม่ รวมทั้งงานที่มีลักษณะเกี่ยวข้อง หรือเป็นส่วนประกอบของงานนี้ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนในการสืบสวนสอบสวนคดีอาญาให้บังเกิดประสิทธิภาพสูงสุด ในเขตอำนาจการรับผิดชอบหรือพื้นที่ปกครองของสถานีตำรวจ

จากภารกิจดังกล่าวสำนักงานตำรวจแห่งชาติ จึงเป็นหน่วยงานหนึ่งที่ข้าราชการมีความเสี่ยงต่อการเกิดความเครียดทั้งนี้เนื่องจากลักษณะของงาน และความรับผิดชอบที่ค่อนข้างสูง และต้องทำงานกับคนหมู่มาก สิ่งที่เป็นตัวบ่งบอกถึงความเครียดของข้าราชการตำรวจเห็นได้จากสถิติการฆ่าตัวตายของเจ้าหน้าที่ตำรวจทั้งในระดับสัญญาบัตรและชั้นประทวนมีเกิดขึ้นในทุกปี และมีสถิติที่เพิ่มขึ้นอีกด้วย นอกจากนี้ภาวะความเครียดของตำรวจยังปรากฏให้เห็นในรูปแบบอื่น ๆ เช่นการทำร้ายผู้อื่น อาทิเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา หรือบุคคลในครอบครัวอีกด้วย

มาตรการการจัดการความเครียดแก่ข้าราชการตำรวจ

การดูแลความเครียดของข้าราชการตำรวจ สำนักงานตำรวจแห่งชาติยังไม่ปรากฏยุทธศาสตร์หรือนโยบายที่เด่นชัด แต่มีมาตรการดำเนินตามแนวนโยบายของผู้บังคับบัญชาในแต่ละยุคสมัย อาทิเช่น

สมัย พล.ต.อ.อดุลย์ แสงสิงแก้ว เป็นผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติ มีสถิติการฆ่าตัวตายของข้าราชการตำรวจบ่อยครั้ง จากข้อมูลตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2551- 2556 มีข้าราชการตำรวจฆ่าตัวตาย เฉลี่ย 29.17 นายต่อปี สำหรับปีงบประมาณ พ.ศ. 2556 มีข้าราชการตำรวจ ฆ่าตัวตายแล้ว 31 นาย และเมื่อเปรียบเทียบกับอัตราการฆ่าตัวตายของประชากรไทย ข้าราชการตำรวจมีอัตราการฆ่าตัวตายสูงกว่าประชากรทั่วไป 2.32 เท่า จึงมีความห่วงใยในสวัสดิภาพและชีวิตความเป็นอยู่ของข้าราชการตำรวจ ได้กำหนดมาตรการเพื่อแก้ไขปัญหาข้าราชการตำรวจฆ่าตัวตาย โดยวิเคราะห์ปัจจัยที่ทำให้ข้าราชการตำรวจฆ่าตัวตาย ได้แก่ ปัญหาครอบครัว ปัญหาสุขภาพ ปัญหาส่วนตัว

ปัญหานี้สืบ ปัญหาที่เกี่ยวกับหน้าที่การงาน ซึ่งอาจมีหลายปัจจัยประกอบกัน รวมทั้งสภาพจิตใจของข้าราชการตำรวจเอง นอกจากนี้จากสภาพการปฏิบัติหน้าที่ ที่ทำให้เกิดความตึงเครียดและกดดัน ก็เป็นอีกสาเหตุหนึ่งที่ทำให้ข้าราชการตำรวจฆ่าตัวตาย ทำให้เกิดความสูญเสียทรัพยากรบุคคลอันมีค่าที่ไม่อาจประเมินได้ จึงหามาตรการป้องกันในการป้องกันข้าราชการตำรวจฆ่าตัวตาย ดังนี้ (สำนักงานยุทธศาสตร์ตำรวจ, 2558)

1. ให้ผู้บังคับบัญชาสำรวจข้อมูลผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อจะได้ทราบว่าใครมีความเสี่ยง โดยสังเกตพฤติกรรมที่ส่งผลให้เกิดความเครียดอย่างรุนแรงดังนี้ มีปัญหาเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน มีปัญหาส่วนตัวและครอบครัว มีปัญหาทางบุคลิกลักษณะหรือสุขภาพจิต มีปัญหาสุขภาพ มีประวัติเคยพยายามฆ่าตัวตาย 2. ให้ผู้บังคับบัญชาทุกระดับชั้นคอยดูแลผู้ใต้บังคับบัญชาและ จะต้องเอาใจใส่ดูแลการปฏิบัติงานและชีวิตความเป็นอยู่ของผู้ใต้บังคับบัญชาและครอบครัว สร้างขวัญและกำลังใจ เสริมสร้างทัศนคติพัฒนาจิตใจของผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างต่อเนื่อง เพื่อป้องกันปัญหาดังกล่าว 3. ให้ความรู้เกี่ยวกับทักษะการจัดการชีวิต พัฒนาจิตใจ โดยจัดเป็นหลักสูตรการฝึกอบรม หรือเปิดช่องทางให้คำปรึกษาแนะนำด้านสุขภาพจิต โดยประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง มาตรการเฝ้าระวัง สังเกตสัญญาณเตือนก่อนการฆ่าตัวตาย เช่น พูดหรือเขียนถึงความตายหรือการฆ่าตัวตาย หรือบ่นว่าอยากตาย มีประวัติเคยพยายามฆ่าตัวตาย ป่วยเป็นโรคจิต ดิสุรา หรือยาเสพติด จนเลิกไม่ได้ ครอบครัวและชุมชนไม่ยอมรับ มีโรคประจำตัวร้ายแรง โรคเรื้อรังและรักษาไม่หาย และถูกเร่งรัดหนี้สินจนหาทางออกไม่ได้ สิ้นเนื้อประดาตัว

4. หากพบพฤติกรรมเสี่ยง ให้ดูแลและเฝ้าระวังอย่างใกล้ชิด ให้ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานดูแล เข้าไปพูดคุยเพื่อสอบถามปัญหา แนะนำการแก้ไข รวมถึงควบคุมอุปกรณ์หรือวิธีการที่ใช้ในการฆ่าตัวตาย ได้แก่ อาวุธปืน ยา วัตถุมีคมฯ หากพบพฤติกรรมอันเป็นสัญญาณเตือนก่อนการฆ่าตัวตาย จะต้องร่วมกันแก้ไขปัญหโดยเร่งด่วน

5. ส่วนมาตรการเมื่อเกิดเหตุและฟื้นฟูหลังเกิดเหตุ เมื่อเกิดเหตุฆ่าตัวตาย หากพบข้าราชการตำรวจที่พยายามฆ่าตัวตาย ให้รีบช่วยเหลือ ปฐมพยาบาลและรีบนำส่งโรงพยาบาลที่ใกล้ที่สุด หากเสียชีวิตให้ช่วยเหลือด้านการจัดการศพ สิทธิกำลังพล รวมถึงปลอม โยนญาติให้มีสิทธิข้าราชการตำรวจพยายามฆ่าตัวตาย ให้ตรวจสอบสาเหตุแล้วให้ความช่วยเหลือด้านการรักษาพยาบาล และการฟื้นฟูจิตใจ การศึกษาหาสาเหตุ ให้ละเอียดครอบคลุมไปถึงปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องอย่างครบถ้วน เพื่อจะได้ทราบว่าปัญหาใดบ้างที่มีผลกระทบต่อการตัดสินใจฆ่าตัวตายของข้าราชการตำรวจ เพราะปัญหาและสาเหตุการ ฆ่าตัวตายของข้าราชการตำรวจอาจต่างไปจากการฆ่าตัวตายโดยทั่ว ๆ ไป เนื่องจากสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องแตกต่างกัน แล้วนำไปเป็น

แนวทางในการพิจารณาแก้ไขและป้องกันปัญหาการฆ่าตัวตายของข้าราชการตำรวจอย่างเป็นระบบ และยั่งยืนต่อไป

ในสมัยพลตำรวจเอกสมยศ พุ่มพันธุ์ม่วงเป็นผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติมีมาตรการ ดังนี้

1. จัดตั้ง "ศูนย์ให้คำปรึกษาข้าราชการตำรวจที่มีความเครียด" เพื่อเยียวยาช่วยเหลือ ข้าราชการตำรวจที่ตกอยู่ในภาวะความเครียด จนอาจนำไปสู่การฆ่าตัวตาย พร้อมเปิดสายด่วน 1599 เพื่อคอยให้คำปรึกษาชี้แนะและรักษาสภาพจิตใจเจ้าหน้าที่ไม่ให้รู้สึกเครียด
2. ให้ผู้กำกับสถานีทุกแห่งดูแลลูกน้องอย่างใกล้ชิด อีกทั้งต้องรู้พฤติกรรมและความ เป็นอยู่ของลูกน้อง หากผู้ได้บังคับบัญชาเครียดจากการทำงานจนถึงขั้นฆ่าตัวตาย ผู้บังคับบัญชาต้อง รับผิดชอบด้วย
3. จัดให้มีจิตแพทย์คอยให้คำปรึกษากรณีที่เจ้าหน้าที่ตำรวจมีความเครียดและร้องขอรับ ความช่วยเหลือ

ซึ่งจากมาตรการดังกล่าวผู้วิจัยจะทำการศึกษาเกี่ยวกับภาวะความเครียดของตำรวจภูธรเมือง พัทยาเพื่อเป็นการสะท้อนถึงความสำเร็จในการดำเนินการจัดการความเครียดของสำนักงานตำรวจ แห่งชาติในการจัดการความเครียดให้แก่เจ้าหน้าที่ตำรวจเพื่อนำเอาผลการศึกษาที่ได้ไปปรับปรุง การทำงานต่อไป

### ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานีตำรวจภูธรเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี

เมืองพัทยายังได้ก่อตั้งสถานีตำรวจขึ้นมาเมื่อปี พ.ศ. 2511 บนที่ดินของพระยาอภัยนุชาต นัยพิจิตรและ นายมังกร เพ็ชรชาติ บนเนื้อที่ 1 ไร่ 3 งาน ตั้งอยู่ริมถนนพัทยาสายสอง หมู่ที่ 9 ตำบล หนองปรือ อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี แต่ไม่มีอำนาจสอบสวนโดยให้อยู่ในความปกครองของ สถานีตำรวจอำเภอบางละมุง ต่อมาปี พ.ศ. 2523 ได้รับการยกฐานะให้มีอำนาจสอบสวนได้โดยมี สารวัตรเป็นหัวหน้าสถานีโดยชื่อ “สถานีตำรวจภูธรตำบลพัทยา”

ต่อมาปี พ.ศ. 2525 ได้รับงบประมาณให้ทำการก่อสร้างอาคารสถานีตำรวจแห่งใหม่ บริเวณปากซอย 9 ถนนเลียบชายหาด บนเนื้อที่ 2 ไร่ ซึ่งเป็นที่ราชพัสดุกรมธนารักษ์ และเปิดทำการ เมื่อวันที่ 21 เมษายน พ.ศ. 2527 ปัจจุบันสถานีตำรวจภูธรตำบลพัทยาได้เปลี่ยนชื่อเป็น “สถานี ตำรวจภูธรเมืองพัทยา” ตั้งอยู่เลขที่ 304 ซอย 9 ถนนเลียบชายหาด หมู่ 10 ตำบล หนองปรือ อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี โดยมีกำลังพลทั้งสิ้น 446 นาย จากข้อมูล ณ วันที่ 10 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2560 (สถานีตำรวจภูธรเมืองพัทยา, 2560) โดยจำแนกตามสายงาน ได้แก่ 1. งานอำนวยความสะดวกและผู้กำกับ 7 คน 2. งานป้องกันปราบปราม 278 คน 3. งานสอบสวน ประทวน 39 คน 4. งานสืบสวน 55 คน 5. งานจราจร 67 คน



พื้นที่รับผิดชอบของสถานีตำรวจภูธรเมืองพัทยา

สถานีตำรวจภูธรเมืองพัทยามีพื้นที่รับผิดชอบประมาณ 191.97 ตารางกิโลเมตร โดยแบ่งได้ดังนี้ (สถานีตำรวจภูธรเมืองพัทยา, 2560)

1. พื้นที่ทางบก 33.24 ตารางกิโลเมตร ครอบคลุมพื้นที่ 2 ตำบล คือ ตำบลนาเกลือ กับ ตำบลหนองปรือ มีประชากรตามทะเบียนบ้านในปี พ.ศ. 2559 จำนวน 108,804 คน ประชากรแฝงประมาณ 500,000 คน

2. พื้นที่ทางทะเล 154.66 ตารางกิโลเมตร

3. พื้นที่เกาะล้าน 4.07 ตารางกิโลเมตร

สภาพพื้นที่โดยทั่วไปเป็นที่อยู่อาศัยของประชากรมีย่านธุรกิจ โรงแรม สถานบันเทิง สถานประกอบการ สถานที่ประกอบพิธีทางศาสนา และสถานที่สำคัญหลายแห่งมีทะเลและชายหาดที่สวยงาม เป็นแหล่งท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียงทางภาคตะวันออกของประเทศไทย

อำนาจหน้าที่ของสถานีตำรวจภูธรเมืองพัทยา

สถานีตำรวจภูธรเมืองพัทยา มีอำนาจหน้าที่ในเขตรับผิดชอบ ดังนี้

1. รักษาความปลอดภัยสำหรับองค์พระมหากษัตริย์ พระราชินี พระรัชทายาท ผู้สำเร็จราชการแทนพระองค์ พระบรมวงศานุวงศ์ ผู้แทนพระองค์และพระราชอาคันตุกะ ตลอดจนบุคคลสำคัญอื่น ๆ

2. ปฏิบัติงานตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา และตามกฎหมายอื่นที่มีโทษทางอาญา

3. ป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม รักษาความสงบเรียบร้อยและให้ความปลอดภัยแก่ประชาชนตลอดจนให้บริการช่วยเหลือประชาชน

4. ดูแลและสนับสนุนเกี่ยวกับการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

5. ป้องกันและปราบปรามผู้กระทำความผิดเกี่ยวกับยาเสพติด

6. ป้องกันและปราบปรามผู้มีอิทธิพล

7. ป้องกันการก่อการร้ายข้ามชาติ

8. ปฏิบัติงานร่วม หรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย วิสัยทัศน์ของสถานีตำรวจภูธรเมืองพัทยามีความมุ่งมั่นพิทักษ์รับใช้ประชาชนตามพันธะสัญญา “บริการคุณาติ พิทักษ์ราษฎร์จตุรครอบครั้ว” และรับใช้ชาติด้วยความจงรักภักดีต่อแผ่นดิน และจะเป็นหน่วยงานชั้นนำของตำรวจภูธรจังหวัดชลบุรี ในสถานีตำรวจระดับเดียวกัน ที่ปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจอาชีพได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล โปร่งใส จริยธรรม คุณธรรม เพื่อประชาชน

พันธกิจของสถานีตำรวจภูธรเมืองพัทยา

1. ถวายอารักขาและรักษาความปลอดภัยแก่สถาบันพระมหากษัตริย์ อย่างสมพระเกียรติ

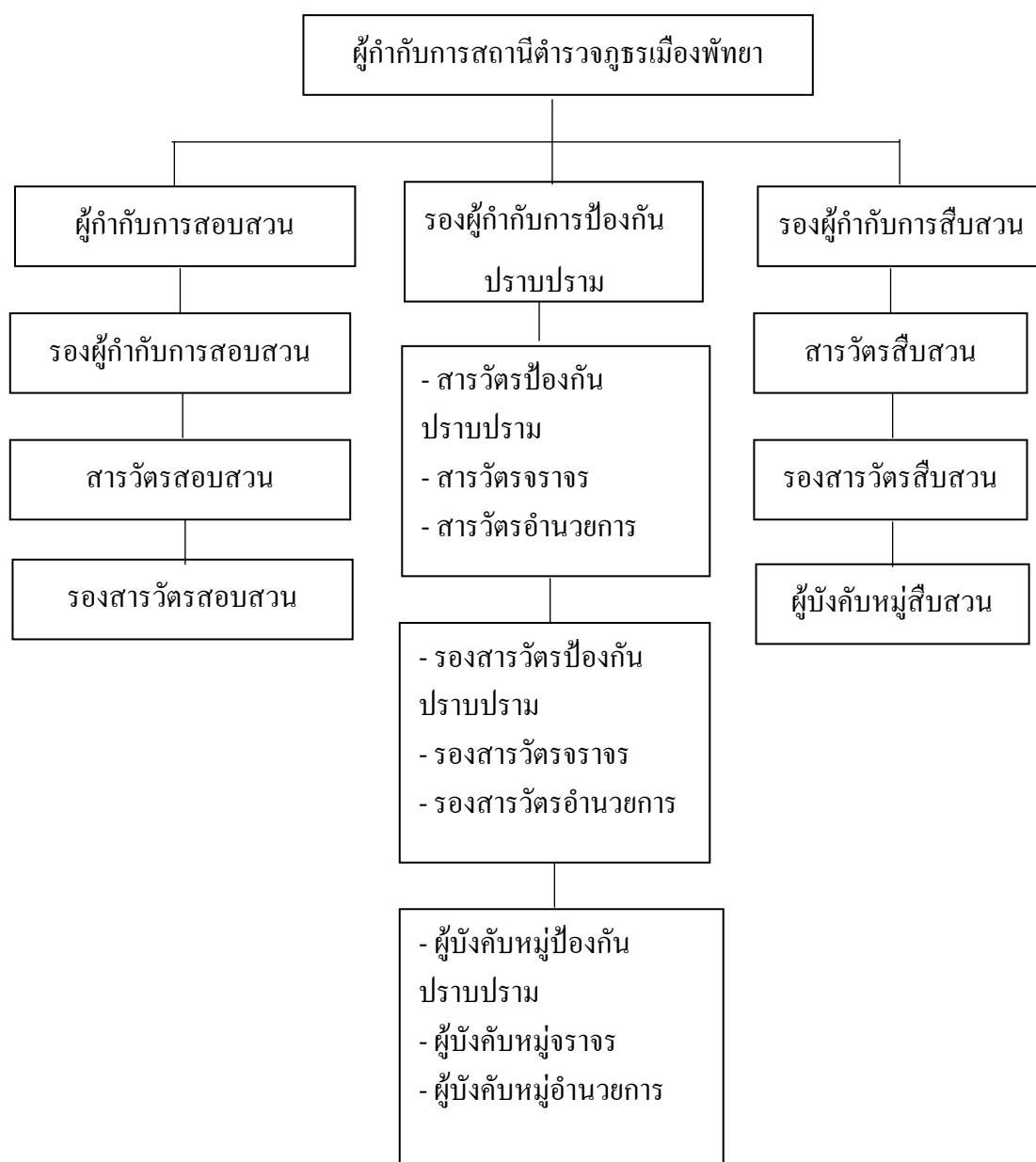
2. ประชาชนมีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

3. ได้รับความร่วมมือกับประชาชนทุกระดับในภารกิจของสถานีตำรวจภูธรเมืองพัทยา

4. มีระบบการบริหารจัดการที่ดีภายใต้กรอบแนวคิดที่ทันสมัย
5. บุคลากรมีคุณภาพ ขวัญกำลังใจและศักยภาพในการทำงานสูง
6. ทรัพยากรการบริหารและปฏิบัติงาน สมบูรณ์พร้อมทั้งวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้และเทคโนโลยีทันสมัย

โครงสร้างองค์กรของสถานีตำรวจภูธรเมืองพัทยา

โครงสร้างองค์กรของสถานีตำรวจภูธรเมืองพัทยา รายละเอียดดังภาพที่ 2-2



ภาพที่ 2-2 โครงสร้างองค์กรของสถานีตำรวจภูธรเมืองพัทยา

ที่มา: สถานีตำรวจภูธรเมืองพัทยา (2560)

### จำนวนคดีในสถานีตำรวจภูธรเมืองพัทยา

สถานีตำรวจภูธรเมืองพัทยามีจำนวนคดีอาญาในปี พ.ศ. 2555 – 2559 มีจำนวนคดีในสถานีตำรวจภูธรเมืองพัทยาดังตารางที่ 2-1

ตารางที่ 2-1 จำนวนคดีในสถานีตำรวจภูธรเมืองพัทยา

ปี พ.ศ.	2555	2556	2557	2558	2559
จำนวนคดี	13,442	13,341	14,454	11,587	6,975

ที่มา: สถานีตำรวจภูธรเมืองพัทยา (2559)

จากข้อมูลดังกล่าวชี้ให้เห็นถึงภารกิจงาน และความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีจำนวนมากในแต่ละวันผู้วิจัยเห็นว่าอาจส่งผลให้เกิดภาวะความเครียดได้จากความความกดดันในงาน จากผู้บังคับบัญชา การไม่มีเวลาในการใช้ชีวิตส่วนตัว ไม่มีเวลาครอบครัว ฯลฯ จึงได้ทำการศึกษาวิจัยครั้งนี้

