

Chapter

4

ภาวะความเครียดและพฤติกรรมกรรมการจัดการความเครียด ของข้าราชการตำรวจสังกัดตำรวจภูธรภาค 2

Stress and Tension Management of Police Officers in the Provincial Police Region 2

อนูรัตน์ อนันตนาธร (Anurat Anantanatorn)*

* ดร., อาจารย์ประจำภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา
Ph.D., Department of Public Administration at Faculty of Political Science and Law, Burapha University

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อศึกษาและวิเคราะห์ระดับภาวะความเครียด วิเคราะห์ปัจจัยด้านงานที่มีอิทธิพลต่อการเกิดภาวะความเครียดในการปฏิบัติงาน และวิเคราะห์การแสดงออกถึงพฤติกรรมในการจัดการความเครียดของข้าราชการตำรวจ สังกัดตำรวจภูธรภาค 2 ใช้วิธีการวิจัยเชิงผสมระหว่างการวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ จากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นข้าราชการตำรวจ สังกัดตำรวจภูธรภาค 2 จำนวน 1,019 คน และยืนยันผลโดยการวิจัยเชิงคุณภาพจากการสัมภาษณ์ข้าราชการตำรวจในประเด็นคำถามที่ผู้ตอบ 3 อันดับแรก

ผลการศึกษาพบว่า ข้าราชการตำรวจฯ ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีระดับภาวะความเครียดในการทำงานโดยภาพรวม อยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.48$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ข้าราชการตำรวจฯ มีระดับภาวะความเครียดในการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับน้อยทั้ง 2 ด้าน ได้แก่ ด้านการแสดงออกด้านจิตใจ ($\bar{X} = 2.54$) และด้านการแสดงออกด้านร่างกาย ($\bar{X} = 2.40$) ตามอันดับ ปัจจัยด้านงานที่มีผลต่อความเครียดในการทำงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.58$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ปัจจัยด้านงานที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง 3 ประเด็น ได้แก่ ความก้าวหน้าในงาน ($\bar{X} = 2.70$) โครงสร้างองค์กรและบรรยากาศทั่วไปของการทำงาน ($\bar{X} = 2.69$) และลักษณะงานที่ปฏิบัติ ($\bar{X} = 2.63$) ตามอันดับ และปัจจัยด้านงานที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานอยู่ในระดับน้อย 2 ประเด็น ได้แก่ บทบาทในองค์กร ($\bar{X} = 2.56$) และสัมพันธภาพในหน่วยงาน ($\bar{X} = 2.28$) ตามอันดับ พฤติกรรมการจัดการความเครียด พบว่า ข้าราชการตำรวจฯ มีพฤติกรรมเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ปัญหาอยู่ในระดับเป็นบ่อยครั้ง ($\bar{X} = 2.51$) โดยแสดงออกในการเรียนรู้เพื่อพัฒนาตนเองมากเป็นอันดับแรก และด้านพฤติกรรมเผชิญความเครียด

แบบมุ่งลดปัญหาอยู่ในระดับเป็นครั้งคราว ($\bar{X} = 2.36$) โดยแสดงออกในการตั้งสติ ไม่ตื่นตระหนกและพยายามเผชิญปัญหาเป็นอันดับแรก ผู้วิจัยได้เสนอแนะให้ปรับเปลี่ยนระยะเวลาทำงานที่เหมาะสมไม่เร็ว/ช้า จนเกินไป แก้ไขความซ้ำซ้อนของหน้าที่และความรับผิดชอบอย่าให้ทำงานหลายอย่างเกินไป ช่วยเหลือทางด้านสวัสดิการต่าง ๆ ให้เพียงพอต่อการดำรงชีพ ควรมีกิจกรรมกระชับความสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจฯ ทั้งภายในและระหว่างหน่วยงานบ่อย ๆ และควรเพิ่มอัตรากำลัง ให้เพียงพอต่อภาระงานที่ต้องรับผิดชอบ

คำสำคัญ: ภาวะความเครียด/ พฤติกรรมการจัดการความเครียด/ ปัจจัยด้านงาน

Abstract

This research aims to study and analyze the degree of tension while the police officers performs their duties. With regard to tension management of police officers in the Provincial Police Region 2, this research adopts mix methodology combining quantitative and qualitative approaches. In terms of quantitative, the sampling is composed of 1019 police officers in the Provincial Police Region 2. Meanwhile, the qualitative interview seeks to select three priorities of answers that the police officers mostly chose.