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วิทญา ตันอารีย์ (2551) ศึกษาเรื่อง ความเครียดจากการทำงานของพนักงานมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า พนักงานมหาวิทยาลัยส่วนใหญ่ร้อยละ 64.8 มีความเครียดในการทำงานระดับปานกลาง ร้อยละ 24.7 มีความเครียดในระดับน้อย ร้อยละ 9.9 มีความเครียดในระดับสูง และอีกร้อยละ 0.5 มีความเครียดในระดับรุนแรง ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของพนักงานมหาวิทยาลัย ได้แก่ ด้านปริมาณงานมากเกินไป ด้านการทำงานให้บรรลุผลงานตามเป้าหมาย ด้านการเลื่อนขั้นตามความเหมาะสม ด้านการขาดทักษะที่ต้องใช้ในการปฏิบัติงาน เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย

มนทิรา ปรีชา (2552) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียดและพฤติกรรมการจัดการความเครียดของตำรวจตระเวนชายแดน กองร้อย 446 จังหวัดนครราชสีมา ผลการวิจัยพบว่า ตำรวจตระเวนชายแดนกองร้อย 446 จังหวัดนครราชสีมา มีความเครียดอยู่ในระดับสูงร้อยละ 13.0 ความเครียดระดับปานกลางร้อยละ 54.3 และมีความเครียดอยู่ในระดับต่ำคิดเป็นร้อยละ 32.7 ส่วนปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียดและเป็นปัจจัยทำนายการเกิดความเครียดได้แก่ บุคลิกภาพที่ไม่มี ความมั่นคงทางด้านอารมณ์ (ลักษณะบุคลิกภาพ Scale N) การสนับสนุนทางสังคมในระดับต่ำ ระดับการศึกษาที่ต่ำกว่าปริญญาตรี การมีปัญหาสุขภาพหรือ โรคประจำตัว รวมทั้งรายได้ครอบครัว

และรายได้ตนเองที่ไม่เพียงพอ ซึ่งมีระดับความสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในส่วนของพฤติกรรมการจัดการความเครียด พบว่า ตำรวจตระเวนชายแดนกองร้อย 446 จังหวัดนราธิวาสมีพฤติกรรมการจัดการความเครียดในระดับสูงร้อยละ 30.9 ระดับปานกลางร้อยละ 36.4 และมีพฤติกรรมการจัดการความเครียดในระดับต่ำคิดเป็นร้อยละ 32.7 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องและเป็นปัจจัยทำนายการเกิดพฤติกรรมการจัดการความเครียด ได้แก่ บุคลิกภาพที่ชอบแสดงตัว (ลักษณะบุคลิกภาพ Scale N) ภูมิปัญญา การสนับสนุนทางสังคมระดับต่ำ รวมทั้งรายได้ครอบครัวและรายได้ตนเองที่ไม่เพียงพอ ซึ่งมีระดับความสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมศักดิ์ วังเยี่ยมเสริมสุข (2554) ได้ศึกษาเรื่อง การเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยด้านงานที่ส่งผลต่อความเครียดและพฤติกรรมเผชิญความเครียดของพนักงานรัฐวิสาหกิจ: กรณีศึกษาพนักงานบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) สำนักงานหลักสี่ และสำนักงาน บางรัก ผลการวิจัยพบว่า 1. พฤติกรรมเผชิญความเครียดของพนักงานบริษัท กสท สำนักงานหลักสี่ และพนักงานบริษัท กสท สำนักงานบางรัก โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้วพบว่า ให้ความสำคัญอยู่ระดับมากทั้งหมด โดยให้ความสำคัญในด้านพฤติกรรม แบบมุ่งแก้ปัญหา มากที่สุด 2. ปัจจัยด้านงานที่ส่งผลต่อความเครียดของพนักงานบริษัท กสท สำนักงานหลักสี่ และปัจจัยด้านงานที่ส่งผลต่อความเครียดพนักงานบริษัท กสท สำนักงานบางรักมีความไม่แตกต่างกัน และ 3. พฤติกรรมเผชิญความเครียดของพนักงานบริษัท กสท สำนักงานหลักสี่ และพฤติกรรมเผชิญความเครียดของพนักงานบริษัท กสท สำนักงานบางรักไม่แตกต่างกัน

อาทิตย์ ชัยประคองชีพ (2554) วิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจในสถานีตำรวจภูธรบ่อวิน อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี พบว่า 1. กลุ่มประชากรส่วนใหญ่ มีอายุระหว่าง 30 – 39 ปี มีสถานภาพสมรส มีรายได้ระหว่าง 10,000 – 19,999 บาท มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มียศชั้นประทวน ปฏิบัติหน้าที่ สายงานป้องกันและปราบปราม มีอายุราชการระหว่าง 10 – 19 ปี 2. ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ ในสถานีตำรวจภูธรบ่อวิน โดยรวม ด้านลักษณะงาน ด้านบทบาทในองค์กร ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ ด้านสัมพันธภาพในที่ทำงาน มีความเครียดอยู่ในระดับปานกลาง 3. ข้าราชการตำรวจ ในสถานีตำรวจภูธรบ่อวิน อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ที่มีอายุ รายได้ต่อเดือน ระดับการศึกษา ระดับชั้น และอายุราชการ แตกต่างกัน มีปัจจัยความเครียดในการทำงานไม่แตกต่างกัน ส่วนสถานภาพและสายงาน แตกต่างกัน มีปัจจัยความเครียดในการทำงานแตกต่างกันเป็นไปตามสมมติฐาน

เจษฎา กูงามมาก (2555) วิจัยเรื่อง ความเครียดในการทำงานของอาจารย์มหาวิทยาลัยรัฐ ผลการศึกษาพบว่า อาจารย์มหาวิทยาลัยรัฐส่วนใหญ่มีความเครียดในการทำงานใน ระดับต่ำถึงปาน

กลาง ขณะที่ความแตกต่างของเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน สถานภาพสมรส สถานภาพภายในสถาบันอุดมศึกษา ประเภทมหาวิทยาลัยรัฐกลุ่มวิชาตำแหน่งทางวิชาการอายุงาน และจำนวนชั่วโมงการทำงานสอนต่อสัปดาห์ พบว่า ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนปัจจัยเกี่ยวกับองค์การที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของอาจารย์มหาวิทยาลัยรัฐเป็นอันดับแรกคือด้านการประกันคุณภาพการศึกษา รองลงมาคือ ด้านค่าตอบแทนด้านภาระงานทางวิชาการด้านระบบบริหาร และการจัดการภายในมหาวิทยาลัยและ ด้านตำแหน่งทางวิชาการตามลำดับนอกจากนี้อาจารย์มหาวิทยาลัยรัฐกลุ่มความเครียดต่ำเห็นว่าปัจจัยด้านการประกันคุณภาพการศึกษาด้านค่าตอบแทน ด้านภาระงานทางวิชาการด้านตำแหน่งทางวิชาการมีผลต่อความเครียดในการทำงานต่ำกว่าอาจารย์มหาวิทยาลัยรัฐกลุ่มความเครียดปานกลางและเครียดสูงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติยกเว้นปัจจัยด้านระบบบริหารและการจัดการภายในมหาวิทยาลัยอาจารย์มหาวิทยาลัยรัฐกลุ่มความเครียดสูงกลับเห็นว่าปัจจัยดังกล่าวมีผลต่อความเครียดในการทำงานในระดับสูงกว่าอาจารย์มหาวิทยาลัยรัฐกลุ่มความเครียดปานกลางและเครียดต่ำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติอย่างไรก็ตามปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของอาจารย์มหาวิทยาลัยรัฐที่ควรได้รับความสนใจจากผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในอันดับต้นคือด้านการประกันคุณภาพการศึกษารองลงมาคือด้านค่าตอบแทน

ณรงค์กร ศาสนา (2556) วิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของพนักงานส่วนตำบลในจังหวัดปราจีนบุรี ผลการศึกษาพบว่า 1. ระดับความเครียดของพนักงานส่วนตำบลในจังหวัดปราจีนบุรีมีความเครียดในการทำงานระดับต่ำ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.37 2. ปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน และปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมต่างกัน มีผลต่อความเครียดในการทำงานของพนักงานส่วนตำบลในจังหวัดปราจีนบุรีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ 3. ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการทำงานและแนวทางในการบริหารความเครียดของพนักงานส่วนตำบลให้น้อยลง ผู้บริหารควรมีบทบาทในการจัดกิจกรรมให้พนักงานได้คลายความเครียดหรือมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมร่วมกันในองค์กร เช่น การแข่งขันกีฬา การจัดอบรมสัมมนา ศึกษาดูงานนอกสถานที่ การฝึกสมาธิ รวมทั้งการรับฟังปัญหาและช่วยเหลือเมื่อพนักงานเกิดความเครียดในการทำงาน

ดวงรัตน์ วัฒนกิจไกรเลิศ และกลินชบา สุวรรณรงค์ (2557) วิจัยเรื่อง ความเครียด ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียด และการจัดการความเครียดของตำรวจ ผลการวิจัยพบว่า หนึ่งในสี่ของกลุ่มตัวอย่าง (ร้อยละ 25.6) มีระดับความเครียดสูงกว่าปกติ ซึ่งในจำนวนนี้มีความเครียดสูงกว่าปกติมากร้อยละ 3.7 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของตำรวจนครบาลคือ ปัจจัยด้านองค์กร และด้านรายได้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของตำรวจนครบาล ได้แก่ ด้านรายได้ ด้านการปฏิบัติงาน ด้านองค์กร ด้านการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา

และด้านการสนับสนุนจากผู้ร่วมงาน/ผู้ใต้บังคับบัญชา สามารถร่วมอธิบายความเครียดของตำรวจนครบาลได้ร้อยละ 28

โดยผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้ ผู้บังคับบัญชาหรือผู้บริหารควรพิจารณาเรื่องนโยบายด้านทรัพยากรบุคคลขององค์กร และการบริหารจัดการในองค์กร รวมทั้งสนับสนุนการออกกำลังกาย และสนับสนุนให้นำหลักเศรษฐกิจพอเพียงมาใช้เพื่อลดค่าใช้จ่าย จะช่วยให้ตำรวจมีความเครียดในการทำงานลดลง และมีสุขภาพดีขึ้นได้

ณัฐฐา มุลต้า (2559) ได้วิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของตำรวจตรวจคนเข้าเมืองสุวรรณภูมิ ผลการวิจัยพบว่า 1. ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของข้าราชการตำรวจตรวจคนเข้าเมืองสุวรรณภูมิแบ่งออกเป็น 5 ด้าน ปัจจัยเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม ปัจจัยเกี่ยวกับองค์กร ปัจจัยส่วนบุคคล ความแตกต่างระหว่างบุคคล และบุคลิกลักษณะของบุคคลในภาพรวมมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก 2. ระดับความคิดเห็นของข้าราชการตำรวจตรวจคนเข้าเมืองสุวรรณภูมิต่อความเครียดของข้าราชการตำรวจตรวจคนเข้าเมืองสุวรรณภูมิ แบ่งออกเป็น 3 ด้าน คือการเปลี่ยนแปลงด้านร่างกาย การเปลี่ยนแปลงด้านจิตใจ และอารมณ์และการเปลี่ยนแปลงด้านพฤติกรรม ในภาพรวมมีความเครียด อยู่ในระดับมาก 3. ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจตรวจคนเข้าเมืองสุวรรณภูมิ มีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกันในระดับมาก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ได้แก่ บุคลิกลักษณะของบุคคล และปัจจัยส่วนบุคคล มีความสัมพันธ์กันในทิศทางบวกในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ได้แก่ ปัจจัยเกี่ยวกับองค์กร ความแตกต่างระหว่างบุคคล และปัจจัยเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม

ซาฟาเรีย, ออหมัน และวาฮาฟ (Safaria, Othman & Wahab, 2011 อ้างถึงใน ณัฐฐา มุลต้า, 2559) ได้ทำการศึกษาเรื่อง เพศ ตำแหน่งทางวิชาการ สถานะการจ้างงาน ประเภทของมหาวิทยาลัย และความเครียดจากการทำงานของอาจารย์มหาวิทยาลัย กรณีศึกษาเปรียบเทียบระหว่างมหาวิทยาลัยของประเทศมาเลเซียและอินโดนีเซีย (Gender, Academic rank, Employment status, University type and Jobs stress among University Academic staff: A comparison between Malaysia and Indonesia context) จากการศึกษาพบว่า เพศ ประเภทมหาวิทยาลัย และระดับตำแหน่งทางวิชาการ มีผลโดยตรงต่อความเครียดในการทำงานของอาจารย์มหาวิทยาลัยทั้งสองประเทศ ขณะที่สถานะการจ้างงานมีผลต่อความเครียดในการทำงานเฉพาะอาจารย์มหาวิทยาลัยจากประเทศอินโดนีเซียอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

จันดากี, ฟราด, ซาดามัน และราชบี (Jandaghi, Fard, Saadatmand & Rajabi, 2011 อ้างถึงใน ณัฐฐา มุลต้า, 2559) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ของลักษณะงานที่ทำและความเครียดในการทำงาน กรณีศึกษา อาจารย์และพนักงานมหาวิทยาลัยของมหาวิทยาลัย Shahed (Investigation the

relationship between job traits and job stress (Case study: Shahed University staff and professors)) วัตถุประสงค์ของการศึกษา เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะงานที่ทำกับความเครียดจากการทำงาน ตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ บุคลากรภายในมหาวิทยาลัย จำนวน 123 คน (อาจารย์ 45 คน และพนักงานมหาวิทยาลัย 78 คน) ทำการวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนาและสถิติเชิงอนุมาน ผลจากการศึกษา พบว่า งานหลักมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความเครียดในการทำงาน โดยลักษณะงานที่ทำ (จำแนกออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ 1. เป็นงานที่ต้องอาศัยทักษะที่หลากหลาย 2. ลักษณะงาน 3. ความสำคัญของงาน 4. การมีอิสระในการทำงาน) มีผลต่อความเครียดในการทำงานของอาจารย์มหาวิทยาลัยอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ขณะที่ลักษณะงานที่ทำมีผลต่อความเครียดในการทำงานของพนักงานมหาวิทยาลัยอย่างไม่มีนัยสำคัญ

### กรอบแนวคิดในการวิจัย

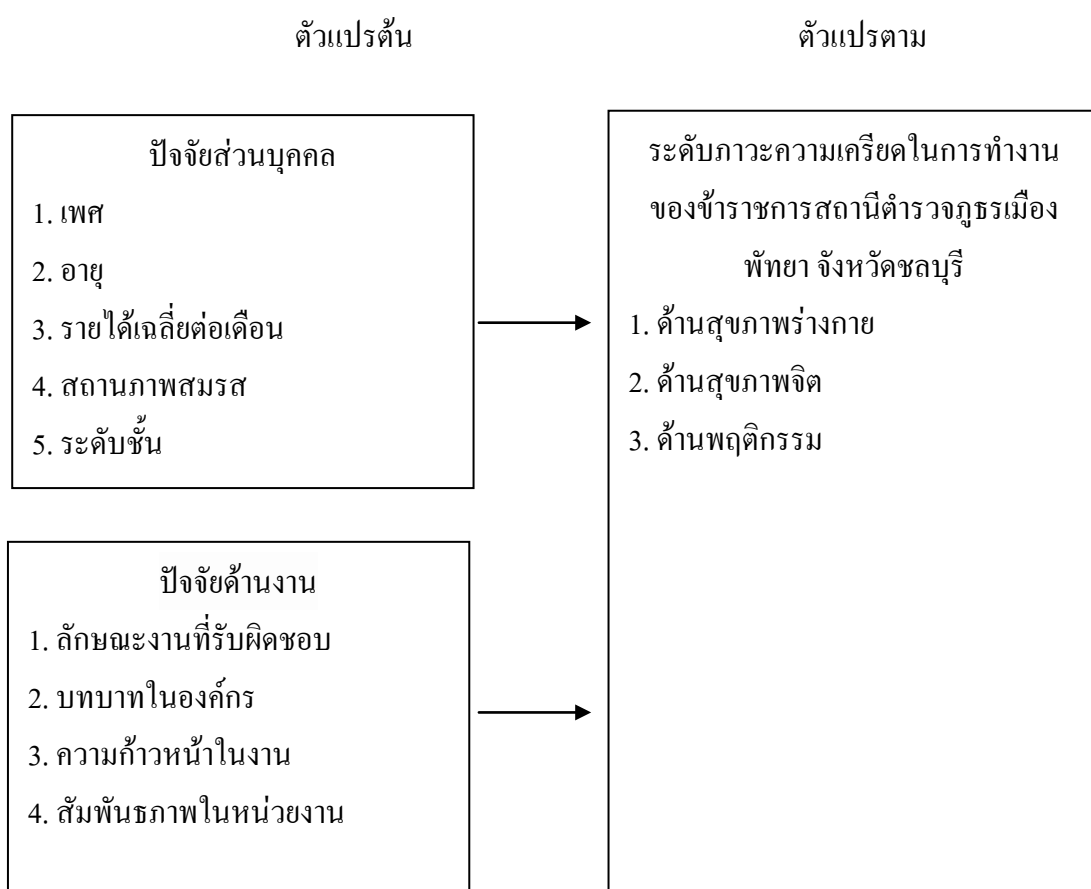
กรอบแนวคิดในการศึกษาครั้งนี้ได้วิเคราะห์จากการทบทวนวรรณกรรม แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับภาวะความเครียดจากการทำงาน ปัจจัยด้านงานที่ส่งผลกระทบต่อความเครียด รวมถึงการทำงาน หน้าที่รับผิดชอบของข้าราชการตำรวจ กำหนดเป็นกรอบแนวคิดตามงานวิจัยตามประเด็นที่ต้องการศึกษา มีตัวแปรต้นคือ

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของข้าราชการตำรวจ ได้แก่ 1. เพศ 2. อายุ 3. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 4. สถานภาพสมรส 5. ตำแหน่ง
2. ปัจจัยด้านงานที่มีอิทธิพลต่อระดับภาวะความเครียดในการทำงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ผู้วิจัยได้ประยุกต์ตามแนวคิดของกาลิโม, เอลเบทาวี และคูเปอร์ (Kalimo, El-Betawi & Cooper, 1987) ซึ่งจะศึกษาถึงปัจจัยด้านงาน ใน 5 มิติย่อย ได้แก่ 1. ลักษณะงานที่รับผิดชอบ 2. บทบาทในองค์กร 3. ความก้าวหน้าในงาน และ 4. สัมพันธภาพในหน่วยงาน

และตัวแปรตามได้แก่ ระดับภาวะความเครียดในการทำงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี เนื่องจากเมืองพัทยาเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียงทำให้มีนักท่องเที่ยวและประชาชนจำนวนมากเข้ามาในพื้นที่ที่มีความแตกต่างทั้งเชื้อชาติ เผ่าพันธุ์ พฤติกรรม และวัฒนธรรม ในจำนวนผู้ที่มาอาศัยอยู่ในพื้นที่ภาคตะวันออกมีทั้งผู้ที่เป็นสุจริตชนและผู้ที่ไม่ใช่สุจริตชน และเป็นแหล่งเสี่ยงในเกิดคดีอาชญากรรมสูง ได้แก่ การแพร่ระบาดของยาเสพติด การก่ออาชญากรรมปล้น จี้ชิงฆ่า มาเฟียข้ามชาติ แหล่งการพนัน และการค้าแรงงานผิดกฎหมาย การค้าประเวณี และเป็นแหล่งที่มีผู้มีอิทธิพลทั้งชาวไทยและต่างชาติที่เข้ามาสร้างอิทธิพลและก่อคดีความมากมาย ทำให้การทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ที่ต้องรับผิดชอบในการดูแลความสงบ

และความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสังคม ต้องทำงานด้วยความยากลำบาก สุ่มเสี่ยงอันตรายทั้งชีวิต และหน้าที่การงาน ส่งอาจจะส่งผลต่อการเกิดภาวะความเครียดจากการปฏิบัติงาน และอาจจะนำไปสู่การแก้ไขปัญหาความเครียดที่ไม่ถูกวิธี ซึ่งจะศึกษาถึงระดับภาวะความเครียดในการทำงาน โดยประยุกต์ตามแนวคิดของแอนเจิล (Engel, 1962) และจำลอง ดิษยวิช และพริ้มเพรา ดิษยวิช, 2545) ใน 3 มิติย่อย ได้แก่ 1. ด้านสุขภาพร่างกาย 2. ด้านสุขภาพจิต และ 3. ด้านพฤติกรรม

ผู้วิจัยได้ร่างกรอบแนวคิดการวิจัยเรื่อง การศึกษาภาวะความเครียดในการทำงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ดังนี้



ภาพที่ 2-3 กรอบแนวคิดในการวิจัย



## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การศึกษาภาวะความเครียดในการทำงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) โดยใช้วิธีศึกษาโดยการสำรวจ (Survey research method) ด้วยการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นโดยดัดแปลงตามแบบทดสอบของ ณรงค์กร ศาสนา (2556) มีรายละเอียดเกี่ยวกับวิธีวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร (Population) กลุ่มประชากร ได้แก่ ข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี มีจำนวน 446 คน (ที่มา: สถานีตำรวจภูธรเมืองพัทยา, 2560)

กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ที่ใช้ในการวิจัย คือ ข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี จากจำนวน 446 คน ด้วยการสุ่มแบบง่ายโดยเปิดตารางสำเร็จของ ยามานะ (Yamane, 1973) โดยกำหนดการยอมรับค่าความคลาดเคลื่อน 5% ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 205 ราย

ขั้นตอนการสุ่มตัวอย่าง

ขั้นตอนการสุ่มตัวอย่าง มี 3 ขั้นตอนดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ใช้วิธีการสุ่มหลายขั้นตอน ประกอบการสุ่มตัวอย่างโดยเลือกวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified random sampling) โดยจำแนกตามสายงาน ได้แก่ 1. งานอำนวยการและผู้กำกับ 7 คน 2. งานป้องกันปราบปราม 278 คน 3. งานสอบสวน ประทวน 39 คน 4. งานสืบสวน 55 คน 5. งานจราจร 67 คน รวม 446 คน

ขั้นตอนที่ 2 กำหนดสัดส่วนจากการคำนวณได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างแบ่งตามสายงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี รายละเอียดดังตารางที่ 3-2

ตารางที่ 3-1 จำนวนประชากรและขนาดกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามตำบลของสายงานของข้าราชการ  
ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี

สายงาน	จำนวน (คน)	สัดส่วนจากการคำนวณ (คน)	ขนาดกลุ่มตัวอย่าง (คน)
1. งานอำนวยการและผู้กำกับ	7	$(205 \times 7) / 446 = 3.22$	3
2. งานป้องกันปราบปราม	278	$(205 \times 278) / 446 = 127.78$	128
3. งานสอบสวน	39	$(205 \times 39) / 446 = 17.93$	18
4. งานสืบสวน	55	$(205 \times 55) / 446 = 25.28$	25
5. งานจราจร	67	$(205 \times 67) / 446 = 30.80$	31
รวม	446	-	205

ขั้นตอนที่ 3 สุ่มตัวอย่างเลือกกลุ่มตัวอย่างของแต่ละสายงานโดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็นโดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental selection) เป็นการเลือกตัวอย่างในลักษณะการบังเอิญพบ เนื่องจากเจ้าหน้าที่ตำรวจหลาย ๆ แผนกส่วนใหญ่ปฏิบัติงานภายนอกสถานีตำรวจจึงทำให้การนัดหมายเป็นไปได้ยาก ซึ่งผู้วิจัยไม่สามารถสุ่มแบบใช้ความน่าจะเป็นได้ ดังนั้นกลุ่มตัวอย่างที่จะตอบแบบสอบถามจะเป็นเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ผู้วิจัยได้มีโอกาสพบในช่วงเวลา ณ ขณะที่แจกแบบสอบถาม ซึ่งไม่เจาะจงว่าเป็นผู้ใดหรือที่เรียกว่าพบโดยบังเอิญนั่นเอง

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล แบ่งเนื้อหาของคำถามออกเป็น 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ของผู้ตอบแบบสอบถามโดยใช้แบบสอบถามแบบเลือกตอบ (Check list) จำนวน 8 ข้อ ได้แก่ 1. เพศ 2. อายุ 3. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 4. สถานภาพสมรส 5. ชั้นยศ 6. สายงาน 7. จำนวนบุคคลที่ต้องรับผิดชอบดูแล และ 8. ปัญหาทางด้านสุขภาพ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านงานที่มีอิทธิพลต่อระดับภาวะความเครียดในการทำงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี มีลักษณะเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Likert scale) จำนวน 26 ข้อ โดยทำการศึกษาทั้งหมด 4 มิติย่อย ได้แก่

1. ด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ จำนวน 7 ข้อ
2. ด้านบทบาทในองค์กร จำนวน 5 ข้อ
3. ด้านความก้าวหน้าในงาน จำนวน 8 ข้อ
4. ด้านสัมพันธภาพในหน่วยงาน จำนวน 6 ข้อ

โดยเกณฑ์การให้คะแนนซึ่งเป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating scale) ประยุกต์ตามรูปแบบของ ลิเคิร์ต (Likert's Scale) ซึ่งกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

เกณฑ์การวัดคะแนนสำหรับคำถาม	ระดับคะแนน
มากที่สุด	กำหนดให้เท่ากับ 5 คะแนน
มาก	กำหนดให้เท่ากับ 4 คะแนน
ปานกลาง	กำหนดให้เท่ากับ 3 คะแนน
น้อย	กำหนดให้เท่ากับ 2 คะแนน
น้อยที่สุด	กำหนดให้เท่ากับ 1 คะแนน

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับภาวะความเครียดในการทำงานของข้าราชการ ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี มีลักษณะเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Likert scale) จำนวน 27 ข้อ โดยศึกษาทั้งหมด 3 มิติย่อย ได้แก่

1. ด้านสุขภาพร่างกาย จำนวน 9 ข้อ
2. ด้านสุขภาพจิต จำนวน 11 ข้อ
3. ด้านพฤติกรรม จำนวน 7 ข้อ

เกณฑ์การให้คะแนนซึ่งเป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 4 ระดับ โดยประยุกต์ใช้ตามรูปแบบของ ลิเคิร์ต ซึ่งกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

เกณฑ์การวัดคะแนนสำหรับคำถาม	ระดับคะแนน
เป็นตลอดเวลา	กำหนดให้เท่ากับ 5 คะแนน
เป็นประจำ	กำหนดให้เท่ากับ 4 คะแนน
เป็นบ่อยครั้ง	กำหนดให้เท่ากับ 3 คะแนน
เป็นครั้งคราว	กำหนดให้เท่ากับ 2 คะแนน
เป็นน้อยมาก	กำหนดให้เท่ากับ 1 คะแนน

## การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยมีขั้นตอนดังนี้

1. ข้อมูลทฤษฎีภูมิ เป็นการศึกษาจากตำราเอกสารบทความ แนวคิด ทฤษฎีหลักการและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความเครียดในการทำงาน ภาวะความเครียดจากการทำงาน และการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ เพื่อกำหนดขอบเขตของการวิจัยและสร้างเครื่องมือวิจัยให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัย

2. ข้อมูลปฐมภูมิศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้ดัดแปลงตามแบบสอบถามของ ฌรงค์กร ศาสนา (2556)

3. นำแบบสอบถามที่ร่างปรึกษาและขอคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษางานนิพนธ์ และผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อตรวจสอบโครงสร้างและเนื้อหาในแบบสอบถาม หากมีคำแนะนำหรือข้อแก้ไข ผู้วิจัยจะทำการปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำให้เกิดความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา มีรายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิ ดังนี้

3.1 ร.ต.อ วินัย สนิทพันธ์

3.2 ร.ต.อ. ดร. วิเชียร ตันศิริคงคล

3.3 พ.ต.อ. หญิง ดร. ศุภลักษณ์ เหลี่ยมวรางกูร

โดยผลการการหาค่าดัชนีความสอดคล้องตามวัตถุประสงค์ของแบบสอบถาม (ค่า IOC) ทั้งฉบับมีค่าคะแนนเฉลี่ย 1.00 ซึ่งถือว่าแบบสอบถามมีความเที่ยงตรง สามารถนำไปใช้ในการเก็บข้อมูลได้

4. ปรับปรุงแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะของอาจารย์ที่ปรึกษางานนิพนธ์ แล้วนำไปดำเนินการตรวจหาคุณภาพของเครื่องมือ โดยนำแบบสอบถามไปลองใช้ (Tryout) กับกลุ่มข้าราชการตำรวจที่สถานีตำรวจภูธรบางละมุง ซึ่งเป็นกลุ่มประชากรที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มประชากรของการศึกษาของการวิจัยครั้งนี้จำนวน 30 คน โดยศึกษาในวันที่ 20 มีนาคม พ.ศ. 2560

แล้วนำผลที่ได้จากแบบสอบถามไปทำการทดสอบความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability) ด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Cronbach's alpha coefficient) ของครอนบัก (Cronbach, 1951 อ้างถึง กัลยา วาณิชย์บัญชา, 2548, หน้า 445) โดยความเชื่อมั่นของแบบสอบถามหรือ ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบัก (Cronbach's alpha coefficient) ที่ยอมรับจะต้องมีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ 0.80 ขึ้นไป ในการทดสอบภาพรวมของแบบสอบถามนี้ พบว่า ได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ .966 จึงถือว่ายอมรับได้

6. นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 205 ชุดซึ่งสามารถจัดเก็บแบบสอบถามกลับมาได้ทั้งหมด เป็นจำนวน 205 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100

## การเก็บรวบรวมข้อมูล

เพื่อให้สามารถเก็บข้อมูลให้ครบถ้วนตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ผู้วิจัยจึงได้ออกแบบวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัย 2 ลักษณะ

1. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งทุติยภูมิ จากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ ได้แก่ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ หนังสือตำราระเบียบวิธีการวิจัย วิทยานิพนธ์ และงานวิจัยต่าง ๆ ที่มีผู้เก็บหรือรวบรวมไว้ก่อนแล้ว ทำให้ไม่ต้องเสียเวลากับการเก็บข้อมูลใหม่ และสามารถศึกษาย้อนหลังได้เพื่อทราบถึงการเปลี่ยนแปลงและแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงของปรากฏการณ์ที่ศึกษา

2. การเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น ไปศึกษากับกลุ่มตัวอย่าง มีขั้นตอนดังนี้

2.1 ดำเนินการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามไปศึกษากับข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี จำนวน 205 ราย

2.2 การเก็บรวบรวมข้อมูล ได้กระทำในช่วงระยะเวลาตั้งแต่ 1 ตุลาคม พ.ศ. 2560 ถึง 31 ตุลาคม พ.ศ. 2560 เป็นระยะเวลา 1 เดือน

## การวิเคราะห์ข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยมีวิธีการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปร โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) และสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ประมวลผลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลมีดังนี้

1. ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์แยกตามส่วนของแบบสอบถาม ดังนี้

1.1 ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ประกอบด้วยค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

1.2 ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านงานที่มีอิทธิพลต่อระดับภาวะความเครียดในการทำงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี สถิติที่ใช้ประกอบด้วยค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) โดยกำหนดเกณฑ์การพิจารณาระดับความสำคัญ 5 ระดับ และหาความกว้างของอันตรภาคชั้น ดังนี้

$$\text{ช่วงกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$= \frac{5-1}{5}$$

$$5$$

$$= 0.80$$

จากหลักเกณฑ์ดังกล่าวสามารถแปลความหมายของค่าคะแนนได้ดังนี้

ระดับค่าเฉลี่ย	ความหมาย
ค่าเฉลี่ย 4.21-5.00	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.41-4.20	มาก
ค่าเฉลี่ย 2.61-3.40	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.81-2.60	น้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00-1.80	น้อยที่สุด

1.3 ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับภาวะความเครียดในการทำงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี สถิติที่ใช้ประกอบด้วยค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยกำหนดเกณฑ์การพิจารณาระดับความสำคัญ 5 ระดับ และทำการหาความกว้างของอันตรภาคชั้น ดังนี้

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

จากหลักเกณฑ์ดังกล่าวสามารถแปลความหมายของค่าคะแนนได้ดังนี้

ระดับค่าเฉลี่ย	ความหมาย
ค่าเฉลี่ย 4.21-5.00	มีภาวะความเครียดในระดับสูงมาก
ค่าเฉลี่ย 3.41-4.20	มีภาวะความเครียดในระดับสูง
ค่าเฉลี่ย 2.61-3.40	มีภาวะความเครียดในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.81-2.60	มีภาวะความเครียดในระดับต่ำ
ค่าเฉลี่ย 1.00-1.80	มีภาวะความเครียดในระดับต่ำมาก

2. ใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistics) สำหรับการทดสอบสมมติฐาน ( $\alpha = .05$ ) โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์แยกตามสมมติฐาน ดังนี้

2.1. สมมติฐานที่ 1 ข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ 1. เพศ 2. อายุ 3. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 4. สถานภาพสมรส และ 5. ระดับชั้น

แตกต่างกันมีระดับภาวะความเครียดในการทำงานแตกต่างกัน สถิติที่ใช้ประกอบด้วยค่าที (t-Test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One way Analysis of Variance) ถ้าพบว่ามีนัยสำคัญทางสถิติจะทดสอบรายคู่ด้วยวิธี LSD ที่ระดับนัยสำคัญ.05 หรือระดับความเชื่อมั่นที่ร้อยละ95 โดยใช้สูตร LSD เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง

2.2 สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านงาน มีความสัมพันธ์กับระดับภาวะความเครียดในการทำงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี สถิติที่ใช้คือค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และระดับของความสัมพันธ์มีเกณฑ์คะแนนดังนี้ (Hinkle, William & Stephen, 1998, p.118)

ค่า r	ระดับของความสัมพันธ์
.90 - 1.00	มีความสัมพันธ์กันสูงมาก
.70 - .90	มีความสัมพันธ์กันในระดับสูง
.50 - .70	มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง
.30 - .50	มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ
.00 - .30	มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำมาก

## บทที่ 4

### ผลการศึกษา

การนำเสนอผลการวิจัยเรื่อง ภาวะความเครียดและปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองพญา จังหวัดชลบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับภาวะความเครียดในการทำงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองพญา จังหวัดชลบุรี เพื่อศึกษาเปรียบเทียบระดับภาวะความเครียดในการทำงานจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านงาน กับภาวะความเครียดในการทำงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองพญา จังหวัดชลบุรี นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็น 4 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านงานที่มีอิทธิพลต่อระดับภาวะความเครียดในการทำงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองพญา จังหวัดชลบุรี

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับภาวะความเครียดในการทำงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองพญา จังหวัดชลบุรี

ตอนที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐาน

#### สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์

N	แทน	ค่าจำนวนของกลุ่มประชากรที่ใช้ในการวิเคราะห์
$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ยเลขคณิตของข้อมูลที่ได้จากกลุ่มประชากร
SD	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มประชากร
Sig.	แทน	ความน่าจะเป็นสำหรับบอกล้นยสำคัญทางสถิติ
Df	แทน	ชั้นแห่งความอิสระ
SS	แทน	ผลรวมของคะแนนเบี่ยงเบนแต่ละคนยกกำลังสอง
MS	แทน	ค่าความแปรปรวน
F	แทน	ค่าสถิติในการแจกแจงแบบเอฟ (F- distribution)
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ t - distribution
r	แทน	ค่าความสัมพันธ์ ที่อธิบายความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม
*	แทน	แสดงความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05



## ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4-1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (n= 205)	ร้อยละ
ชาย	191	93.17
หญิง	14	6.83
รวม	205	100.00

จากตารางที่ 4-1 พบว่า ประชากรตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 93.17 และเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 6.83 ตามลำดับ

ตารางที่ 4-2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (n= 205)	ร้อยละ
น้อยกว่า/เท่ากับ 30 ปี	69	33.66
31-40 ปี	62	30.24
41-50 ปี	53	25.85
51ปีขึ้นไป	21	10.24
รวม	205	100.00

จากตารางที่ 4-2 พบว่า ประชากรตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุน้อยกว่า/เท่ากับ 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 33.66 รองลงมาคืออายุระหว่าง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 30.24 อายุระหว่าง 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 25.85 และอายุ 51ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 10.24 ตามลำดับ

ตารางที่ 4-3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน (n= 205)	ร้อยละ
น้อยกว่า15,000 บาท	61	29.76
15,000 - 20,000 บาท	44	21.46
20,001 - 25,000 บาท	37	18.05
25,001 - 30,000 บาท	31	15.12
มากกว่า 30,000 บาท	32	15.61
รวม	205	100.00

จากตารางที่ 4-3 พบว่า ประชากรตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 29.76 รองลงมาคือรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 15,000 - 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 21.46 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 20,001 - 25,000 บาท เป็นร้อยละ 18.05 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 15.61 และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 25,001 - 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 15.12 ตามลำดับ

ตารางที่ 4-4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพสมรส

สถานภาพสมรส	จำนวน (n= 205)	ร้อยละ
โสด	106	51.71
สมรส	88	42.93
หย่าร้าง	10	4.88
หม้าย	1	0.49
รวม	205	100.00

จากตารางที่ 4-4 พบว่า ประชากรตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 51.71 รองลงมาคือสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 42.93 สถานภาพหย่าร้าง คิดเป็นร้อยละ 4.88 และสถานภาพหม้าย คิดเป็นร้อยละ 0.49 ตามลำดับ

ตารางที่ 4-5 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับชั้น

ระดับชั้น	จำนวน (n= 205)	ร้อยละ
สัญญาบัตร	44	21.46
ประทวน	161	78.54
รวม	205	100.00

จากตารางที่ 4-5 พบว่า ข้าราชการตำรวจที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นข้าราชการตำรวจระดับชั้นประทวน คิดเป็นร้อยละ 78.54 และชั้นสัญญาบัตร คิดเป็นร้อยละ 21.46 ตามลำดับ

## ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านงานที่มีอิทธิพลต่อระดับภาวะความเครียดในการทำงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี

ตารางที่ 4-6 ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านงานที่มีอิทธิพลต่อระดับภาวะความเครียดในการทำงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ในภาพรวม

ปัจจัยด้านงานที่มีอิทธิพลต่อระดับภาวะความเครียดในการทำงาน	$\bar{X}$	SD	แปลความหมายระดับ	อันดับที่
1. ลักษณะงานที่รับผิดชอบ	3.75	0.67	มาก	1
2. บทบาทในองค์กร	3.40	0.78	ปานกลาง	3
3. ความก้าวหน้าในงาน	3.61	0.81	มาก	2
4. สัมพันธภาพในหน่วยงาน	2.82	1.00	ปานกลาง	4
เฉลี่ย	3.43	0.66	มาก	-

จากตารางที่ 4-6 พบว่า ข้าราชการตำรวจ ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านงาน ด้านสัมพันธภาพในหน่วยงาน ว่ามีอิทธิพลต่อระดับภาวะความเครียดในการทำงาน อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}$ = 3.43)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก 2 ประเด็น ได้แก่ ด้านลักษณะงานที่  
รับผิดชอบ ( $\bar{X}$ = 3.75) และด้านความก้าวหน้าในงาน ( $\bar{X}$ = 3.61)

และมีรายชื่อที่อยู่ในระดับปานกลางอีก 2 ประเด็น ได้แก่ ด้านบทบาทในองค์กร  
( $\bar{X}$ = 3.40) และด้านสัมพันธภาพในหน่วยงาน ( $\bar{X}$ = 2.82) ตามลำดับ

ตารางที่ 4-7 ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านงานที่มีอิทธิพล  
ต่อระดับภาวะความเครียดในการทำงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมือง  
พัทยา จังหวัดชลบุรี ด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ

ปัจจัยด้านงานที่มีอิทธิพลต่อ ระดับภาวะความเครียดในการ ทำงาน	ระดับการส่งผลต่อความเครียด					$\bar{X}$	SD	แปล ความหมาย ระดับ	อันดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
	จำนวน/ร้อยละ								
1. ปริมาณงานที่ทำในแต่ละวัน มากเกินไป	24/ 11.71	110/ 53.66	65/ 31.71	5/ 2.44	1/ 0.49	3.74	0.71	มาก	5
2. เวลาปฏิบัติงานไม่แน่นอน	59/ 28.78	76/ 37.07	55/ 26.83	7/ 3.41	8/ 3.90	3.83	1.01	มาก	3
3. งานที่มีความเร่งด่วน	44/ 21.46	83/ 40.49	68/ 33.17	8/ 3.90	2/ 0.98	3.78	0.86	มาก	4
4. ไม่มีคามอิสระในการทำงาน	34/ 16.59	51/ 24.88	96/ 46.83	18/ 8.78	6/ 2.93	3.43	0.97	มาก	7
5. ขั้นตอนการปฏิบัติงานมาก เกินไป	36/ 17.56	62/ 30.24	92/ 44.88	9/ 4.39	6/ 2.93	3.55	0.93	มาก	6
6. ความเสี่ยงต่อการเกิดอันตราย ต่อชีวิตและทรัพย์สิน	67/ 32.68	68/ 33.17	52/ 25.37	11/ 5.37	7/ 3.441	3.86	1.04	มาก	2
7. งานที่ต้องเสียสละเวลาส่วน ตนหรือเวลาของครอบครัว	90/ 43.90	56/ 27.32	46/ 22.44	10/ 4.88	3/ 1.46	4.07	0.99	มาก	1
เฉลี่ย	-	-	-	-	-	3.75	0.67	มาก	-