The research has found that the police officers have low level of tension (equally to 2.48). When considering on each side, the police officers have low level of tension in mental and

physical expression, equally 2.54 and 2.40 respectively. The overall work factor has a low level of stress (equally 2.58). When considering on each side, on the one hand, working circumstance has a medium level of tension in three dimensions: work progression (equally 2.70), organizational structure (equally 2.69) and job description (equally 2.63) respectively. On the other hand, working circumstance has a low level of tension in two dimensions: their role in organization (equally 2.56), the relationship within the same organization (sigma 2.28) respectively. Often, the study also found that the police officers have to solve their tension management equally 2.53. In order to resolve problem, self-development and self-consciousness is occasionally top two priorities of the provincial police region 2 (equally 2.36). There are several suggestions in developing the tension management of the police officers; the duration of working time, reducing multi-task responsibility, increase welfare and benefit, organizing activities in collaboration with internal and external organizations, and increase sufficient number of officers.

Keywords: Tension/ Tension Management/ Work Factors

บทนำ

สำนักงานตำรวจแห่งชาติ เป็นหน่วยงานที่ให้ความสำคัญด้านการดูแลรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน บทบาทที่สำคัญของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ได้แก่ การป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม และการให้บริการด้านอื่น ๆ แก่ประชาชน เช่น ให้บริการรับแจ้งเหตุด่วนเหตุร้าย จัดเจ้าหน้าที่สายตรวจป้องกันระงับเหตุ รับแจ้งคดีความเรื่องราวร้องทุกข์ ติดตามจับกุมตัวผู้กระทำความผิด ให้บริการด้านการจราจร รับเรื่อง การขออนุญาต การรับรองเอกสารสูญหายต่าง (ชวงค์ ฉายาบุตร, 2546 อ้างถึงใน ยงยุทธ ฉายแสง, 2553) ด้วยหน้าที่และความรับผิดชอบข้างต้นทำให้ตำรวจมีความใกล้ชิดกับประชาชน และประชาชนมีความคาดหวังต่อการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสูง ส่งผลให้การทำงานของตำรวจมักจะถูกตรวจสอบจากประชาชน บางครั้งมีการกระทบกระทั่งกัน โดยเฉพาะในเมืองใหญ่ ๆ ที่มีประชาชนจำนวนมาก โอกาสในการเกิดคดีจึงมีมากจนตำรวจดูแลไม่ทั่วถึง และถูกร้องเรียนหรือตำหนิจากประชาชนและสื่อมวลชน ส่งผลให้เจ้าหน้าที่ตำรวจมีโอกาสที่จะเกิดความความเครียดจากการทำงาน ที่ส่งผลต่อการทำงานและการดำเนินชีวิต เห็นได้จากสถิติการฆ่าตัวตายของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ในระยะหลังมีสถิติที่เพิ่มขึ้นตั้งแต่ต้นปี 2551 ถึงสิ้นปี 2556 มีตำรวจฆ่าตัวตายมากถึง 155 คน ส่วนปี 2557 ตัวเลขตำรวจฆ่าตัวตายใกล้เคียงกับปี 2556 และในปี 2558 ยังไม่ได้มีการรวบรวมตัวเลข ซึ่งตำรวจที่ฆ่าตัวตายส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 41-50 ปี ชั้นยศนายดาบ เป็นชั้นยศที่ฆ่าตัวตายมากที่สุด สายงานสืบสวนปราบปราม เป็นสายงานที่ฆ่าตัวตายมากที่สุด รองลงมาคือ ฝ่ายอำนวยการ และงานด้านจราจร ส่วนกองบัญชาการที่มีการฆ่าตัวตายมากที่สุด คือ ตำรวจภูธรภาค 5 ตำรวจภูธรภาค 3 และกองบัญชาการตำรวจนครบาล นอกจากนี้ยังพบอีกว่า ตำรวจฆ่าตัวตายมีสูงมากขึ้นโดยเฉลี่ยปีละ 30 ราย โดยเฉพาะปี 2555 มีสูงถึง 45 ราย ส่วนสาเหตุมาจากเรื่อง การงานการเงินและเรื่องส่วนตัว