จากตารางที่ 4-7 พบว่า ข้าราชการตำรวจ ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความ  
คิดเห็นต่อปัจจัยด้านงาน ด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ ว่ามีอิทธิพลต่อระดับภาวะความเครียดใน  
การทำงาน อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}$ = 3.75)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกประเด็นเรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ประเด็นข้อที่ 7 งานที่ต้องเสียสละเวลาส่วนตนหรือเวลาของครอบครัว ( $\bar{X}$ = 4.07) ประเด็นข้อที่ 6 ความเสี่ยงต่อการเกิดอันตรายต่อชีวิตและทรัพย์สิน ( $\bar{X}$ = 3.86) ประเด็นข้อที่ 2 เวลาปฏิบัติงานไม่แน่นอน ( $\bar{X}$ = 3.83) ประเด็นข้อที่ 3 งานที่ทำมีความเร่งด่วน ( $\bar{X}$ =3.78) ประเด็นข้อที่ 1 ปริมาณงานที่ทำในแต่ละวันมากเกินไป ( $\bar{X}$ = 3.74) ประเด็นข้อที่ 5 ขั้นตอนการปฏิบัติงานมากเกินไป ( $\bar{X}$ = 3.55) และประเด็นข้อที่ 4 ไม่มีความอิสระในการทำงาน ( $\bar{X}$ = 3.43) ตามลำดับ

ตารางที่ 4-8 ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านงานที่มีอิทธิพลต่อระดับภาวะความเครียดในการทำงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ด้านบทบาทในองค์กร

ปัจจัยด้านงานที่มีอิทธิพลต่อระดับภาวะความเครียดในการทำงาน ด้านบทบาทในองค์กร	ระดับการส่งผลกระทบต่อความเครียด					$\bar{X}$	SD	แปลความหมายระดับ	อันดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
	จำนวน/ร้อยละ								
1. ขอบเขตหน้าที่ในการปฏิบัติงานไม่ชัดเจน	37/18.05	67/32.68	72/35.12	23/11.22	6/2.93	3.52	1.01	มาก	3
2. ต้องปฏิบัติงานหลาย ๆ อย่างพร้อมกันในเวลาเดียวกัน	57/27.80	67/32.68	58/28.29	19/9.27	4/1.95	3.75	1.02	มาก	1
3. การไม่มีอำนาจการตัดสินใจในการทำงาน	50/24.39	56/27.32	74/36.10	19/9.27	6/2.93	3.61	1.05	มาก	2
4. การได้รับมอบหมายงานที่ยาก กว่าเพื่อนร่วมงาน	21/10.24	45/21.95	96/46.83	29/46.83	14/6.83	3.15	1.01	ปานกลาง	4
5. ไม่ได้รับการยอมรับผลงานจากบุคคลในองค์กร	16/7.80	45/21.95	85/41.46	38/18.54	21/10.24	2.99	1.06	ปานกลาง	5
เฉลี่ย	-	-	-	-	-	3.40	0.78	ปานกลาง	-

จากตารางที่ 4-8 พบว่า ข้าราชการตำรวจ ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านงาน ด้านบทบาทในองค์กร ว่ามีอิทธิพลต่อระดับภาวะความเครียดในการทำงาน อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X}$ = 3.40)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก 3 ประเด็นเรียงลำดับจากมากไปน้อยดังนี้ ประเด็นข้อที่ 2 ต้องปฏิบัติงานหลาย ๆ อย่างพร้อมกันในเวลาเดียวกัน ( $\bar{X}$ = 3.75) ประเด็นข้อที่ 3

การไม่มีอำนาจการตัดสินใจในการทำงาน ( $\bar{X}= 3.61$ ) และ ประเด็นข้อที่ 1 ขอบเขตหน้าที่ในการปฏิบัติงานไม่ชัดเจน ( $\bar{X}= 3.52$ ) ตามลำดับ

และมีรายชื่อที่อยู่ในระดับปานกลางอีก 2 ประเด็น ได้แก่ ประเด็นข้อที่ 4 การได้รับมอบหมายงานที่ยาก กว่าเพื่อนร่วมงาน ( $\bar{X}= 3.15$ ) และ ประเด็นข้อที่ 5 ไม่ได้รับการยอมรับผลงานจากบุคคลในองค์กร ( $\bar{X}= 2.99$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 4-9 ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านงานที่มีอิทธิพลต่อระดับภาวะความเครียดในการทำงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ด้านความก้าวหน้าในงาน

ปัจจัยด้านงานที่มีอิทธิพลต่อระดับภาวะความเครียดในการทำงาน ด้านความก้าวหน้าในงาน	ระดับการส่งผลต่อความเครียด					$\bar{X}$	SD	แปลความหมายระดับ	อันดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
	จำนวน/ร้อยละ								
1. การขาดโอกาสเลื่อนระดับชั้นหน้าที่การงาน	39/19.02	45/21.95	94/45.85	19/9.27	8/3.90	3.43	1.02	มาก	7
2. การพิจารณาเลื่อนขั้นที่ไม่ยุติธรรม	51/54.88	58/28.29	67/32.68	18/8.78	11/5.37	3.59	1.12	มาก	4
3. ความกังวลเกี่ยวกับการโยกย้ายระดับชั้นหรือหน่วยงาน	47/22.93	55/26.83	77/37.56	11/5.37	15/7.32	3.53	1.12	มาก	5
4. ผู้บังคับบัญชาไม่สนับสนุนให้หาความรู้เพิ่มเติม	31/15.12	48/23.41	82/40.00	26/12.68	15/8.78	3.23	1.13	ปานกลาง	8
5. เงินเดือนที่ได้รับในปัจจุบันไม่เหมาะสมกับปริมาณงาน	83/40.49	50/24.39	53/25.85	10/4.88	9/4.39	3.92	1.12	มาก	1
6. เงินเดือนที่ได้รับในปัจจุบันไม่เหมาะสมกับค่าครองชีพ	83/40.49	53/25.85	48/23.41	12/5.85	9/4.39	3.92	1.13	มาก	1
7. การไม่ได้รับเบี้ยเลี้ยงพิเศษนอกเหนือจากเงินเดือนประจำ	77/37.56	53/25.85	52/25.37	13/6.34	10/4.88	3.85	1.14	มาก	3
8. การไม่มีโอกาสพัฒนาตนเองตามที่คาดหวัง	36/17.56	57/27.80	84/40.98	19/9.27	9/4.39	3.45	1.03	มาก	6
เฉลี่ย	-	-	-	-	-	3.61	0.81	มาก	-

จากตารางที่ 4-9 พบว่า ข้าราชการตำรวจ ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านงาน ด้านความก้าวหน้าในงานว่ามีอิทธิพลต่อระดับภาวะความเครียดในการทำงาน อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}= 3.61$ )

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก 7 ประเด็นเรียงลำดับจากมากไปน้อยดังนี้ ประเด็นข้อที่ 5 เงินเดือนที่ได้รับในปัจจุบัน ไม่เหมาะสมกับปริมาณงาน กับ ประเด็นข้อที่ 6 เงินเดือนที่ได้รับในปัจจุบัน ไม่เหมาะสมกับค่าครองชีพ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ( $\bar{X}= 3.92$ ) ประเด็นข้อที่ 7 การไม่ได้รับเบี่ยเลี้ยงพิเศษนอกเหนือจากเงินเดือนประจำ ( $\bar{X}= 3.85$ ) ประเด็นข้อที่ 2 การพิจารณาเลื่อนขั้นที่ไม่ยุติธรรม ( $\bar{X}= 3.59$ ) ประเด็นข้อที่ 3 ความกังวลเกี่ยวกับการโยกย้ายระดับชั้นหรือหน่วยงาน ( $\bar{X}= 3.53$ ) ประเด็นข้อที่ 8 การไม่มีโอกาสพัฒนาตนเองตามที่คาดหวัง ( $\bar{X}= 3.45$ ) และ ประเด็นข้อที่ 1 การขาดโอกาสเลื่อนระดับขั้นหน้าที่การงาน ( $\bar{X}= 3.43$ ) ตามลำดับ

และมีรายข้อที่อยู่ในระดับปานกลางอีก 1 ประเด็น คือ ประเด็นข้อที่ 4 ผู้บังคับบัญชาไม่สนับสนุนให้หาความรู้เพิ่มเติม ( $\bar{X}3.23$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 4-10 ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านงานที่มีอิทธิพลต่อระดับภาวะความเครียดในการทำงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ด้านสัมพันธภาพในหน่วยงาน

ปัจจัยด้านงานที่มีอิทธิพลต่อระดับภาวะความเครียดในการทำงาน ด้านสัมพันธภาพในหน่วยงาน	ระดับการส่งผลต่อความเครียด					$\bar{X}$	SD	แปลความหมายระดับ	อันดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
	จำนวน/ร้อยละ								
1. ความรู้สึกที่ท่านถูกทอดทิ้งจากเพื่อนร่วมงาน	13/6.34	45/21.95	70/34.15	47/22.93	30/14.63	2.82	1.12	ปานกลาง	2
2. การขาดความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงานในสายงาน	17/8.29	39/19.02	73/35.61	43/20.98	33/16.10	2.82	1.16	ปานกลาง	2
3. ปัญหาเพื่อนร่วมงานชอบใช้อารมณ์กับท่านขณะปฏิบัติงาน	15/7.32	32/15.61	73/35.61	50/24.39	35/17.07	2.72	1.14	ปานกลาง	5
4. การไม่ได้รับการยอมรับนับถือความสามารถของท่านเพื่อนร่วมงาน	15/7.32	30/14.63	76/37.07	46/22.44	38/18.54	2.70	1.15	ปานกลาง	6
5. ผู้บังคับบัญชาไม่ยอมรับในความสามารถของท่าน	24/11.71	23/11.22	76/37.07	49/23.90	33/16.10	2.79	1.19	ปานกลาง	4
6. ปัญหาการแก่งแย่งความดีความชอบระหว่างเพื่อนร่วมงาน	37/18.05	43/20.98	52/25.37	45/21.95	28/13.66	3.08	1.30	ปานกลาง	1
เฉลี่ย	-	-	-	-	-	2.82	1.00	ปานกลาง	-

จากตารางที่ 4-10 พบว่า ข้าราชการตำรวจ ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านงาน ด้านสัมพันธภาพในหน่วยงาน ว่ามีอิทธิพลต่อระดับภาวะความเครียดในการทำงาน อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X}$  = 2.82)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกประเด็น เรียงลำดับจากมากไปน้อยดังนี้ประเด็นข้อที่ 6 ปัญหาการแก่งแย่งความดีความชอบระหว่างเพื่อนร่วมงาน ( $\bar{X}$  = 3.08) ประเด็นข้อที่ 1 ความรู้สึกว่าคุณถูกทอดทิ้งจากเพื่อนร่วมงาน กับประเด็นข้อที่ 2 การขาดความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงานในสายงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ( $\bar{X}$  = 2.82) ประเด็นข้อที่ 5 ผู้บังคับบัญชาไม่ยอมรับในความสามารถของท่าน ( $\bar{X}$  = 2.79) ประเด็นข้อที่ ปัญหาเพื่อนร่วมงานชอบใช้อารมณ์กับท่านขณะปฏิบัติงาน ( $\bar{X}$  = 2.72) และ ประเด็นข้อที่ 4 การไม่ได้รับการยอมรับนับถือความสามารถของท่านเพื่อนร่วมงาน ( $\bar{X}$  = 2.70) ตามลำดับ

### ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับภาวะความเครียดในการทำงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี

ตารางที่ 4-11 ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับภาวะความเครียดในการทำงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ในภาพรวม

ระดับภาวะความเครียดในการทำงาน ในภาพรวม	$\bar{X}$	SD	แปลความหมาย ระดับ	อันดับ ที่
1. ด้านสุขภาพร่างกาย	3.09	1.02	ปานกลาง	1
2. ด้านสุขภาพจิต	2.32	1.07	น้อย	3
3. ด้านพฤติกรรม	2.34	1.07	น้อย	2
เฉลี่ย	2.58	0.96	น้อย	-

จากตารางที่ 4-11 พบว่า ข้าราชการตำรวจ ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับภาวะความเครียดในการทำงาน อยู่ในระดับน้อย ( $\bar{X}$  = 2.58)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง 1 ประเด็น คือ ด้านสุขภาพร่างกาย ( $\bar{X}$  = 3.09)



และมีรายด้านที่อยู่ในระดับน้อยอีก 2 ประเด็น ได้แก่ ด้านพฤติกรรม ( $\bar{X}= 2.34$ ) และ ด้านสุขภาพจิต ( $\bar{X}= 2.32$ )

ตารางที่ 4-12 ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับภาวะ  
ความเครียดในการทำงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองพัทยา  
จังหวัดชลบุรี ด้านสุขภาพร่างกาย

ระดับภาวะความเครียดในการ ทำงาน ด้านสุขภาพร่างกาย	ระดับภาวะความเครียดในการทำงาน					$\bar{X}$	SD	แปล ความหมาย ระดับ	อันดับ ที่
	เป็น ตลอด เวลา	เป็น ประจำ	เป็น บ่อยครั้ง	เป็น ครั้ง คราว	เป็น น้อย มาก				
	จำนวน/ร้อยละ								
1. ท่านรู้สึกพักผ่อนไม่เพียงพอ	59/ 28.78	59/ 28.78	52/ 25.37	25/ 12.20	10/ 4.88	3.64	1.16	มาก	1
2. ท่านมีอาการหายใจถี่หอบ หรือต้องถอนหายใจบ่อย ๆ	24/ 11.71	43/ 20.98	62/ 30.24	46/ 22.44	30/ 14.63	2.93	1.22	ปานกลาง	6
3. ท่านรู้สึกว่ากล้ามเนื้อมีอาการ เกร็ง (ขมวดคิ้วกำหมัดหรือกัด กราม)	32/ 15.61	32/ 15.61	52/ 25.85	50/ 24.39	38/ 18.54	2.85	1.32	ปานกลาง	7
4. ท่านรู้สึกเหนื่อยล้าอ่อนเพลีย	37/ 18.05	60/ 29.27	56/ 27.32	43/ 20.98	9/ 4.39	3.36	1.13	ปานกลาง	3
5. ท่านมีอาการตึงที่ไหล่คอและ หลัง	44/ 21.46	49/ 23.90	70/ 34.15	26/ 12.68	16/ 7.80	3.39	1.18	ปานกลาง	2
6. แม้อยู่เฉย ๆ ท่านก็รู้สึกใจสั่น หรือบางครั้งหัวใจเต้นแรงผิดปกติ	16/ 7.80	41/ 20.00	55/ 26.83	46/ 22.44	47/ 22.93	2.67	1.25	ปานกลาง	9
7. ท่านปวดหัวบ่อยครั้งในขณะที่ ปฏิบัติงาน	25/ 12.20	33/ 16.10	59/ 28.78	38/ 18.54	50/ 24.39	2.73	1.32	ปานกลาง	8
8. ท่านรู้สึกหมดเรี่ยวแรงเมื่อถึง เลิกงานทุกครั้ง	31/ 15.12	46/ 22.44	48/ 23.41	53/ 25.85	27/ 13.17	3.00	1.27	ปานกลาง	5
9. ร่างกายทรุดโทรมมากกว่า ปกติเนื่องจากการที่ต้องทุ่มเท การทำงาน	32/ 15.61	58/ 28.29	60/ 29.27	40/ 19.51	15/ 7.32	3.25	1.16	ปานกลาง	4
เฉลี่ย	-	-	-	-	-	3.09	1.02	ปานกลาง	-

จากตารางที่ 4-12 พบว่า ข้าราชการตำรวจ ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับภาวะความเครียดในการทำงาน ด้านสุขภาพร่างกาย อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X}$ = 3.09)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก 1 ประเด็น คือ และ ประเด็นข้อที่ 1 ท่านรู้สึกพักผ่อนไม่เพียงพอ ( $\bar{X}$ = 3.64)

และมีรายข้อที่อยู่ในระดับปานกลางอีก 8 ประเด็น เรียงลำดับจากมากไปน้อยดังนี้ ประเด็นข้อที่ 5 ท่านมีอาการตึงที่ไหล่คอและหลัง ( $\bar{X}$ = 3.39) ประเด็นข้อที่ 4 ท่านรู้สึกเหนื่อยล้าอ่อนเพลีย ( $\bar{X}$ = 3.36) ประเด็นข้อที่ 9 ร่างกายทรุดโทรมมากกว่าปกติเนื่องจากการที่ต้องทุ่มเทการทำงาน ( $\bar{X}$ = 3.25) ประเด็นข้อที่ 8 ท่านรู้สึกหมดเรี่ยวแรงเมื่อถึงเลิกงานทุกครั้ง ( $\bar{X}$ = 3.00) ประเด็นข้อที่ 2 ท่านมีอาการหายใจถี่หอบหรือต้องถอนหายใจบ่อย ๆ ( $\bar{X}$ = 2.93) ประเด็นข้อที่ 3 ท่านรู้สึกว่ากล้ามเนื้อมีอาการเกร็ง (ขมวดคิ้วกำหมัดหรือกัดกราม) ( $\bar{X}$ = 2.85) ประเด็นข้อที่ 7 ท่านปวดหัวบ่อยครั้งในขณะที่ปฏิบัติงาน ( $\bar{X}$ = 2.73) และ ประเด็นข้อที่ 6 แม้อยู่เฉย ๆ ท่านก็รู้สึกใจสั่นหรือบางครั้งหัวใจเต้นแรงผิดปกติ ( $\bar{X}$ = 2.67) ตามลำดับ

ตารางที่ 4-13 ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับภาวะความเครียดในการทำงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ด้านสุขภาพจิต

ระดับภาวะความเครียดในการทำงาน ด้านสุขภาพจิต	ระดับภาวะความเครียดในการทำงาน					$\bar{X}$	SD	แปลความหมาย	อันดับที่					
	เป็นตลอดเวลา	เป็นประจำ	บ่อยครั้ง	เป็นครั้งคราว	เป็นน้อยมาก									
1. ท่านรู้สึกวุ่นวายที่การทำงานไม่มีคุณค่าในสายตาท่านเลย	20/	33/	55/	45/	52/	9.76	16.10	26.83	21.95	25.37	2.63	1.29	ปานกลาง	1
2. ท่านรู้สึกซึมเศร้าไม่สดชื่นในขณะที่ทำงาน	15/	30/	59/	43/	58/	7.32	14.63	28.78	20.98	28.29	2.52	1.25	น้อย	2
3. ท่านรู้สึกหงุดหงิดรำคาญเพื่อนร่วมงาน	14/	28/	45/	48/	70/	6.83	13.66	21.95	23.41	34.15	2.36	1.27	น้อย	4
4. ท่านไม่รู้สึกผูกพันกับองค์กร	19/	22/	47/	34/	83/	9.27	10.73	22.93	16.59	40.49	2.32	1.34	น้อย	5
5. ท่านไม่พอใจกับงานที่ทำอยู่	14/	12/	62/	33/	84/	6.83	5.85	30.24	16.10	40.98	2.21	1.23	น้อย	7

ตารางที่ 4-13 (ต่อ)

ระดับภาวะความเครียดในการ ทำงาน ด้านสุขภาพจิต	ระดับภาวะความเครียดในการทำงาน					$\bar{X}$	SD	แปล ความหมาย ระดับ	อันดับ ที่
	เป็น ตลอด เวลา	เป็น ประจำ	เป็น บ่อยครั้ง	เป็น ครั้ง คราว	เป็น น้อย มาก				
	จำนวน/ร้อยละ								
6. ท่านรู้สึกเป็นทุกข์ (มีอาการ ท้องแสบ, เสร้า)	16/ 7.80	31/ 15.12	47/ 22.93	61/ 29.76	50/ 24.39	2.52	1.23	น้อย	2
7. ท่านตกอยู่ในอาการซึมเศร้า	8/ 3.90	32/ 15.61	35/ 17.07	51/ 24.88	79/ 38.54	2.21	1.22	น้อย	7
8. ท่านรู้สึกถูกเหยียดหยาม	18/ 8.78	25/ 12.20	27/ 13.17	47/ 22.93	88/ 42.93	2.21	1.34	น้อย	7
9. ท่านรู้สึกอับอาย	10/ 4.88	18/ 8.78	35/ 17.07	49/ 23.90	93/ 45.37	2.04	1.19	น้อย	11
10. ท่านรู้สึกมีอาการฟุ้งซ่าน	16/ 7.80	25/ 12.20	30/ 14.63	46/ 22.44	88/ 42.93	2.20	1.32	น้อย	10
11. ท่านรู้สึกทนไม่ได้ต่อการ ก้าวร้าวของผู้อื่น	17/ 8.29	27/ 13.17	37/ 18.05	46/ 22.44	78/ 38.05	2.31	1.32	น้อย	6
เฉลี่ย	-	-	-	-	-	2.32	1.07	น้อย	-

จากตารางที่ 4-13 พบว่า ข้าราชการตำรวจ ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับภาวะความเครียดในการทำงาน ด้านสุขภาพจิต อยู่ในระดับน้อย ( $\bar{X}=2.32$ )

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง 1 ประเด็น คือ ประเด็นข้อที่ 1 ท่านรู้สึกวุ่นวายที่การทำงานไม่มีคุณค่าในสายตาท่านเลย ( $\bar{X}=2.63$ )

และมีรายข้อที่อยู่ในระดับน้อยอีก 10 ประเด็น เรียงลำดับจากมากไปน้อยดังนี้ ประเด็นข้อที่ 2 ท่านรู้สึกซึมเศร้าไม่สดชื่นในขณะที่ทำงาน กับ ประเด็นข้อที่ 6 ท่านรู้สึกเป็นทุกข์ (มีอาการท้องแสบ, เสร้า) ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ( $\bar{X}=2.52$ ) ประเด็นข้อที่ 3 ท่านรู้สึกหงุดหงิดรำคาญเพื่อนร่วมงาน ( $\bar{X}=2.36$ ) ประเด็นข้อที่ 4 ท่านไม่รู้สึกผูกพันกับองค์กร ( $\bar{X}=2.32$ ) ประเด็นข้อที่ 11 ท่านรู้สึกทนไม่ได้ต่อการก้าวร้าวของผู้อื่น ( $\bar{X}=2.31$ ) ประเด็นข้อที่ 5 ท่านไม่พอใจกับงานที่ทำอยู่ กับ ประเด็นข้อที่ 7 ท่านตกอยู่ในอาการซึมเศร้า กับประเด็นข้อที่ 8 ท่านรู้สึกถูกเหยียดหยาม ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน

( $\bar{X}$ = 2.21) ประเด็นข้อที่ 10 ท่านรู้สึกมีอาการฟุ้งซ่าน ( $\bar{X}$ = 2.20) และ ประเด็นข้อที่ 9 ท่านรู้สึกอับอาย ( $\bar{X}$ =2.04) ตามลำดับ

ตารางที่ 4-14 ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับภาวะความเครียดในการทำงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี  
ด้านพฤติกรรม

ระดับภาวะความเครียดในการ ทำงาน ด้านพฤติกรรม	ระดับภาวะความเครียดในการทำงาน					$\bar{X}$	SD	แปล ความหมาย ระดับ	อันดับ ที่
	เป็น ตลอด เวลา	เป็น ประจำ	เป็น บ่อยครั้ง	เป็น ครั้ง คราว	เป็น น้อย มาก				
จำนวน/ร้อยละ									
1. สูบหรี่ ดื่มเครื่องดื่ม แอลกอฮอล์มากขึ้นกว่าปกติ	20/	30/	43/	49/	63/				
เพราะกังวลเรื่องงาน	9.76	14.63	20.98	23.90	30.73	2.49	1.32	น้อย	2
2. ก้าวสั้น เมื่อเข้าใกล้ ผู้บังคับบัญชา	21/	18/	47/	52/	67/				
3. นอนไม่หลับ หรือนอนหลับ ยาก	10.24	8.78	22.93	25.37	32.68	2.39	1.30	น้อย	4
4. ไม่ค่อยอยากอาหาร	23/	40/	47/	39/	56/				
8.78	11.22	22.44	29.27	28.29	2.43	1.25	น้อย	3	
5. เหม่อลอย ฟุ้งซ่าน ชอบอยู่คน เดียว	15/	17/	47/	45/	81/				
7.32	8.29	22.93	21.95	39.51	2.22	1.25	น้อย	6	
6.ท่านไม่ออกไปทำงานขี้เกียจ ไม่กระตือรือร้น	15/	24/	49/	39/	78/				
7.32	11.71	29.90	19.02	38.05	2.31	1.29	น้อย	5	
7. ท่านทะเลาะกับเพื่อนร่วมงาน บ่อยครั้ง	11/	10/	37/	31/	116/				
5.37	4.88	18.05	15.12	56.59	1.87	1.19	น้อย	7	
เฉลี่ย	-	-	-	-	-	2.34	1.07	น้อย	-

จากตารางที่ 4-14 พบว่า ข้าราชการตำรวจ ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับภาวะความเครียดในการทำงาน ด้านพฤติกรรม อยู่ในระดับน้อย ( $\bar{X}$ = 2.34)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง 1 ประเด็น คือ ประเด็นข้อที่ 3 นอนไม่หลับ หรือนอนหลับยาก ( $\bar{X}$  = 2.68)

และมีรายข้อที่อยู่ในระดับน้อยอีก 6 ประเด็น เรียงลำดับจากมากไปน้อยดังนี้ ประเด็นข้อที่ 1 สุขบุหรี ค่อมเครื่องค่อมแอลกอฮอล์มากขึ้นกว่าปกติ เพราะกังวลเรื่องงาน ( $\bar{X}$  = 2.49) ประเด็นข้อที่ 4. ไม่ค่อยอยากอาหาร ( $\bar{X}$  = 2.43) ประเด็นข้อที่ 2 กลัวสัน เมื่อเข้าใกล้ผู้บังคับบัญชา ( $\bar{X}$  = 2.39) ประเด็นข้อที่ 6 ท่านไม่ยอมไปทำงานจึ่งเกียจไม่กระตือรือร้น ( $\bar{X}$  = 2.31) ประเด็นข้อที่ 5 เหม่อลอย ฟุ้งซ่าน ชอบอยู่คนเดียว ( $\bar{X}$  = 2.22) และ ประเด็นข้อที่ 7 ท่านทะเลาะกับเพื่อนร่วมงานบ่อยครั้ง ( $\bar{X}$  = 1.87) ตามลำดับ

#### ตอนที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ตารางที่ 4-15 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบระดับภาวะความเครียดในการทำงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี จำแนกตามเพศ

ระดับภาวะความเครียดในการทำงาน ของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธร เมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี	เพศ	n	$\bar{X}$	SD	t	Sig.
1. ด้านสุขภาพร่างกาย	ชาย	191	3.12	1.02	1.440	.151
	หญิง	14	2.71	1.05		
2. ด้านสุขภาพจิต	ชาย	191	2.33	1.07	.267	.790
	หญิง	14	2.25	1.07		
3. ด้านพฤติกรรม	ชาย	191	2.38	1.07	1.872	.063
	หญิง	14	1.83	1.08		
ภาพรวม	ชาย	191	2.60	0.95	1.173	.242
	หญิง	14	2.29	0.99		

จากตารางที่ 4-15 พบว่า ข้าราชการตำรวจ ที่มีเพศต่างกัน มีระดับภาวะความเครียดในการทำงาน ในภาพรวม และรายด้านทุกด้าน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

ตารางที่ 4-16 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบระดับภาวะความเครียดในการทำงาน  
ของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี จำแนกตามอายุ

ระดับภาวะความเครียดในการทำงานของข้าราชการ ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี		<i>Df</i>	<i>SS</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>	<i>Sig.</i>
1. ด้านสุขภาพร่างกาย	ระหว่างกลุ่ม	3	12.476	4.159	4.186	.007*
	ภายในกลุ่ม	201	199.709	.994		
	รวม	204	212.185			
2. ด้านสุขภาพจิต	ระหว่างกลุ่ม	3	9.239	3.080	2.762	.043*
	ภายในกลุ่ม	201	224.092	1.115		
	รวม	204	233.331			
3. ด้านพฤติกรรม	ระหว่างกลุ่ม	3	11.866	3.955	3.567	.015*
	ภายในกลุ่ม	201	222.884	1.109		
	รวม	204	234.751			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	3	10.595	3.532	4.019	.008*
	ภายในกลุ่ม	201	176.616	.879		
	รวม	204	187.211			

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4-16 พบว่า ข้าราชการตำรวจ ที่มีอายุ ต่างกัน มีระดับภาวะความเครียดใน  
การทำงาน ในภาพรวม และรายด้านทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่ง  
ยอมรับสมมติฐานการวิจัย

ดังนั้น จึงต้องนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple comparison) โดยใช้การทดสอบแบบ  
เชฟเฟ้ (Sheffe) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ในตารางที่  
4-17 ถึง 4-20

ตารางที่ 4-17 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของลักษณะส่วนบุคคล จำแนกตามอายุ กับระดับภาวะความเครียดในการทำงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ด้านภาพรวม

อายุ	n	$\bar{X}$	น้อยกว่า/เท่ากับ 30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51 ปีขึ้นไป
			2.90	2.44	2.36	2.52
น้อยกว่า/เท่ากับ 30 ปี	69	2.90	-	0.46	0.54*	0.38
31-40 ปี	62	2.44		-	0.08	-0.08
41-50 ปี	53	2.36			-	-0.16
51 ปีขึ้นไป	21	2.52				-

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4-17 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของลักษณะส่วนบุคคล จำแนกตามอายุ กับระดับภาวะความเครียดในการทำงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี พบว่า ข้าราชการตำรวจที่มีอายุน้อยกว่า/เท่ากับ 30 ปี มีระดับภาวะความเครียดในการทำงาน แตกต่างกับกลุ่มที่มีอายุระหว่าง 41-50 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4-18 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบระดับภาวะความเครียดในการทำงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ระดับภาวะความเครียดในการทำงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี	<i>Df</i>	<i>SS</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>	<i>Sig.</i>
1. ด้านสุขภาพร่างกาย					
ระหว่างกลุ่ม	4	8.368	2.092	2.053	.088
ภายในกลุ่ม	200	203.817	1.019		
รวม	204	212.185			
2. ด้านสุขภาพจิต					
ระหว่างกลุ่ม	4	6.891	1.723	1.522	.197
ภายในกลุ่ม	200	226.440	1.132		
รวม	204	233.331			
3. ด้านพฤติกรรม					
ระหว่างกลุ่ม	4	9.695	2.424	2.154	.076
ภายในกลุ่ม	200	225.056	1.125		
รวม	204	234.751			
ภาพรวม					
ระหว่างกลุ่ม	4	7.692	1.923	2.142	.077
ภายในกลุ่ม	200	179.519	.898		
รวม	204	187.211			

จากตารางที่ 4-18 พบว่า ข้าราชการตำรวจ ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่างกัน มีระดับภาวะความเครียดในการทำงาน ในภาพรวมและรายด้านทุกด้าน ไม่แตกต่างกันซึ่งปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

ตารางที่ 4-19 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบระดับภาวะความเครียดในการทำงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี จำแนกตามสถานภาพการสมรส

ระดับภาวะความเครียดในการทำงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี		<i>Df</i>	<i>SS</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>	<i>Sig.</i>
1. ด้านสุขภาพร่างกาย	ระหว่างกลุ่ม	2	1.383	.691	.662	.517
	ภายในกลุ่ม	202	210.803	1.044		
	รวม	204	212.185			
2. ด้านสุขภาพจิต	ระหว่างกลุ่ม	2	6.225	3.113	2.768	.065
	ภายในกลุ่ม	202	227.106	1.124		
	รวม	204	233.331			
3. ด้านพฤติกรรม	ระหว่างกลุ่ม	2	3.041	1.521	1.326	.268
	ภายในกลุ่ม	202	231.709	1.147		
	รวม	204	234.751			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	2	3.360	1.680	1.846	.161
	ภายในกลุ่ม	202	183.851	.910		
	รวม	204	187.211			

จากตารางที่ 4-19 พบว่า ข้าราชการตำรวจ ที่มีสถานภาพการสมรส ต่างกัน มีระดับภาวะความเครียดในการทำงาน ในภาพรวมและรายด้านทุกด้าน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย



ตารางที่ 4-20 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบระดับภาวะความเครียดในการทำงาน  
ของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี จำแนกตามระดับชั้น

ระดับภาวะความเครียดในการทำงาน ของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธร เมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี	ระดับชั้น	n	$\bar{X}$	SD	t	Sig.
1. ด้านสุขภาพร่างกาย	สัญญาบัตร	44	2.86	0.96	-1.741	.083
	ประทวน	161	3.16	1.03		
2. ด้านสุขภาพจิต	สัญญาบัตร	44	2.07	0.89	-1.975	.052
	ประทวน	161	2.39	1.11		
3. ด้านพฤติกรรม	สัญญาบัตร	44	2.00	0.92	-2.434	.016*
	ประทวน	161	2.44	1.10		
ภาพรวม	สัญญาบัตร	44	2.31	0.82	-2.122	.035*
	ประทวน	161	2.66	0.98		

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4-20 พบว่า ข้าราชการตำรวจที่มีระดับชั้นต่างกัน มีระดับภาวะความเครียดในการทำงาน ในภาพรวม และด้านพฤติกรรม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งยอมรับสมมติฐานการวิจัย โดยพบว่าข้าราชการตำรวจ ที่มีระดับชั้นประทวน มีระดับภาวะความเครียดในการทำงาน แตกต่างกับข้าราชการตำรวจ ที่มีระดับชั้นสัญญาบัตร

ตารางที่ 4-21 ผลการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านงานกับระดับภาวะความเครียดในการทำงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี

ปัจจัยด้านงาน	ระดับภาวะความเครียดในการทำงาน			ลำดับ
	r	P-value	ระดับความสัมพันธ์	
1. ลักษณะงานที่ รับผิดชอบ	.340	.000*	มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับต่ำ	4
2. บทบาทในองค์กร	.534	.000*	มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลาง	2
3. ความก้าวหน้าในงาน	.497	.000*	มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับต่ำ	3
4. สัมพันธภาพใน หน่วยงาน	.661	.000*	มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลาง	1
ภาพรวม	.630	.000*	มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลาง	-

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4-21 พบว่า ปัจจัยด้านงานในภาพรวมมีความสัมพันธ์กับระดับภาวะความเครียดในการทำงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งได้ค่า P-value = 0.000 โดยมีความสัมพันธ์  $r = .630$  ซึ่งมีความสัมพันธ์กันทางบวก และมีระดับความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งยอมรับสมมติฐานการวิจัย

เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า ด้านปัจจัยด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ มีความสัมพันธ์กับระดับภาวะความเครียดในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งได้ค่า P-value = 0.000 โดยมีความสัมพันธ์  $r = .340$  ซึ่งมีความสัมพันธ์กันทางบวก และมีระดับความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำ

ปัจจัยด้านบทบาทในองค์กรมีความสัมพันธ์กับระดับภาวะความเครียดในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งได้ค่า P-value = 0.000 โดยมีความสัมพันธ์  $r = .534$  ซึ่งมีความสัมพันธ์กันทางบวก และมีระดับความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง

ปัจจัยด้านความก้าวหน้าในงานมีความสัมพันธ์กับระดับภาวะความเครียดในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งได้ค่า P-value = 0.000 โดยมีความสัมพันธ์  $r = .497$  ซึ่งมีความสัมพันธ์กันทางบวก และมีระดับความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำ

และปัจจัยด้านสัมพันธภาพในหน่วยงานมีความสัมพันธ์กับระดับภาวะความเครียดในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งได้ค่า P-value=0.000 โดยมีความสัมพันธ์  $r = .661$  ซึ่งมีความสัมพันธ์กันทางบวก และมีระดับความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4-22 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐาน	ผลการทดสอบ
1. ข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ที่มีเพศแตกต่างกันมีระดับภาวะความเครียดในการทำงานแตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย
2. ข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ที่มีอายุแตกต่างกันมีระดับภาวะความเครียดในการทำงานแตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐานการวิจัย
3. ข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีระดับภาวะความเครียดในการทำงานแตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย
4. ข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีระดับภาวะความเครียดในการทำงานแตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย
5. ข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ที่มีระดับชั้นแตกต่างกันมีระดับภาวะความเครียดในการทำงานแตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐานการวิจัย
6. ปัจจัยด้านงาน มีความสัมพันธ์กับระดับภาวะความเครียดในการทำงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี	ยอมรับสมมติฐานการวิจัย

## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง ภาวะความเครียดและปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรเมืองพญา จังหวัดชลบุรี มีวัตถุประสงค์คือ

1. เพื่อศึกษาระดับภาวะความเครียดในการทำงานของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรเมืองพญา จังหวัดชลบุรี
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบระดับภาวะความเครียดในการทำงานของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรเมืองพญา จังหวัดชลบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านงาน กับภาวะความเครียดในการทำงานของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรเมืองพญา จังหวัดชลบุรี

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษานี้ ได้แก่ ข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรเมืองพญา จังหวัดชลบุรี จำนวน 205 คน โดยระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ เริ่มตั้งแต่ 1 ตุลาคม พ.ศ. 2560 ถึง 15 ตุลาคม พ.ศ. 2560 เป็นระยะเวลา 15 วัน เครื่องที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม แบ่งเนื้อหาออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ของผู้ตอบ แบบสอบถาม ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านงานที่มีอิทธิพลต่อระดับภาวะความเครียดในการทำงานของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรเมืองพญา จังหวัดชลบุรี ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับภาวะความเครียดในการทำงานของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรเมืองพญา จังหวัดชลบุรี

การวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สถิติเชิงพรรณนาและตัวแปรเชิงอนุมาน ประมวลผลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ โดยมีสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในการทดสอบสมมติฐานใช้การทดสอบค่าที (t-Test) ในการทดสอบสมมติฐานหาความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มี 2 กลุ่ม กับตัวแปรตาม ใช้ค่าสถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) หรือ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ในการทดสอบสมมติฐานหาความแตกต่างระหว่างตัวแปรที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม ในกรณีที่พบว่ามีความสำคัญทางสถิติจะทดสอบรายคู่ด้วยวิธีเชฟเฟ (Sheffe) ที่ระดับนัยสำคัญ.05 หรือระดับความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 โดยใช้สูตรเชฟเฟ เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient)

## สรุปผล

จากการวิเคราะห์ข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้สามารถสรุปสาระสำคัญของผลวิจัยได้ดังนี้

1. ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรีที่เป็นผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 205 คน พบว่า ข้าราชการตำรวจที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 93.17 มีอายุน้อยกว่า/เท่ากับ 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 33.66 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 29.76 มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 51.71 และส่วนใหญ่มีระดับชั้นชั้นประทวน คิดเป็นร้อยละ 78.54

2. ข้าราชการตำรวจ ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านงาน ด้านสัมพันธภาพในหน่วยงาน ว่ามีอิทธิพลต่อระดับภาวะความเครียดในการทำงาน อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}= 3.43$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก 2 ประเด็น ได้แก่ ด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ ( $\bar{X}= 3.75$ ) และด้านความก้าวหน้าในงาน ( $\bar{X}= 3.61$ ) และมีรายข้อที่อยู่ในระดับปานกลางอีก 2 ประเด็น ได้แก่ ด้านบทบาทในองค์กร ( $\bar{X}= 3.40$ ) และด้านสัมพันธภาพในหน่วยงาน ( $\bar{X}= 2.82$ ) ตามลำดับ

2.1 ด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยสูงเป็นลำดับแรก โดยประเด็นที่มีอิทธิพลต่อระดับภาวะความเครียดในการทำงาน มากที่สุด 3 อันดับแรกคือ ประเด็นเรื่องงานที่ต้องเสียสละเวลาส่วนตนหรือเวลาของครอบครัว รองลงมาคือประเด็นเรื่องความเสี่ยงต่อการเกิดอันตรายต่อชีวิตและทรัพย์สิน และประเด็นเรื่องเวลาปฏิบัติงานไม่แน่นอน ตามลำดับ

2.2 ด้านความก้าวหน้าในงาน โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยสูงเป็นลำดับที่สอง โดยประเด็นที่มีอิทธิพลต่อระดับภาวะความเครียดในการทำงาน มากที่สุด 3 อันดับแรกคือ ประเด็นเรื่องเงินเดือนที่ได้รับในปัจจุบันไม่เหมาะสมกับปริมาณงาน รองลงมาคือประเด็นเรื่องเงินเดือนที่ได้รับในปัจจุบันไม่เหมาะสมกับค่าครองชีพ และประเด็นเรื่องการไม่ได้รับเบี้ยเลี้ยงพิเศษนอกเหนือจากเงินเดือนประจำ ตามลำดับ

2.3 ด้านบทบาทในองค์กร โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง และมีค่าเฉลี่ยสูงเป็นลำดับที่สาม โดยประเด็นที่มีอิทธิพลต่อระดับภาวะความเครียดในการทำงาน มากที่สุด 3 อันดับแรกคือ ประเด็นเรื่องต้องปฏิบัติงานหลาย ๆ อย่างพร้อมกันในเวลาเดียวกัน รองลงมาคือ ประเด็นเรื่องการไม่มีอำนาจตัดสินใจในการทำงาน และ ประเด็นเรื่องขอบเขตหน้าที่ในการปฏิบัติงานไม่ชัดเจน ตามลำดับ

2.4 ด้านสัมพันธภาพในหน่วยงาน โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางและมีค่าเฉลี่ยสูงเป็นลำดับสุดท้าย โดยประเด็นที่มีอิทธิพลต่อระดับภาวะความเครียดในการทำงาน มาก

ที่สุด 3 อันดับแรกคือ ประเด็นเรื่องปัญหาการแก่งแย่งความดีความชอบระหว่างเพื่อนร่วมงาน รองลงมาคือ ประเด็นเรื่องความรู้สึกว่าท่านถูกทอดทิ้งจากเพื่อนร่วมงาน และ ประเด็นเรื่องการขาดความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงานในสายงาน ตามลำดับ