สำหรับตำรวจภูธรภาค 2 ปัจจุบันมีจำนวนของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติงานอยู่ในสังกัดภาค 2 จำนวน 12,306 นาย (รายงานกำลังพล 25 มกราคม 2559, ตำรวจภูธรภาค 2) ครอบคลุมพื้นที่รับผิดชอบ 8 จังหวัดในภาคตะวันออกเฉียงใต้แก่ ชลบุรี ระยอง จันทบุรี ตราด นครนายก ฉะเชิงเทรา ปราจีนบุรี และสระแก้ว มีขนาดพื้นที่รับผิดชอบ 37,000 ตารางกิโลเมตร และมีจำนวนประชากรที่ปรากฏในทะเบียนราษฎรรวมทั้งสิ้น 4,283,493 คน ประชากรแฝงที่มาประกอบอาชีพในพื้นที่ 1,563,265 คน ในขณะที่จำนวนของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติงานอยู่ในภาค 2 จำนวน 12,306 นาย (ตำรวจภูธรภาค 2, 2559, ออนไลน์) ลักษณะของพื้นที่ที่อยู่ในความรับผิดชอบของตำรวจภูธรภาค 2 มีความหลากหลายในมิติต่าง ๆ เนื่องจากเป็นทั้งพื้นที่ที่ตั้งของแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญ ได้แก่ พัทยา พื้นที่อุตสาหกรรมและการจ้างงาน ได้แก่ ชลบุรี ระยอง ฉะเชิงเทรา ปราจีนบุรี เป็นพื้นที่ติดชายทะเล และชายแดนเพื่อนบ้านทางภาคตะวันออกเฉียงใต้ สระแก้ว ตราด และพื้นที่เกษตรกรรม ได้แก่ จันทบุรี นครนายก ดังนั้น ภาคตะวันออกเฉียงใต้เป้าหมายของคนจำนวนมากในการที่จะเดินทางมาทั้งท่องเที่ยว ทำงาน และอาศัย จึงเป็นแหล่งที่อยู่อาศัยของคนจำนวนมากและมีความแตกต่างทั้งเชื้อชาติ เผ่าพันธุ์ พฤติกรรม และวัฒนธรรม ในจำนวนผู้ที่มาอาศัยอยู่ในพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงใต้มีทั้งผู้ที่เป็นสุจริตชนและผู้ที่ไม่ใช่สุจริตชน และเป็นแหล่งเสี่ยงในการเกิดคดีอาชญากรรมสูง ได้แก่ การแพร่ระบาดของเสพติด การก่ออาชญากรรมปล้น ฆ่าชิงทรัพย์ มาเฟียข้ามชาติ แหล่งการพนัน และการค้าแรงงานผิดกฎหมาย การค้าประเวณี และเป็นแหล่งที่มีผู้มีอิทธิพลทั้งชาวไทยและต่างชาติที่เข้ามาสร้างอิทธิพลและก่อคดีความมากมาย ทำให้การทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ต้องรับผิดชอบในการดูแลความสงบและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสังคม ต้องทำงานด้วยความยากลำบาก สุ่มเสี่ยงอันตรายทั้งชีวิตและหน้าที่การงาน ซึ่งอาจจะส่งผลต่อการเกิดภาวะความเครียดจากการปฏิบัติงานและอาจจะนำไปสู่การแก้ไขปัญหาความเครียดที่ไม่ถูกวิธี เช่น การก่อคดีร้ายแรงหรือการฆ่าตัวตายตามที่ปรากฏเป็นข่าวอยู่บ่อยครั้ง

จากปัญหาที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยได้มีความตระหนักถึงความสำคัญของปัญหาความเครียดของเจ้าหน้าที่ตำรวจในการปฏิบัติงาน จึงได้สนใจทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ภาวะความเครียด ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียด และพฤติกรรมในการจัดการความเครียดของข้าราชการตำรวจ สังกัดตำรวจภูธรภาค 2 ทั้งนี้มีความมุ่งหวังว่าผลการศึกษจะสามารถนำไปให้หน่วยงานต้นสังกัดหรือผู้บังคับบัญชาใช้ในการวิเคราะห์และกำหนดนโยบายหรือแนวทางในการบริหารจัดการและการดูแลภาวะความเครียด และการจัดการความเครียด จากการทำงานของข้าราชการตำรวจ สังกัดตำรวจภูธรภาค 2 เพื่อลดความเสี่ยงในการสูญเสียบุคลากรอันเนื่องจากสาเหตุความเครียดในการปฏิบัติงานต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การศึกษาเรื่องภาวะความเครียด และพฤติกรรมในการจัดการความเครียดของข้าราชการตำรวจ สังกัดตำรวจภูธรภาค 2 ได้กำหนดวัตถุประสงค์ในการศึกษาไว้ 4 ประการ ได้แก่