3. ข้าราชการตำรวจ ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับภาวะความเครียดในการทำงาน อยู่ในระดับน้อย ( $\bar{X}= 2.58$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง 1 ประเด็นคือ ด้านสุขภาพร่างกาย( $\bar{X}= 3.09$ ) และมีรายด้านที่อยู่ในระดับน้อยอีก 2 ประเด็น ได้แก่ ด้านพฤติกรรม ( $\bar{X}= 2.34$ ) และ ด้านสุขภาพจิต ( $\bar{X}= 2.32$ )

3.1 ด้านสุขภาพร่างกาย โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง และมีค่าเฉลี่ยสูงเป็นลำดับแรก โดยประเด็นที่มีระดับภาวะความเครียดในการทำงาน มากที่สุด 3 อันดับแรกคือ ประเด็นเรื่องรู้สึกพักผ่อนไม่เพียงพอ รองลงมาคือ ประเด็นเรื่องมีอาการตึงที่ไหล่คอและหลัง และ ประเด็นเรื่องรู้สึกเหนื่อยล้าอ่อนเพลีย ตามลำดับ

3.2 ด้านพฤติกรรม โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย และมีค่าเฉลี่ยสูงเป็นลำดับที่สองโดยประเด็นที่มีอิทธิพลต่อระดับภาวะความเครียดในการทำงาน มากที่สุด 3 อันดับแรกคือ ประเด็นเรื่องนอนไม่หลับ หรือนอนหลับยาก รองลงมาคือ ประเด็นเรื่องสูบบุหรี่ ดื่มเครื่องดื่มแอลกอฮอล์มากขึ้นกว่าปกติ เพราะกังวลเรื่องงาน และ ประเด็นเรื่องไม่ค่อยอยากอาหาร ตามลำดับ

3.3 ด้านสุขภาพจิต โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย และมีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับที่สุุดท้ายโดยประเด็นที่มีระดับภาวะความเครียดในการทำงาน มากที่สุด 3 อันดับแรกคือ ประเด็นเรื่องรู้สึกว่าหน้าที่การงานไม่มีคุณค่าในสายตาท่านเลย รองลงมาคือ ประเด็นเรื่องรู้สึกเป็นทุกข์ (มีอาการท้อแท้, เศร้า) และ ประเด็นเรื่องรู้สึกซึมเศร้าไม่สดชื่นในขณะที่ทำงาน ตามลำดับ

#### 4. ผลการทดสอบสมมติฐาน

4.1 ปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ข้าราชการตำรวจ ที่มีอายุ และระดับชั้น ต่างกันมีระดับภาวะความเครียดในการทำงานในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งยอมรับสมมติฐานการวิจัย

ส่วนข้าราชการตำรวจ ที่มีเพศ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สถานภาพการสมรสต่างกันมีระดับภาวะความเครียดในการทำงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

4.2 ปัจจัยด้านงาน พบว่า ปัจจัยด้านงานทุกด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ ด้านบทบาทในองค์กร ด้านความก้าวหน้าในงาน และด้านสัมพันธภาพในหน่วยงาน มีความสัมพันธ์กับระดับภาวะความเครียดในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งยอมรับสมมติฐานการวิจัย

## อภิปรายผล

จากผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์และผลที่ได้จากการทดสอบสมมติฐานในงานวิจัยเรื่องภาวะความเครียดและปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของตำรวจภูธรภาค 2 สามารถอภิปรายผล และอ้างอิงจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องได้ตามวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับภาวะความเครียดในการทำงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี พบว่า ข้าราชการตำรวจ ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับภาวะความเครียดในการทำงาน อยู่ในระดับน้อย ซึ่งเป็นผลการศึกษาที่ได้ค่อนข้างเป็นที่น่าพอใจ โดยส่วนหนึ่งผู้วิจัยมองว่าเป็นเพราะการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจมีลักษณะแบบราชการ มีกฎระเบียบที่ตายตัว ลักษณะการทำงานที่เป็นลักษณะประจำไม่ยืดหยุ่นจึงทำให้ง่ายต่อการทำงาน การตัดสินใจต่าง ๆ โดยเป็นที่ทราบดีว่าการรับราชการนั้นเป็นอาชีพที่มีความมั่นคงในชีวิตสูง โดยอัญชลี ธีรวงศ์ไพศาล (2559 อ้างถึงใน ตำรวจภูธรภาค 2, 2559) ซึ่งเป็นแพทย์ประจำแผนกสุขภาพจิตโรงพยาบาลตำรวจระบุว่า ตำรวจทำงานหนักและกฎระเบียบที่ค่อนข้างเคร่งครัด จึงเกิดความเครียดได้ง่าย แต่ด้วยความรักและสามัคคีภายในองค์กร ซึ่งการแก้ปัญหาความเครียดภายในองค์กรทำ โดยผู้บังคับบัญชาต้องเอาใจใส่ผู้ใต้บังคับบัญชา โดยเฉพาะด้านสุขภาพจิต การดูแลสวัสดิการให้ดีขึ้น และให้แต่ละหน่วยงานดูแลกันและกัน คอยช่วยเหลือให้กำลังใจกัน เพื่อลดความเครียด เพราะตำรวจที่เครียดส่วนใหญ่ไม่กล้าไปพบจิตแพทย์ เพราะกลัวเสียประวัติถึงผู้บังคับบัญชา แสดงให้เห็นว่าอาจเป็นเพราะความใจใส่ของผู้บังคับบัญชาในการช่วยเหลือผู้ใต้บังคับบัญชาในเรื่องต่าง ๆ ทำให้ลดปัญหาเกี่ยวกับภาวะความเครียดได้ค่อนข้างมาก โดยผลการศึกษาที่พบนั้น มีความสอดคล้องกับผลการศึกษาของณรงค์กร ศาสนา (2556) ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของพนักงานส่วนตำบลในจังหวัดปราจีนบุรี ผลการวิจัยพบว่า ระดับความเครียดของพนักงานส่วนตำบลในจังหวัดปราจีนบุรีมีความเครียดในการทำงานระดับต่ำ จะเห็นได้ว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบนั้นเป็นกลุ่มบุคคลที่ทำงานในองค์กรของรัฐเช่นเดียวกัน

ดังนั้นอย่างที่กล่าวไปในข้างต้นแล้วการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจมีลักษณะแบบราชการ มีความรักสามัคคีภายในองค์กร รวมถึงความใจใส่ของผู้บังคับบัญชาในการช่วยเหลือผู้ใต้บังคับบัญชาในเรื่องต่าง ๆ ทำให้ลดปัญหาเกี่ยวกับภาวะความเครียดได้ค่อนข้างมาก

1.1 ด้านสุขภาพร่างกาย โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง และมีค่าเฉลี่ยสูงเป็นลำดับแรก โดยประเด็นที่มีระดับภาวะความเครียดในการทำงาน มากที่สุด คือ ประเด็นเรื่องรู้สึกพักผ่อนไม่เพียงพอ รองลงมาคือ ประเด็นเรื่องมีอาการตึงที่ไหล่คอและหลัง เนื่องจากลักษณะการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจบางสายงานนั้นปฏิบัติภารกิจที่ไม่มีเวลาแน่นอน บางครั้งต้องทำงาน 1-2 วันติดต่อกัน ใช้ภาระกำลังค่อนข้างมากในการทำงานทำให้ส่งผลต่อความเครียดเกี่ยวกับด้าน

สุขภาพร่างกาย โดยที่จำลอง ดิษยวณิช และพริ้มเพรา ดิษยวณิช (2545) ได้กล่าวว่าพฤติกรรมดังกล่าวนั้นธรรมชาติของความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดและสุขภาพ ที่เมื่อร่างกายเกิดความเครียดก็มักจะแสดงออกมาทางร่างกาย ถือว่าเป็นภาษาทางร่างกายของความเครียด (The body language of stress) ที่พบบ่อยคือ อ่อนเพลีย ไม่มีแรง ปวดศีรษะ ปวดหลัง กล้ามเนื้อตึงเครียดหรือเกร็ง สำหรับระบบหัวใจและหลอดเลือด ระบบทางเดินอาหาร เป็นต้น

1.2 ด้านพฤติกรรม โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย และมีค่าเฉลี่ยสูงเป็นลำดับที่สอง โดยประเด็นที่มีอิทธิพลต่อระดับภาวะความเครียดในการทำงาน มากที่สุด 3 อันดับแรกคือ เรื่องนอนไม่หลับ หรือนอนหลับยาก รองลงมาคือ เรื่องสูบบุหรี่ ดื่มเครื่องดื่มแอลกอฮอล์มากขึ้นกว่าปกติ เพราะกังวลเรื่องงาน และเรื่องไม่ค่อยอยากอาหาร ตามลำดับ โดยที่จำลอง ดิษยวณิช และพริ้มเพรา ดิษยวณิช (2545) ได้กล่าวว่าพฤติกรรมดังกล่าวนี้ธรรมชาติของความเครียดและสุขภาพที่เมื่อร่างกายเกิดความเครียดก็มักจะแสดงอาการทางพฤติกรรม เช่น มีอารมณ์หงุดหงิด ฉุนเฉียว รุนแรง ก้าวร้าว เริ่มสูบบุหรี่จัด การใช้เหล้า และยาเสพติด แบบอย่างของการนอนเปลี่ยนแปลงไป มักนอนไม่หลับ นอนกระวนกระวาย พลิกไปพลิกมา ละเลยความรับผิดชอบ

1.3 ด้านสุขภาพจิต โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย และมีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับที่สาม โดยประเด็นที่มีระดับภาวะความเครียดในการทำงาน มากที่สุด 3 อันดับแรกคือ ประเด็นเรื่องรู้สึกวุ่นวายที่การทำงาน ไม่มีคุณค่าในสายตาท่านเลย รองลงมาคือ ประเด็นเรื่องรู้สึกเป็นทุกข์ (มีอาการท้อแท้, เสรี) และ ประเด็นเรื่องรู้สึกซึมเศร้าไม่สดชื่นในขณะที่ทำงาน ตามลำดับ โดยที่ยงยุทธ ฉายแสง (2553) ได้ให้เหตุผลว่าข้าราชการตำรวจเป็นหนึ่งในอาชีพที่มีโอกาสเผชิญกับความเครียดได้ง่ายเนื่องจากการปฏิบัติงานของตำรวจต้องปฏิบัติตามผู้บังคับบัญชาสั่งการ โดยเฉพาะกรณีที่เป็นตำรวจชั้นผู้น้อย อาจไม่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจในงาน ขาดอิสระในการปฏิบัติงานและเกิดความคับข้องใจในงานขึ้น ส่วนการสนับสนุนทางสังคมเป็นการได้รับความช่วยเหลือและการสนับสนุนจากผู้ร่วมงาน อีกทั้งการสนับสนุนให้มีการพัฒนาความสำเร็จในอาชีพ เพื่อให้มีความก้าวหน้าในการทำงานและรายได้เพิ่มขึ้น หากไม่สมหวังผู้ปฏิบัติงานจะรู้สึกล้มเหลว ขาดความมั่นใจในตนเอง และส่งผลต่อการทำงาน

โดย ผลการศึกษาที่พบนั้น มีความไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาอีก 5 ฉบับ ได้แก่

1. สำนักงานยุทธศาสตร์ตำรวจ สำนักงานยุทธศาสตร์ตำรวจ, สำนักงานตำรวจแห่งชาติ (2558) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่องการศึกษาสาเหตุการฆ่าตัวตายของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ผลการศึกษาพบว่า นับตั้งแต่ปีงบประมาณ 2551 ถึงวันที่ 30 กันยายน 2556 มีตำรวจฆ่าตัวตายรวมทั้งสิ้น 174 รายซึ่งพุ่งสูงขึ้นอยู่ตลอดเวลาซึ่งจากผลการศึกษาดังกล่าว จะเห็นว่าเป็นเพียงเพราะบุคลิกภาพส่วนตนเท่านั้น รวมถึง



เกี่ยวกับปัญหาทางด้านครอบครัว และสุขภาพซึ่งไม่ได้สอดคล้องกับลักษณะงาน จึงทำให้ผล การศึกษามีความไม่สอดคล้องกันเช่นเดียวกับผลการศึกษาของ 2. ดวงรัตน์ วัฒนกิจ ไกรเลิศ และ กลิ่นชบา สุวรรณรงค์ (2557) ได้ศึกษาเรื่อง ความเครียด ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียด และการ จัดการความเครียดของตำรวจ ผลการวิจัยพบว่า หนึ่งในสี่ของกลุ่มตัวอย่าง (ร้อยละ 25.6) มีระดับ ความเครียดสูงกว่าปกติ ซึ่งในจำนวนนี้มีความเครียดสูงกว่าปกติมากร้อยละ 3.7 3. มนทิรา ปรีชา (2552) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียดและพฤติกรรมการจัดการความเครียดของ ตำรวจตระเวนชายแดน กองร้อย 446 จังหวัดนครราชสีมา ผลการวิจัยพบว่า ตำรวจตระเวนชายแดน กองร้อย 446 จังหวัดนครราชสีมาที่มีความเครียดอยู่ในระดับสูงร้อยละ 13.0 ความเครียดระดับปานกลาง ร้อยละ 54.3 และมีความเครียดอยู่ในระดับต่ำคิดเป็น ร้อยละ 32.7 ส่วนปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับ ความเครียดและเป็นปัจจัยทำนายการเกิดความเครียด ได้แก่ บุคลิกภาพที่ไม่มีความมั่นคงทางด้าน อารมณ์ (ลักษณะบุคลิกภาพ Scale N) การสนับสนุนทางสังคมในระดับต่ำ เนื่องจากงานวิจัยชิ้น ดังกล่าวศึกษากับกลุ่มตำรวจตระเวนชายแดน กองร้อย 446 จังหวัดนครราชสีมา ซึ่งเป็นพื้นที่ที่เสี่ยงต่อ ความปลอดภัยในชีวิตจึงมีส่วนทำให้เกิดภาวะความเครียดได้มากกว่า 4. สมศักดิ์ วังเอี่ยมเสริมสุข (2554) ได้ศึกษาเรื่อง การเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยด้านงานที่ส่งผลต่อความเครียดและ พฤติกรรมเผชิญความเครียดของพนักงานรัฐวิสาหกิจ: กรณีศึกษาพนักงานบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) สำนักงานหลักสี่และสำนักงานบางรัก ผลการวิจัยพบว่า พฤติกรรม เผชิญความเครียดของพนักงานบริษัท กสท สำนักงานหลักสี่ และพนักงานบริษัท กสท สำนักงาน บางรัก โดยรวมอยู่ในระดับมากอาจเป็นเพราะพนักงานที่ในหน่วยงานรัฐวิสาหกิจมีการแข่งขัน ทางด้านผลงานมากกว่าองค์กรของรัฐ เนื่องจากเป็นองค์กรที่มุ่งหวังผลกำไรมากกว่า และ 5. ัญญา มุลต้า (2559) ได้วิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของตำรวจตรวจคนเข้าเมือง สุวรรณภูมิ ผลการวิจัยพบว่า ข้าราชการตำรวจตรวจคนเข้าเมืองสุวรรณภูมิ มีความเครียดใน ภาพรวม ด้านร่างกาย ด้านจิตใจ และด้านพฤติกรรม อยู่ในระดับมาก

2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบระดับภาวะความเครียดในการทำงานของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

2.1 เพศ พบว่า ข้าราชการตำรวจ ที่มีเพศต่างกันมีระดับภาวะความเครียดในการ ทำงานแตกต่างกันแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ โดยผลการศึกษาที่พบมีความไม่ สอดคล้องกับงานวิจัยของัญญา มุลต้า (2559) ได้วิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการ ปฏิบัติงานของตำรวจตรวจคนเข้าเมืองสุวรรณภูมิ ที่พบว่า ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองสุวรรณภูมิ ที่มี เพศต่างกัน มีความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

2.2 อายุ พบว่า ข้าราชการตำรวจ ที่มีอายุต่างกันมีระดับภาวะความเครียดในการทำงานในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีความสอดคล้องกับผลการวิจัยของอาทิตย์ ชัยประคองชีพ (2554) ได้วิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ ในสถานีตำรวจภูธรบ่อวิน อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี พบว่า ข้าราชการตำรวจ ในสถานีตำรวจภูธรบ่อวิน อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ที่มี อายุแตกต่างกัน มีปัจจัยความเครียดในการทำงานไม่แตกต่างกัน

2.3 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ข้าราชการตำรวจ ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีระดับภาวะความเครียดในการทำงานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ โดยมีความสอดคล้องกับผลการวิจัยของอาทิตย์ ชัยประคองชีพ (2554) ได้วิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ ในสถานีตำรวจภูธรบ่อวิน อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี พบว่า ข้าราชการตำรวจ ในสถานีตำรวจภูธรบ่อวิน อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ที่มีรายได้ต่อเดือน แตกต่างกัน มีปัจจัยความเครียดในการทำงานไม่แตกต่างกัน

2.4 สถานภาพการสมรส พบว่า ข้าราชการตำรวจ ที่มีสถานภาพการสมรสต่างกันมีระดับภาวะความเครียดในการทำงานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ โดยผลการศึกษาที่พบมีความไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของณัฐชา มูลคำ (2559) ได้วิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของตำรวจตรวจคนเข้าเมืองสุวรรณภูมิ พบว่า ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองสุวรรณภูมิ ที่มีสถานภาพการสมรสต่างกัน มีความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 นอกจากนี้ยังไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของอาทิตย์ ชัยประคองชีพ (2554) ที่ได้วิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ ในสถานีตำรวจภูธรบ่อวิน อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี พบว่า ข้าราชการตำรวจ ในสถานีตำรวจภูธรบ่อวิน อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ที่มีสถานภาพและสาขางาน แตกต่างกัน มีปัจจัยความเครียดในการทำงานแตกต่างกันเป็นไปตามสมมติฐาน

2.5 ระดับชั้น พบว่า ข้าราชการตำรวจ ที่มีระดับชั้นต่างกันมีระดับภาวะความเครียดในการทำงานในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีความสอดคล้องกับผลการวิจัยของซาฟาเรีย, ออทมัน และวาฮาฟ (Safaria, Othman & Wahab, 2011 อ้างถึงใน ณัฐชา มูลคำ, 2559) พบว่า ระดับระดับชั้นทางวิชาการ ของอาจารย์มหาวิทยาลัยในประเทศมาเลเซียและอินโดนีเซีย มีผลโดยตรงต่อความเครียดในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านงาน กับภาวะความเครียดในการทำงานของ ข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี พบว่า ปัจจัยด้านงานในภาพรวมมี

ความสัมพันธ์กันทางบวก ในระดับปานกลาง กับระดับภาวะความเครียดในการทำงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.1 ปัจจัยด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ มีความสัมพันธ์กันทางบวก ในระดับต่ำ กับระดับภาวะความเครียดในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยสามารถอธิบายผลดังกล่าวได้ด้วยแนวคิดของวาร์ชาว (Warshaw, 1979) ที่กล่าวว่า ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานประการหนึ่ง คือ ลักษณะงานและสภาพแวดล้อม (Tasks and environment) ได้แก่ ปริมาณงานสภาพแวดล้อมทางกายภาพ เช่น ลักษณะของสถานที่ทำงาน สารพิษ สารเคมี ฝุ่นละออง เป็นต้น รวมถึง โครงสร้างงาน (Work structures) ประกอบด้วย ความยากง่ายของงาน มาตรฐานการทำงาน กะหรือผลัดในการทำงาน กฎระเบียบ ความซ้ำซากจำเจของงาน ฯลฯ โดยผลการศึกษาดังกล่าวมีความสอดคล้องกับผลการศึกษาของณรงค์กร ศาสนา (2556) ที่ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของพนักงานส่วนตำบลในจังหวัดปราจีนบุรี ที่พบว่า ปัจจัยด้านการปฏิบัติงานและปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมมีผลต่อความเครียดในการทำงานของพนักงานส่วนตำบลในจังหวัดปราจีนบุรีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เช่นเดียวกับการศึกษาของดวงรัตน์ วัฒนกิจไกรเลิศ และกลิ่นชบา สุวรรณรงค์ (2557) ได้ศึกษาเรื่อง ความเครียด ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียด และการจัดการความเครียดของตำรวจ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของตำรวจนครบาลคือ ปัจจัย ด้านการปฏิบัติงาน มีอิทธิพลต่อความเครียดของตำรวจนครบาล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ อีกทั้งยังมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของจันดาภิ, ฟราด, ซาดามัน และราชปิ (Jandaghi, Fard, Saadatmand & Rajabi, 2011 อ้างถึงใน ณีภูฐา มูลคำ, 2559) ที่ทำการศึกษารื่องความสัมพันธ์ของลักษณะงานที่ทำและความเครียดในการทำงาน กรณีศึกษาอาจารย์และพนักงานมหาวิทยาลัยของมหาวิทยาลัย พบว่า ลักษณะงานที่ทำ (จำแนกออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ 1. เป็นงานที่ต้องอาศัยทักษะที่หลากหลาย 2. ลักษณะงาน 3. ความสำคัญของงาน 4. การมีอิสระในการทำงาน) มีผลต่อความเครียดในการทำงานของอาจารย์มหาวิทยาลัยอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