1. ศึกษาและวิเคราะห์ภาวะความเครียดของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สังกัดตำรวจภูธรภาค 2
2. วิเคราะห์ปัจจัยด้านงานที่มีอิทธิพลต่อการเกิดภาวะความเครียดของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สังกัดตำรวจภูธรภาค 2
3. ศึกษาและวิเคราะห์การแสดงออกถึงพฤติกรรมในการจัดการความเครียด
4. นำเสนอข้อเสนอแนะในการพัฒนานโยบายและแนวทางในการบริหารงานของหน่วยงานต้นสังกัดและผู้บังคับบัญชา เพื่อลดความเครียดจากการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ สังกัดตำรวจภูธรภาค 2

วิธีการวิจัย

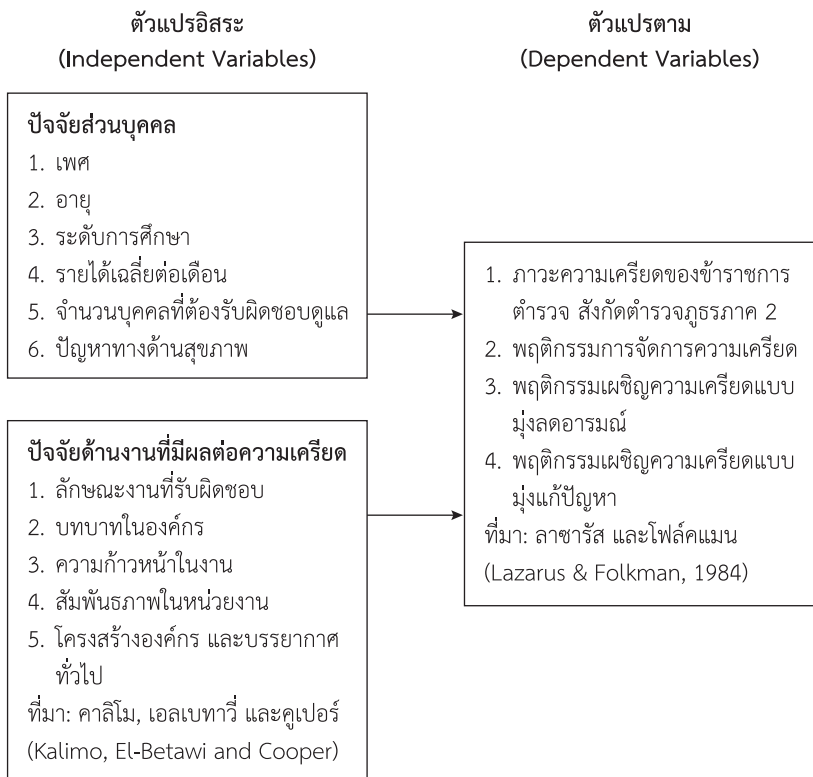
การศึกษาเรื่องภาวะความเครียดและปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ สังกัดตำรวจภูธรภาค 2 ครั้งนี้ใช้การวิจัยแบบผสม (Mixed research) ระหว่างการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และเชิงคุณภาพ (Qualitative research) มีระยะเวลาในการดำเนินงานวิจัย ตั้งแต่เดือนเมษายน พ.ศ. 2559 จนถึงเดือนสิงหาคม พ.ศ. 2559 รวมเป็นระยะเวลา 6 เดือน และระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ ในระหว่างเดือนเมษายน พ.ศ. 2559 ประชากรที่จะใช้ในการศึกษา คือ ข้าราชการตำรวจ สังกัดตำรวจภูธรภาค 2 จำนวน 12,302 นาย (รายงานอัตรากำลังพล, ฝ่ายอำนวยการ ตำรวจภูธรภาค 2 พ.ศ. 2558)