3.2 ด้านบทบาทในองค์กรมีความสัมพันธ์กันทางบวก ในระดับปานกลาง กับระดับภาวะความเครียดในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผลการศึกษาดังกล่าวมีความสอดคล้องกับผลการศึกษาของดวงรัตน์ วัฒนกิจไกรเลิศ และกลิ่นชบา สุวรรณรงค์ (2557) ได้ศึกษาเรื่อง ความเครียด ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียด และการจัดการความเครียดของตำรวจ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของตำรวจนครบาลคือ ปัจจัยด้านบทบาทในองค์กร มีอิทธิพลต่อความเครียดของตำรวจนครบาล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เช่นเดียวกับผลการวิจัยของณีภูฐา มูลคำ (2559) ได้วิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของ

ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองสุวรรณภูมิ พบว่า ปัจจัยเกี่ยวกับองค์การ มีความสัมพันธ์กันในทิศทางบวก ในระดับปานกลาง กับความเครียดในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

3.3 ด้านความก้าวหน้าในงาน มีความสัมพันธ์กันทางบวก ในระดับต่ำ กับระดับภาวะความเครียดในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยสามารถอธิบายได้ตามแนวคิดของคูเปอร์และคณะ (Cooper, et.al, 1988) ได้อธิบายว่าปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน จาก Occupational Stress Indicator ระบุว่าด้านความสำเร็จและก้าวหน้าในงานหากบุคคลสามารถทำงานให้สำเร็จลุล่วงด้วยดี ย่อมคาดหวังถึงโอกาสเลื่อนขั้น เลื่อนระดับชั้นในหน่วยงาน หรือมีโอกาสในการพัฒนาตนเอง ซึ่งถ้าหากบุคคลได้รับการส่งเสริมมากหรือน้อยเกินไป การถูกประเมินความสามารถต่ำกว่าความเป็นจริง การขาดการฝึกอบรมหรือพัฒนา การขาดโอกาสในการพัฒนาตนเอง ขาดความมั่นคงในการทำงาน ไม่มีความก้าวหน้าในอาชีพ ย่อมนำไปสู่ภาวะความเครียดได้ โดยผลการศึกษาดังกล่าวมีความสอดคล้องกับผลการศึกษาของดวงรัตน์ วัฒนกิจไกรเลิศ และกลิ่นชบา สุวรรณรงค์ (2557) ได้ศึกษาเรื่อง ความเครียด ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียด และการจัดการความเครียดของตำรวจ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของตำรวจนครบาลคือ ปัจจัยด้านรายได้ มีอิทธิพลต่อความเครียดของตำรวจนครบาล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

3.4 ด้านสัมพันธภาพในหน่วยงาน มีความสัมพันธ์กันทางบวก ในระดับปานกลาง กับระดับภาวะความเครียดในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผลการศึกษา ดังกล่าวมีความสอดคล้องกับผลการศึกษาของดวงรัตน์ วัฒนกิจไกรเลิศ และกลิ่นชบา สุวรรณรงค์ (2557) ได้ศึกษาเรื่อง ความเครียด ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียด และการจัดการความเครียดของตำรวจ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของตำรวจนครบาลคือ ปัจจัยด้านการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา และด้านการสนับสนุนจากผู้ร่วมงาน/ผู้ใต้บังคับบัญชา มีอิทธิพลต่อความเครียดของตำรวจนครบาล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

### ข้อเสนอแนะ

จากข้อค้นพบที่ได้จากการศึกษา ผู้วิจัยเห็นว่าควรมีข้อเสนอแนะต่อสำนักงานตำรวจแห่งชาติ และสถานีตำรวจภูธรเมืองพัทยา ในเชิงนโยบายที่สำคัญดังนี้

1. ด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ พบว่า เป็นปัจจัยด้านงานที่มีผลต่อความเครียดในการทำงาน อยู่ในระดับมาก ผู้วิจัยเห็นว่าควรมีข้อเสนอแนะดังนี้

1.1 ควรเพิ่มอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ตำรวจฯ ให้เพียงพอต่อภาระงานเพื่อให้เจ้าหน้าที่ตำรวจฯ ได้มีเวลาสำหรับการจัดการธุระส่วนตัว รวมถึงให้เวลากับครอบครัว

1.2 ควรสร้างค่านิยม ให้ข้าราชการตำรวจ ทุกคนมีความภาคภูมิใจว่า งานที่ตนเองทำ เป็นงานที่เสียสละเพื่อส่วนร่วม เป็นงานที่มีเกียรติ รวมถึงครอบครัวของข้าราชการตำรวจ ทุกคน ด้วยที่เป็นครอบครัวที่เสียสละอย่างยิ่ง

2. ด้านบทบาทในองค์กร พบว่า เป็นปัจจัยด้านงานที่มีผลต่อความเครียดในการทำงาน อยู่ในระดับปานกลาง ผู้วิจัยเห็นว่าควรมีข้อเสนอแนะดังนี้

2.1 ควรมีการแก้ไขเกี่ยวกับความซับซ้อนของบทบาทความรับผิดชอบเกี่ยวกับการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจฯ ให้มีความเป็นเอกเทศไม่ต้องรับผิดชอบที่ละหลาย ๆ งาน

2.2 การสั่งการแต่ละครั้งควรมีความชัดเจน ถูกต้องในที่เดียว เนื่องจากการต้องรับฟังคำสั่งในการปฏิบัติงานอยู่เสมอก็เป็นอีกปัจจัยที่มีผลทำให้เจ้าหน้าที่ตำรวจฯ เกิดภาวะความเครียด เช่นเดียวกัน

2.3 ผู้บังคับบัญชาควรให้อำนาจการตัดสินใจในการทำงาน ให้แก่ผู้ใต้บังคับบัญชา ให้การสนับสนุน และให้ความช่วยเหลือต่าง ๆ เมื่อผู้ใต้บังคับบัญชาผิดพลาด

3. ด้านความก้าวหน้าในงาน พบว่า เป็นปัจจัยด้านงานที่มีผลต่อความเครียดในการทำงาน อยู่ในระดับมาก ผู้วิจัยเห็นว่าควรมีข้อเสนอแนะดังนี้

3.1 ควรศึกษาถึงความเป็นไปได้ในการปรับเงินเดือนให้เหมาะสมกับค่าครองชีพ ปริมาณงาน และความเสี่ยงของงานที่ทำ

3.2 ควรศึกษาถึงความเป็นไปได้ในการให้ความช่วยเหลือทางด้านสวัสดิการต่าง ๆ ให้ดีขึ้นเพียงพอต่อการดำรงชีพที่ค่าครองชีพมีแนวโน้มสูงขึ้นอยู่ตลอด

3.3 การเปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่ตำรวจฯ ได้มีโอกาสพัฒนาตนเอง อาทิ การส่งเสริมในการศึกษาต่อ การส่งเสริมให้การฝึกอบรมต่าง ๆ

4. ด้านสัมพันธภาพในหน่วยงาน พบว่า เป็นปัจจัยด้านงานที่มีผลต่อความเครียดในการทำงาน อยู่ในระดับปานกลาง ผู้วิจัยเห็นว่า ควรมีการดำเนินกิจกรรมกระชับความสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจฯ ทั้งภายในหน่วยงาน รวมถึงระหว่างหน่วยงานให้มีความสัมพันธ์แน่นแฟ้น กลมเกลียวกันภายในองค์กร เพื่อประสิทธิภาพการทำงานที่ดีขึ้นและเพิ่มความสุขในการทำงาน

5. ทางด้านร่างกาย จากผลการศึกษาพบว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจส่วนใหญ่มีความเครียดทางด้านร่างกายในระดับสูงจากการเข้าเวรจนทำให้เกิดการพักผ่อนไม่เพียงพอ ไม่มีเวลาส่วนตัว และครอบครัว ผู้วิจัยเห็นว่าควรมีการจัดระบบงานให้เหมาะสม สรรหาอัตรากำลังให้เพียงพอกับการปฏิบัติงาน รวมถึงการจัดสถานที่สำหรับการพักผ่อนในที่ทำงานเพื่อให้เจ้าหน้าที่ตำรวจได้พักผ่อนเต็มที่ และเพื่อการทำงานอย่างเต็มประสิทธิภาพ

6. เจ้าหน้าที่ตำรวจส่วนใหญ่มีความเครียดอยู่ในระดับน้อย อย่างไรก็ตามก็มีข้าราชการตำรวจ บางคนมีอาการเครียดในระดับมาก ดังนั้น ผู้บริหารหรือผู้บังคับบัญชาควร เอาใจใส่ หรือ ศึกษาว่าความเครียดในระดับที่เจ้าหน้าที่ตำรวจประสบอยู่เกิดจากอะไร และควรมีผู้ได้บังคับบัญชา คนใดมีความเครียดบ้าง โดยใช้วิธีการแบบการไต่ถามสารทุกข์สุกดิบแบบคนในครอบครัว เพื่อที่จะ ได้หาทางแก้ไข หรือหาทางจัดการ บรรเทา หรือขจัดปัญหาเหล่านั้น ก่อนที่จะไม่สามารถแก้ปัญหา ได้ทันการณ์

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. จากการศึกษาครั้งนี้พบว่า ปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดที่สำคัญคือ ลักษณะงานที่ รับผิดชอบ และความก้าวหน้าในอาชีพ อันได้แก่ งานที่ต้องเสียสละเวลาส่วนตนหรือเวลาของ ครอบครัว และค่าตอบแทนที่ได้รับไม่เพียงพอ ผู้วิจัยจึงเห็นควรมีศึกษาเจาะลึกในประเด็นดังกล่าว เกี่ยวกับ “การศึกษาความเป็นไปได้ในการเพิ่มค่าตอบแทนของเจ้าหน้าที่ตำรวจ” หรือ “การศึกษา เปรียบเทียบค่าตอบแทนที่ได้รับกับบุคลากรในองค์กรอื่น ๆ ”

2. ควรศึกษาความเครียด พฤติกรรมในการจัดการความเครียด และปัจจัยที่ทำให้เกิด ความเครียดในด้านอื่น ๆ ที่ผู้วิจัยยังไม่ได้ศึกษาเพื่อความหลากหลายมากยิ่งขึ้น อาทิ ความพึงพอใจ ในการทำงาน การปรับตัว และคุณภาพชีวิตในการทำงาน

3. ควรศึกษาตัวแปรทางจิตวิทยาอื่น ๆ เช่น ภาวะผู้นำของผู้บังคับบัญชา บุคลิกภาพและ การทำงานแต่ละสายงาน เพื่อนำผลที่ได้มากำหนดแนวทางการพัฒนาศักยภาพการทำงานในสถานี ตำรวจภูธรเมืองพัทยา ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

## บรรณานุกรม

- กรมสุขภาพจิต. (2541). *รายงานความเครียด*. กรุงเทพฯ: กระทรวงสาธารณสุข.
- กรมสุขภาพจิต. (2546). *การศึกษาความเครียดของประชาชนไทย ในปี 2546*. กรุงเทพฯ: กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข.
- กรมสุขภาพจิต. (2558). *รายงานอัตราการฆ่าตัวตายของประเทศไทย (รายต่อแสนประชากร) ประจำปี 2558*. เข้าถึงได้จาก <https://www.suicidethai.com/report/download/view.asp?id=20>.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2549). *สถิติสำหรับงานวิจัย (พิมพ์ครั้งที่ 2)*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์.
- ความสุขของแรงงานไทยในปัจจุบัน. (2556). เข้าถึงได้จาก [http://www.matichon.co.th/news\\_detail.php?newsid=1366792229](http://www.matichon.co.th/news_detail.php?newsid=1366792229)
- เจษฎา คุณามมาก. (2555). ความเครียดในการทำงานของอาจารย์มหาวิทยาลัยรัฐ. *NIDA Development Journal*, 54(1), 2557.
- ชูวงศ์ ฉายะบุตร. (2546). การให้บริการแบบครบวงจร แนวทางการให้บริการเชิงรุกของกรมการปกครองเทศบาล. *วารสารเทศบาล*, 7, 11-14.
- ณัฐภา มุลต้า. (2559). *ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของตำรวจตรวจคนเข้าเมืองสุวรรณภูมิ*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชานโยบายสาธารณะ และการจัดการสมัยใหม่, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา.
- ณรงค์กร ศาสนา. (2556). *ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของพนักงานส่วนตำบลในจังหวัดปราจีนบุรี*. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์.
- ดวงรัตน์ วัฒนกิจไกรเลิศ และกลินชบา สุวรรณรงค์. (2557). ความเครียด ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียด และการจัดการความเครียดของตำรวจ. *วารสารพยาบาลศาสตร์*, 32(3), 20-30.
- นันทวัฒน์ ชีร์ระตะวัน. (2554). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจภูธรเมืองพัทธยา จังหวัดชลบุรี*. งานนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารงานยุติธรรมและสังคม, คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.

- ภาวิณี ตันรังสรรค์. (2548). *ความเครียดจากการประกอบอาชีพ*. สงขลา: มหาวิทยาลัยทักษิณ.
- มนทรา ปรีชา. (2552). *ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียดและพฤติกรรมการจัดการความเครียดของตำรวจตระเวนชายแดน กองร้อย 446 จังหวัดนครราชสีมา*. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาสุขภาพจิต, คณะแพทยศาสตร์, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2546). *พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542*. กรุงเทพฯ: นานมีบุ๊ค.
- วิทญา ตันอารีย์. (2551). *ความเครียดจากการทำงานของพนักงานมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่*. การค้นคว้าแบบอิสระสาขารัฐศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขาวิชาสาขารัฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ขงยุทธ ฉายแสง. (2553). *ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร ในสถานีตำรวจภูธรจังหวัดนครปฐม*. งานนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาสังคมศาสตร์ เพื่อการพัฒนา, คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.
- สมศักดิ์ วั่งเยี่ยมเสริมสุข. (2554). *การเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยด้านงานที่ส่งผลต่อความเครียดและพฤติกรรมเผชิญความเครียดของพนักงานรัฐวิสาหกิจ: กรณีศึกษาพนักงานบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) สำนักงานหลักสี่และสำนักงานบางรัก*. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการประกอบการ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- สมยศ นาวิการ. (2543). *การบริหารและพฤติกรรมองค์กร*. กรุงเทพฯ: ผู้จัดการ.
- สถานีตำรวจภูธรเมืองพัทธา. (2559). *ข้อมูลทั่วไปของสถานีตำรวจภูธรเมืองพัทธา*. ชลบุรี: สถานีตำรวจภูธรเมืองพัทธา.
- สถานีตำรวจภูธรเมืองพัทธา. (2559). *จำนวนคดีของสถานีตำรวจภูธรเมืองพัทธา*. ชลบุรี: สถานีตำรวจภูธรเมืองพัทธา.
- สำนักงานยุทธศาสตร์ตำรวจ. (2558). *รายงานผลการศึกษานโยบายการฆ่าตัวตายของเจ้าหน้าที่ตำรวจ*. เข้าถึงได้จาก <http://research.police.go.th/index.php/datacenter/research/-/32---1>
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2555). *สถิติคดีอาญาที่สำคัญ*. เข้าถึงได้จาก <http://service.nso.go.th/nso/web/statseries/statseries13.html>.
- อาทิตย์ ชัยประคองชีพ. (2557). *ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจในสถานีตำรวจภูธรบ่อวิน อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี*. งานนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารงานยุติธรรมและสังคม, คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.



- Beehr, T. A. & Newman, J. E. (1974). Job stress employee health and organization effectiveness : a fact analysis, model and literature review. *Personal psychology*, 22, 605-699.
- Brown, W. B., & Moberg, D.J. (1980). *Organization theory and management: Approach*. New York : John Wiley and Sons.
- Cooper, C. L., Sloan, S. J. & Williams, S.(1988). *Occupational stress indicator : Management guide*. London: NFER Nelson.
- Cooper, C. L. & Davidson, M. J. (1987). *The stress survivors*. London: Gration.
- Farmer, R. E. et.al.. (1984). *Stress management for human service*. New bery Park, CA: Sage.
- Hinkle, D. E, William ,W. & Stephen, G. J. (1998). *Applied statistics for the behavior sciences*. (4<sup>th</sup>.ed.). New York : Houghton Mifflin,
- Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal and coping*. New York: Springer.
- Luthans, F. (2008). *Organization behavior*. Boston;: McGraw-Hill/Irwin.
- Kalimo, R., El-Betawi, M. A., & Cooper, C. L. (1987). *Psychosocial factors at work and their relation to health*. Geneva: World Health Organization.
- Robbins, S. P. & Judge, T. (2013). *Organization behavior*. Upper Saddle River, NJ.: Pearson.
- Savery, K. (1989). The influence of job factors on employee satisfaction. *Journal of Managerial Psychology* , 4(1), 27 – 31.
- Vechio, R. P. (1991). *Organizational behavior* (2 nd ed). Hinsdale , IL: The Dry Press.
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An introductory analysis*. New York: Harper and Row.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

การทดสอบความเที่ยงตรง (IOC) ของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผลการวิเคราะห์การหาค่าดัชนีความสอดคล้องตามวัตถุประสงค์ของแบบสอบถาม  
(ค่า IOC) จากผู้เชี่ยวชาญ

ชื่อเรื่อง : การศึกษาภาวะความเครียดในการทำงานของข้าราชการตำรวจ  
สถานีตำรวจภูธรเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี

แบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถามให้ผู้เชี่ยวชาญ  
ดังรายนามต่อไปนี้

1. ร.ต.อ วินัย สนิทพันธ์
2. ร.ต.อ. ดร. วิเชียร ตันติศิริคงค
3. พ.ต.อ. หญิง ดร. ศุภลักษณ์ เหลี่ยมวรางกูร

ผู้วิจัยได้กำหนดค่าดัชนีความสอดคล้องของวัตถุประสงค์ (IOC) ของแต่ละข้อไม่น้อย  
กว่า 0.5 (อ้างอิง) ดังตารางสรุปคะแนนแบบทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) ของแบบสอบถาม  
ดังนี้

-1 หมายถึง ไม่สอดคล้อง                      0 หมายถึง ไม่แน่ใจ                      1 หมายถึง สอดคล้อง

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อคำถาม / ประเด็นคำถาม	ผู้เชี่ยวชาญท่านที่			คะแนน IOC	แปลผล
	1	2	3		
1. เพศ	1	1	1	1	สอดคล้อง
2. อายุ	1	1	1	1	สอดคล้อง
3. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	1	1	1	1	สอดคล้อง
4. สถานภาพสมรส	1	1	1	1	สอดคล้อง
5. ระดับชั้น	1	1	1	1	สอดคล้อง

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านงานที่ของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี

ข้อคำถาม / ประเด็นคำถาม	ผู้เชี่ยวชาญท่านที่			คะแนน IOC	แปลผล
	1	2	3		
<b>ลักษณะงานที่รับผิดชอบ</b>					
1. ปริมาณงานที่ทำในแต่ละวันมากเกินไป	1	1	1	1	สอดคล้อง
2. เวลาปฏิบัติงานไม่แน่นอน	1	1	1	1	สอดคล้อง
3. งานที่ทำมีความเร่งด่วน	1	1	1	1	สอดคล้อง
4. ไม่มีความอิสระในการทำงาน	1	1	1	1	สอดคล้อง
5. ขั้นตอนการปฏิบัติงานมากเกินไป	1	1	1	1	สอดคล้อง
6. ความเสี่ยงต่อการเกิดอันตรายต่อชีวิตและทรัพย์สิน	1	1	1	1	สอดคล้อง

## ส่วนที่ 2 (ต่อ)

ข้อคำถาม / ประเด็นคำถาม	ผู้เชี่ยวชาญท่านที่			คะแนน IOC	แปลผล
	1	2	3		
<b>ลักษณะงานที่รับผิดชอบ (ต่อ)</b>					
7. งานที่ต้องเสียสละเวลาส่วนตน หรือเวลาของครอบครัว	1	1	1	1	สอดคล้อง
<b>บทบาทในองค์กร</b>					
1. ขอบเขตหน้าที่ในการปฏิบัติงานไม่ชัดเจน	1	1	1	1	สอดคล้อง
2. ต้องปฏิบัติงานหลาย ๆ อย่างพร้อมกันในเวลาเดียวกัน	1	1	1	1	สอดคล้อง
3. การไม่มีอำนาจการตัดสินใจในการทำงาน	1	1	1	1	สอดคล้อง
4. การได้รับมอบหมายงานที่ยาก กว่าเพื่อนร่วมงาน	1	1	1	1	สอดคล้อง
5. ไม่ได้รับการยอมรับผลงานจากบุคคลในองค์กร	1	1	1	1	สอดคล้อง
<b>ความก้าวหน้าในงาน</b>					
1. การขาดโอกาสเลื่อนตำแหน่งหน้าที่การงาน	1	1	1	1	สอดคล้อง
2. การพิจารณาเลื่อนขั้นที่ไม่ยุติธรรม	1	1	1	1	สอดคล้อง
3. ความกังวลเกี่ยวกับการโยกย้ายตำแหน่งหรือหน่วยงาน	1	1	1	1	สอดคล้อง
4. ผู้บังคับบัญชาไม่สนับสนุนให้หาความรู้เพิ่มเติม	1	1	1	1	สอดคล้อง
5. เงินเดือนที่ได้รับในปัจจุบันไม่เหมาะสมกับปริมาณงาน	1	1	1	1	สอดคล้อง
6. เงินเดือนที่ได้รับในปัจจุบันไม่เหมาะสมกับค่าครองชีพ	1	1	1	1	สอดคล้อง
7. การไม่ได้รับเบี่ยเลี้ยงพิเศษนอกเหนือจากเงินเดือนประจำ	1	1	1	1	สอดคล้อง