เนื้อหาในการศึกษาแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่ เนื้อหาส่วนแรก ภาวะความเครียดของข้าราชการตำรวจที่แสดงออกใน 2 ด้าน ได้แก่ ด้านร่างกายและด้านจิตใจ เนื้อหาส่วนที่สอง ปัจจัยด้านงานที่มีผลต่อภาวะความเครียด ประกอบไปด้วย ลักษณะงาน บทบาทในองค์กร ความก้าวหน้าในงาน สัมพันธภาพในหน่วยงาน และโครงสร้างและบรรยายกาศทั่วไปในองค์กร และเนื้อหาส่วนสุดท้าย พฤติกรรมการจัดการความเครียดของข้าราชการตำรวจ ประกอบไปด้วย พฤติกรรม 2 ลักษณะ ได้แก่ พฤติกรรมแบบมุ่งแก้ปัญหาและพฤติกรรมแบบมุ่งลดปัญหา

การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนาและตัวแปรเชิงอนุมาน ประมวลผลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ โดยมีสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ในการทดสอบสมมติฐานใช้การทดสอบค่าที (t-test) ในการทดสอบสมมติฐานหาความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มี 2 กลุ่ม กับตัวแปรตาม ใช้ค่าสถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One way - ANOVA)

หรือการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ในการทดสอบสมมติฐานหาความแตกต่างระหว่างตัวแปรที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม ในกรณีที่พบว่ามีความสำคัญทางสถิติจะทดสอบรายคู่ด้วยวิธี LSD ที่ระดับนัยสำคัญ.05 หรือระดับความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 โดยใช้สูตร LSD เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient)

กรอบแนวคิดการวิจัย



ผลการวิจัย

ผลการศึกษาภาวะความเครียดของข้าราชการตำรวจ สังกัดตำรวจภูธรภาค 2 พบว่า ข้าราชการตำรวจฯ ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับภาวะความเครียดในการทำงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.48$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ข้าราชการตำรวจฯ มีระดับภาวะความเครียดในการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับน้อยทั้ง 2 ด้าน ได้แก่ ด้านการแสดงออกด้านจิตใจ ($\bar{X} = 2.54$) และด้านการแสดงออกด้านร่างกาย ($\bar{X} = 2.40$) ตามอันดับ การแสดงออกด้านร่างกายจะรู้สึกปวดกล้ามเนื้อ เกร็งบริเวณท้ายทอยหรือไหล่ในขณะทำงานมากที่สุด ขณะที่การแสดงออกด้านจิตใจจะรู้สึกไม่พอใจเมื่อทำงานดีแต่ได้รับการประเมินผลต่ำ ผลการศึกษาเมื่อพิจารณาระดับภาวะความเครียดของข้าราชการตำรวจ สูงสุดเป็นอันดับแรกของการแสดงออกด้านร่างกาย รู้สึกปวดกล้ามเนื้อ เกร็งบริเวณท้ายทอยหลังหรือไหล่ในขณะทำงาน ขณะที่การแสดงออกถึงภาวะความเครียดด้านจิตใจสูงสุดอันดับแรก ได้แก่ การรู้สึกไม่พอใจเมื่อทำงานดี แต่ได้รับการประเมินผลต่ำ เมื่อพิจารณาถึงค่าเฉลี่ยของระดับภาวะความเครียดของข้าราชการตำรวจใน 5 อันดับแรก ปรากฏดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ระดับภาวะความเครียดอันดับแรกของแต่ละด้านของข้าราชการ
ตำรวจ สังกัดตำรวจภูธรภาค 2

ปัจจัยย่อย	ปัจจัยหลัก (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย	อันดับที่
รู้สึกไม่พอใจเมื่อทำงานดี แต่ได้รับ การประเมินผลต่ำ	ด้านการแสดงออก	2.76	1
	ด้านจิตใจ	ปานกลาง	
รู้สึกปวดกล้ามเนื้อ เกร็งบริเวณท้ายทอย หลัง หรือไหล่ในขณะที่ทำงาน	ด้านการแสดงออก	2.75	2
	ด้านร่างกาย	ปานกลาง	
วิตกกังวลหากต้องปฏิบัติหน้าที่แทนคนอื่น ในงานที่ท่านไม่ถนัด	ด้านการแสดงออก	2.72	3
	ด้านจิตใจ	ปานกลาง	
หัวใจที่ผู้บังคับบัญชาขาดความยุติธรรม	ด้านการแสดงออก	2.69	4
	ด้านจิตใจ	ปานกลาง	
รู้สึกท้อแท้ที่ต้องแบกรับภาระงานมาก จนไม่สามารถทำงานในแต่ละวัน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ	ด้านการแสดงออก	2.66	5
	ด้านจิตใจ	ปานกลาง	

จากตารางที่ 1 พบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด 5 อันดับแรกส่วนใหญ่เป็นปัจจัยหลักด้านการแสดงออกด้านจิตใจ (4 ข้อย่อย) และด้านการแสดงออกด้านร่างกาย (1 ข้อย่อย) ดังนั้น จึงเห็นได้ว่ากลุ่มปัจจัยดังกล่าวเป็นปัจจัยหลักที่จำเป็นต้องเร่งดำเนินการแก้ไข

ผลการศึกษาปัจจัยด้านงานที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของข้าราชการตำรวจ สังกัดตำรวจภูธรภาค 2 พบว่า ข้าราชการตำรวจฯ ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีปัจจัยด้านงานที่มีผลต่อความเครียดในการทำงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.58$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้าราชการตำรวจฯ มีปัจจัยด้านงานที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง 3 ประเด็น โดยสามารถเรียงอันดับจากมากไปน้อยดังนี้

ความก้าวหน้าในงาน ($\bar{X} = 2.70$) รองลงมาคือ โครงสร้างองค์กร และบรรยากาศทั่วไป ($\bar{X} = 2.69$) และปัจจัยภายในลักษณะงาน ($\bar{X} = 2.63$) ตามอันดับและมีปัจจัยด้านงานที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานอยู่ในระดับน้อย 2 ประเด็น ได้แก่ บทบาทในองค์กร ($\bar{X} = 2.56$) และสัมพันธภาพในหน่วยงาน ($\bar{X} = 2.28$) ตามอันดับ

เมื่อพิจารณาระดับปัจจัยด้านงานที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของข้าราชการตำรวจ สังกัดตำรวจภูธรภาค 2 สูงสุดเป็นอันดับแรกของแต่ละด้าน แสดงผลดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ปัจจัยด้านงานอันดับแรกของแต่ละด้านที่มีผลต่อความเครียดของข้าราชการตำรวจ สังกัดตำรวจภูธรภาค 2

อันดับที่	ปัจจัยด้านงานที่มีผลต่อความเครียดในการทำงาน	ปัจจัยย่อยอันดับแรก
1	ปัจจัยภายในลักษณะงาน	งานที่มีความเร่งด่วนและใช้ความรอบคอบสูง
2	บทบาทในองค์กร	ต้องปฏิบัติงานหลาย ๆ อย่างพร้อมกันในเวลาเดียวกัน
3	ความก้าวหน้าในงาน	เงินเดือนที่ได้รับในปัจจุบันไม่เหมาะสมกับปริมาณงาน
4	สัมพันธภาพในหน่วยงาน	ปัญหาการแก่งแย่งความดีความชอบระหว่างเพื่อนร่วมงาน
5	โครงสร้างองค์กรและบรรยากาศทั่วไป	จำนวนบุคลากรในหน่วยงานของท่านที่ไม่เพียงพอต่อปริมาณงานของแต่ละตำแหน่ง

แต่เมื่อพิจารณาถึงค่าเฉลี่ยของระดับปัจจัยด้านงาน 5 อันดับแรก ที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของข้าราชการตำรวจ สังกัดตำรวจภูธรภาค 2 แสดงผลดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ปัจจัยด้านงาน 5 อันดับแรกที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของข้าราชการตำรวจ สังกัดตำรวจภูธรภาค 2