## ส่วนที่ 2 (ต่อ)

ข้อความ / ประเด็นคำถาม	ผู้เชี่ยวชาญท่านที่			คะแนน IOC	แปลผล
	1	2	3		
<b>ความก้าวหน้าในงาน (ต่อ)</b>					
8. การไม่มีโอกาสพัฒนาตนเองตามที่คาดหวัง	1	1	1	1	สอดคล้อง
<b>สัมพันธภาพในหน่วยงาน</b>					
1. ความรู้สึกที่ท่านถูกทอดทิ้งจากเพื่อนร่วมงาน	1	1	1	1	สอดคล้อง
2. การขาดความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงานในสายงาน	1	1	1	1	สอดคล้อง
3. ปัญหาเพื่อนร่วมงานชอบใช้อารมณ์กับท่านขณะปฏิบัติงาน	1	1	1	1	สอดคล้อง
4. การไม่ได้รับการยอมรับนับถือความสามารถของท่านเพื่อนร่วมงาน	1	1	1	1	สอดคล้อง
5. ผู้บังคับบัญชาไม่ยอมรับในความสามารถของท่าน	1	1	1	1	สอดคล้อง
6. ปัญหาการแก่งแย่งความดีความชอบระหว่างเพื่อนร่วมงาน	1	1	1	1	สอดคล้อง

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับภาวะความเครียดในการทำงานของข้าราชการ  
ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี

ข้อความ / ประเด็นคำถาม	ผู้เชี่ยวชาญท่านที่			คะแนน IOC	แปลผล
	1	2	3		
<b>ด้านสุขภาพร่างกาย</b>					
1. ท่านรู้สึกพักผ่อนไม่เพียงพอ	1	1	1	1	สอดคล้อง
2. ท่านมีอาการหายใจ หอบหรือต้องถอนหายใจบ่อย ๆ	1	1	1	1	สอดคล้อง
3. ท่านรู้สึกว่ากล้ามเนื้อมีอาการเกร็ง (ขมวดคิ้ว กำหมัด หรือกัศกราม)	1	1	1	1	สอดคล้อง
4. ท่านรู้สึกเหนื่อยล้า อ่อนเพลีย	1	1	1	1	สอดคล้อง
5. ท่านมีอาการตึงที่ไหล่ คอ และหลัง	1	1	1	1	สอดคล้อง
6. แม้อยู่เฉย ๆ ท่านก็รู้สึกใจสั่นหรือบางครั้งหัวใจเต้นแรงผิดปกติ	1	1	1	1	สอดคล้อง
7. ท่านปวดหัวบ่อยครั้งในขณะที่ปฏิบัติงาน	1	1	1	1	สอดคล้อง
8. ท่านรู้สึกหมดเรี่ยวแรงเมื่อถึงเลิกงานทุกครั้ง	1	1	1	1	สอดคล้อง
9. ร่างกายทรุดโทรมมากกว่าปกติเนื่องจากการที่ต้องทุ่มเทการทำงาน	1	1	1	1	สอดคล้อง
<b>ด้านสุขภาพจิต</b>					
1. ท่านรู้สึกว่าหน้าที่การงานไม่มีคุณค่าในสายตาท่านเลย	1	1	1	1	สอดคล้อง
2. ท่านรู้สึกซึมเศร้า ไม่สดชื่นในขณะที่ทำงาน	1	1	1	1	สอดคล้อง
3. ท่านรู้สึกหงุดหงิด รำคาญเพื่อนร่วมงาน	1	1	1	1	สอดคล้อง
4. ท่านไม่รู้สึกผูกพันกับองค์กร	1	1	1	1	สอดคล้อง



## ส่วนที่ 2 (ต่อ)

ข้อความ / ประเด็นคำถาม	ผู้เชี่ยวชาญท่านที่			คะแนน IOC	แปลผล
	1	2	3		
<b>ด้านสุขภาพจิต (ต่อ)</b>					
6. ท่านรู้สึกเป็นทุกข์ (มีอาการท้อแท้, เศร้า)	1	1	1	1	สอดคล้อง
7. ท่านตกอยู่ในอาการซึมเศร้า	1	1	1	1	สอดคล้อง
8. ท่านรู้สึกถูกเหยียดหยาม	1	1	1	1	สอดคล้อง
9. ท่านรู้สึกอับอาย	1	1	1	1	สอดคล้อง
10. ท่านรู้สึกมีอาการฟุ้งซ่าน	1	1	1	1	สอดคล้อง
11. ท่านรู้สึกทนไม่ได้ต่อการก้าวร้าวของผู้อื่น	1	1	1	1	สอดคล้อง
<b>ด้านพฤติกรรม</b>					
1. สูบบุหรี่ ดื่มเครื่องดื่มแอลกอฮอล์มากขึ้นกว่าปกติ เพราะกังวลเรื่องงาน	1	1	1	1	สอดคล้อง
2. ก้าวร้าว เมื่อเข้าใกล้ผู้บังคับบัญชา	1	1	1	1	สอดคล้อง
3. นอนไม่หลับ หรือนอนหลับยาก	1	1	1	1	สอดคล้อง
4. ความอยากอาหารลดลง	1	1	1	1	สอดคล้อง
5. เหม่อลอย ฟุ้งซ่าน ชอบอยู่คนเดียว	1	1	1	1	สอดคล้อง
6. ท่านไม่อยากไปทำงาน จี้เกียจ ไม่กระตือรือร้น	1	1	1	1	สอดคล้อง
7. ท่านทะเลาะกับเพื่อนร่วมงานบ่อยครั้ง	1	1	1	1	สอดคล้อง

**ภาคผนวก ข**

**การทดสอบความเชื่อมั่นของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย**

### ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของเนื้อหา

#### สรุปผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของเนื้อหา

ตัวแปรที่ใช้วิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม	ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา
1. ปัจจัยด้านงานที่มีอิทธิพลต่อระดับภาวะความเครียดในการทำงาน	.932
1.1 ด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ	.777
1.2 ด้านบทบาทในองค์กร	.820
1.3 ด้านความก้าวหน้าในงาน	.878
1.4 ด้านสัมพันธภาพในหน่วยงาน	.931
2. ระดับภาวะความเครียดในการทำงาน	.958
2.1 ด้านสุขภาพร่างกาย	.933
2.2 ด้านสุขภาพจิต	.937
2.3 ด้านพฤติกรรม	.883
ภาพรวม	.966

จากผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม หรือ ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) พบว่า ทุกตัวแปรมีค่ามากกว่า 0.70 สามารถนำเอาแบบสอบถามชุดนี้ไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลได้

โดยรายละเอียดในแต่ละข้อย่อยมีดังนี้

## 1. ในภาพรวม

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Exclude d(1)	0	.0
	Total	30	100.0

1.00 Listwise deletion based on all variables in the procedure.

### Reliability Statistics

Alpha	N of Items
.966	53

## 2. รวบบ้างจ้ยด้ำนงำนที่มีอิทธิพลต่อระดับภำวะควำมเครียดในกำรทำงำน

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded (1)	0	.0
	Total	30	100.0

1.00 Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
a1.1	86.9667	335.826	.457	.931
a1.2	86.9000	339.334	.194	.935
a1.3	86.9000	331.197	.509	.930
a1.4	87.4333	324.461	.542	.930
a1.5	87.2667	326.064	.483	.931
a1.6	86.9333	328.547	.533	.930
a1.7	86.4667	341.223	.328	.932
a2.8	87.0000	331.724	.446	.931
a2.9	86.7667	335.840	.359	.932
a2.10	87.2000	322.648	.701	.928
a2.11	87.9000	323.266	.695	.928
a2.12	88.2000	318.786	.643	.928
a3.13	87.7667	313.357	.703	.927
a3.14	87.4667	310.878	.681	.928
a3.15	87.6333	308.723	.820	.925
a3.16	87.6667	315.885	.637	.928
a3.17	86.5667	329.357	.484	.931
a3.18	86.5333	345.706	.053	.936
a3.19	86.6333	323.068	.639	.928
a3.20	87.3333	325.609	.625	.929
a4.21	88.4000	314.041	.693	.927
a4.22	88.4333	316.116	.726	.927
a4.23	88.5333	314.189	.722	.927
a4.24	88.5333	318.947	.661	.928
a4.25	88.2333	308.806	.743	.927
a4.26	87.6667	314.368	.600	.929

## 2.1 ด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ

### Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.777	7

### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
a1.1	23.7000	17.666	.544	.747
a1.2	23.6333	15.964	.460	.760
a1.3	23.6333	16.171	.632	.725
a1.4	24.1667	14.420	.649	.715
a1.5	24.0000	14.552	.597	.728
a1.6	23.6667	17.609	.364	.776
a1.7	23.2000	19.614	.312	.780

## 2.2 ด้านบทบาทในองค์กร

### Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.820	5

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
a2.8	13.6667	10.782	.645	.775
a2.9	13.4333	11.633	.552	.802
a2.10	13.8667	10.740	.653	.773
a2.11	14.5667	10.944	.630	.780
a2.12	14.8667	9.775	.605	.793

**2.3 ด้านความก้าวหน้าในงาน****Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.878	8

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
a3.13	26.7000	40.424	.657	.861
a3.14	26.4000	37.903	.732	.852
a3.15	26.5667	38.875	.778	.847
a3.16	26.6000	40.455	.641	.863
a3.17	25.5000	42.948	.688	.859
a3.18	25.4667	47.016	.348	.889
a3.19	25.5667	41.840	.759	.852
a3.20	26.2667	45.237	.553	.871

## 2.4 ด้านสัมพันธภาพในหน่วยงาน

### Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.931	6

### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
a4.21	13.2667	34.271	.823	.915
a4.22	13.3000	35.803	.812	.918
a4.23	13.4000	33.697	.913	.904
a4.24	13.4000	35.421	.846	.914
a4.25	13.1000	33.679	.786	.921
a4.26	12.5333	34.947	.659	.940

## 3. ระดับภาวะความเครียดในการทำงาน

### Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.958	27



**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
b1.1	68.1667	511.730	.310	.959
b1.2	69.1667	480.971	.702	.957
b1.3	69.2333	483.289	.718	.956
b1.4	68.5000	489.983	.738	.956
b1.5	68.4667	500.051	.495	.958
b1.6	69.3333	482.437	.761	.956
b1.7	69.3667	484.171	.663	.957
b1.8	68.6667	480.851	.736	.956
b1.9	68.3333	491.747	.713	.957
b2.10	69.6000	495.490	.574	.958
b2.11	69.7333	488.685	.824	.956
b2.12	70.1333	487.430	.739	.956
b2.13	70.2000	503.890	.376	.959
b2.14	70.1667	504.626	.474	.958
b2.15	69.8333	484.420	.737	.956
b2.16	70.2000	484.028	.806	.956
b2.17	69.8333	474.902	.767	.956
b2.18	70.4333	491.289	.722	.956
b2.19	70.3667	489.895	.797	.956
b2.20	69.8333	473.385	.792	.956
b3.21	69.6667	471.609	.757	.956
b3.22	69.5333	483.637	.680	.957
b3.23	69.1667	492.557	.579	.958
b3.24	69.8333	491.247	.696	.957
b3.25	69.8333	484.006	.711	.956
b3.26	69.7333	489.306	.627	.957
b3.27	70.7333	506.478	.473	.958

### 3.1 ด้านสุขภาพร่างกาย

#### Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.933	9

#### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
b1.1	26.8000	70.303	.514	.937
b1.2	27.8000	59.338	.844	.919
b1.3	27.8667	62.671	.736	.926
b1.4	27.1333	64.395	.815	.922
b1.5	27.1000	65.472	.705	.927
b1.6	27.9667	61.895	.811	.921
b1.7	28.0000	61.724	.739	.926
b1.8	27.3000	60.010	.850	.918
b1.9	26.9667	65.757	.744	.926

### 3.2 ด้านสุขภาพจิต

#### Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.937	11

### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
b2.10	21.6000	93.145	.489	.941
b2.11	21.7333	89.582	.777	.930
b2.12	22.1333	87.706	.757	.930
b2.13	22.2000	91.821	.505	.941
b2.14	22.1667	93.247	.593	.936
b2.15	21.8333	84.902	.824	.927
b2.16	22.2000	84.855	.900	.924
b2.17	21.8333	81.937	.797	.929
b2.18	22.4333	88.461	.792	.929
b2.19	22.3667	87.895	.874	.927
b2.20	21.8333	80.902	.841	.927

### 3.3 ด้านพฤติกรรม

#### Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.883	7

### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
b3.21	14.5667	29.909	.814	.846
b3.22	14.4333	33.426	.714	.860
b3.23	14.0667	35.789	.614	.873
b3.24	14.7333	36.202	.693	.864
b3.25	14.7333	32.685	.821	.846
b3.26	14.6333	34.654	.684	.864
b3.27	15.6333	41.689	.353	.897

ภาคผนวก ค  
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย



### แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

#### เรื่อง การศึกษาภาวะความเครียดในการทำงานของข้าราชการตำรวจ

##### สถานีตำรวจภูธรเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี

แบบสอบถามในครั้งนี้แบบสอบถาม แบ่งเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านงานที่มีอิทธิพลต่อระดับภาวะความเครียดในการทำงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับภาวะความเครียดในการทำงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงในความอนุเคราะห์ครั้งนี้

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างให้ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุดเพียงข้อเดียวและกรอกข้อความในช่องว่างที่ท่านเห็นสมควร

#### ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

- 1) ชาย                       2) หญิง

2. อายุ

- 1) น้อยกว่า/เท่ากับ 30 ปี                       2) 31-40 ปี  
 3) 41-50 ปี     4) 51 ปีขึ้นไป

3. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- 1) น้อยกว่า 15,000 บาท                       2) 15,000 - 20,000 บาท  
 3) 20,001 - 25,000 บาท                       4) 25,001 - 30,000 บาท  
 5) มากกว่า 30,000 บาท

## 4. สถานภาพสมรส

- 1) โสด    2) สมรส    3) หย่าร้าง    4) หม้าย

## 5. ระดับชั้น

- 1) สัญญาบัตร    2) ประทวน

**ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านงานที่มีอิทธิพลต่อระดับภาวะความเครียดในการทำงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองพัทธยา จังหวัดชลบุรี**

ประเด็น	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ลักษณะงานที่รับผิดชอบ</b>					
1. ปริมาณงานที่ทำในแต่ละวันมากเกินไป					
2. เวลาปฏิบัติงานไม่แน่นอน					
3. งานที่ทำมีความเร่งด่วน					
4. ไม่มีอิสระในการทำงาน					
5. ขั้นตอนการปฏิบัติงานมากเกินไป					
6. ความเสี่ยงต่อการเกิดอันตรายต่อชีวิตและทรัพย์สิน					
7. งานที่ต้องเสียสละเวลาส่วนตนหรือเวลาของครอบครัว					
<b>บทบาทในองค์กร</b>					
8. ขอบเขตหน้าที่ในการปฏิบัติงานไม่ชัดเจน					
9. ต้องปฏิบัติงานหลาย ๆ อย่างพร้อมกันในเวลาเดียวกัน					
10. การไม่มีอำนาจตัดสินใจในการทำงาน					
11. การได้รับมอบหมายงานที่ยาก กว่าเพื่อนร่วมงาน					
12. ไม่ได้รับการยอมรับผลงานจากบุคคลในองค์กร					

## ส่วนที่ 2 (ต่อ)

ประเด็น	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ความก้าวหน้าในงาน</b>					
13. การขาดโอกาสเลื่อนตำแหน่งหน้าที่การงาน					
14. การพิจารณาเลื่อนขั้นที่ไม่ยุติธรรม					
15. ความกังวลเกี่ยวกับการโยกย้ายตำแหน่งหรือหน่วยงาน					
16. ผู้บังคับบัญชาไม่สนับสนุนให้หาความรู้เพิ่มเติม					
17. เงินเดือนที่ได้รับในปัจจุบันไม่เหมาะสมกับปริมาณงาน					
18. เงินเดือนที่ได้รับในปัจจุบันไม่เหมาะสมกับค่าครองชีพ					
19. การไม่ได้รับเบี่ยงพิเศษนอกเหนือจากเงินเดือนประจำ					
20. การไม่มีโอกาสพัฒนาตนเองตามที่คาดหวัง					
<b>สัมพันธภาพในหน่วยงาน</b>					
21. ความรู้สึกว่าคุณถูกทอดทิ้งจากเพื่อนร่วมงาน					
22. การขาดความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงานในสายงาน					
23. ปัญหาเพื่อนร่วมงานชอบใช้อารมณ์กับท่านขณะปฏิบัติงาน					
24. การไม่ได้รับการยอมรับนับถือความสามารถของท่านเพื่อนร่วมงาน					
25. ผู้บังคับบัญชามียอมรับในความสามารถของท่าน					
26. ปัญหาการแก่งแย่งความดีความชอบระหว่างเพื่อนร่วมงาน					



ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับภาวะความเครียดในการทำงานของข้าราชการ  
ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี

ประเด็น	ระดับความเครียด				
	เป็น ตลอด เวลา	เป็น ประจำ	เป็น บ่อยครั้ง	เป็น ครั้ง คราว	เป็น น้อย มาก
<b>ด้านสุขภาพร่างกาย</b>					
1. ท่านรู้สึกพักผ่อนไม่เพียงพอ					
2. ท่านมีอาการหายใจหอบหรือต้องถอน หายใจบ่อย ๆ					
3. ท่านรู้สึกว่ากล้ามเนื้อมีอาการเกร็ง (ขมวด คิ้วกำหมัดหรือกัดกราม)					
4. ท่านรู้สึกเหนื่อยล้าอ่อนเพลีย					
5. ท่านมีอาการตึงที่ไหล่คอและหลัง					
6. แม้อยู่เฉย ๆ ท่านก็รู้สึกใจสั่นหรือบางครั้ง หัวใจเต้นแรงผิดปกติ					
7. ท่านปวดหัวบ่อยครั้งในขณะที่ปฏิบัติงาน					
8. ท่านรู้สึกหมดเรี่ยวแรงเมื่อถึงเลิกงานทุก ครั้ง					
9. ร่างกายทรุดโทรมมากกว่าปกติเนื่องจาก การที่ต้องทุ่มเทการทำงาน					
<b>ด้านสุขภาพจิต</b>					
10. ท่านรู้สึกว่าหน้าที่การงานไม่มีคุณค่าใน สายตาท่านเลย					
11. ท่านรู้สึกซึมเศร้าไม่สดชื่นในขณะที่ทำงาน					
12. ท่านรู้สึกหงุดหงิดรำคาญเพื่อนร่วมงาน					
13. ท่านไม่รู้สึกผูกพันกับองค์กร					
14. ท่านไม่พอใจกับงานที่ทำอยู่					

### ส่วนที่ 3 (ต่อ)

ประเด็น	ระดับความเครียด				
	เป็น ตลอด เวลา	เป็น ประจำ	เป็น บ่อยครั้ง	เป็น ครั้ง คราว	เป็น น้อย มาก
<b>ด้านสุขภาพจิต (ต่อ)</b>					
15. ท่านรู้สึกเป็นทุกข์ (มีอาการท้องแสบ, เสร้า)					
16. ท่านตกอยู่ในอาการซึมเศร้า					
17. ท่านรู้สึกถูกเหยียดหยาม					
18. ท่านรู้สึกอับอาย					
19. ท่านรู้สึกมีอาการฟุ้งซ่าน					
20. ท่านรู้สึกทนไม่ได้ต่อการก้าวร้าวของผู้อื่น					
<b>ด้านพฤติกรรม</b>					
21. สูบบุหรี่ ดื่มเครื่องดื่มแอลกอฮอล์มากขึ้น กว่าปกติ เพราะกังวลเรื่องงาน					
22. กลัวสัน เมื่อเข้าใกล้ผู้บังคับบัญชา					
23. นอนไม่หลับ หรือนอนหลับยาก					
24. ไม่ค่อยอยากอาหาร					
25. เหม่อลอย ฟุ้งซ่าน ชอบอยู่คนเดียว					
26. ท่านไม่ยอมไปทำงานก็เกียจไม่ กระตือรือร้น					
27. ท่านทะเลาะกับเพื่อนร่วมงานบ่อยครั้ง					

**ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณสำหรับการสละเวลาอันมีค่าของทุกท่านในการทำแบบสอบถามครั้งนี้