ปัจจัยย่อย	ปัจจัยหลัก (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย	อันดับที่
จำนวนบุคลากรในหน่วยงานไม่เพียงพอต่อปริมาณงานของแต่ละตำแหน่ง	ด้านโครงสร้างองค์กรและบรรยากาศทั่วไป	3.08	1
		ปานกลาง	
เงินเดือนที่ได้รับในปัจจุบันไม่เหมาะสมกับปริมาณงาน	ด้านความก้าวหน้าในงาน	3.00	2
		ปานกลาง	
งานที่ทำมีความเร่งด่วนและใช้ความรอบคอบสูง	ด้านปัจจัยภายในลักษณะงาน	2.89	3
		ปานกลาง	
ต้องเสียสละเวลาส่วนตัวและเวลาของครอบครัวเพื่องาน	ด้านปัจจัยภายในลักษณะงาน	2.86	4
		ปานกลาง	
ภาระงานที่ต้องรับผิดชอบในแต่ละวันมากเกินไป	ด้านปัจจัยภายในลักษณะงาน	2.85	5
		ปานกลาง	

จากตารางที่ 3 พบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด 5 อันดับแรกของปัจจัยด้านงานส่วนใหญ่เป็นปัจจัยหลักด้านปัจจัยภายในลักษณะงาน (3 ข้อย่อย) ด้านโครงสร้างองค์กร และบรรยากาศทั่วไป (1 ข้อย่อย) และด้านความก้าวหน้าในงาน (1 ข้อย่อย) ดังนั้น จึงเห็นได้ว่ากลุ่มปัจจัยด้านงานดังกล่าวเป็นปัจจัยหลักที่จำเป็นต้องเร่งดำเนินการแก้ไข

ผลการศึกษาพฤติกรรมในการจัดการความเครียดของข้าราชการตำรวจ สังกัดตำรวจภูธรภาค 2 พบว่า ข้าราชการตำรวจฯ ที่ตอบแบบสอบถาม

ส่วนใหญ่มีพฤติกรรมจัดการความเครียดแบบมุ่งแก้ปัญหา โดยภาพรวมอยู่ในระดับเป็นครั้งคราว ($\bar{X} = 2.43$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามีพฤติกรรมจัดการความเครียดแบบมุ่งแก้ปัญหาอยู่ในระดับเป็นบ่อยครั้ง ($\bar{X} = 2.51$) และด้านพฤติกรรมเผชิญความเครียดแบบมุ่งลดปัญหาอยู่ในระดับเป็นครั้งคราว ($\bar{X} = 2.36$) ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของพฤติกรรมจัดการความเครียดของข้าราชการตำรวจสังกัดตำรวจภูธรภาค 2

พฤติกรรมจัดการความเครียดของข้าราชการตำรวจสังกัดตำรวจภูธรภาค 2 ในภาพรวม	\bar{X}	S.D.	ระดับ	ลำดับที่
1. ด้านพฤติกรรมเผชิญความเครียดแบบมุ่งลดปัญหา	2.36	0.51	เป็นครั้งคราว	2
2. ด้านพฤติกรรมเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ปัญหา	2.51	0.61	เป็นบ่อยครั้ง	1
เฉลี่ย	2.43	0.51	เป็นครั้งคราว	-

เมื่อพิจารณาระดับพฤติกรรมจัดการความเครียดแบบมุ่งลดอารมณ์อันดับแรก ได้แก่ พยายามตั้งใจ ไม่ตื่นตระหนกและพร้อมเผชิญปัญหา ส่วนพฤติกรรมเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ปัญหาอันดับแรก ได้แก่ พยายามเรียนรู้ที่จะพัฒนาตนเองจากประสบการณ์ที่เผชิญความเครียดที่ผ่านมา และเมื่อพิจารณาถึงค่าเฉลี่ยของระดับปัจจัยด้านงานที่มีผลต่อความเครียดในการทำงาน 5 อันดับแรก แสดงผลดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 แสดงพฤติกรรมกรรมการจัดการความเครียด 5 อันดับแรก

ปัจจัยย่อย	ปัจจัยหลัก (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย	อันดับที่
เรียนรู้ที่จะพัฒนาตนเองจาก ประสบการณ์ที่ผ่านมา	ด้านพฤติกรรมเผชิญ ความเครียดแบบมุ่งแก้ปัญหา	2.73	1
		ปานกลาง	
ยอมรับปัญหาในการปฏิบัติงาน ที่เกิดขึ้นตามความเป็นจริง	ด้านพฤติกรรมเผชิญ ความเครียดแบบมุ่งแก้ปัญหา	2.66	2
		ปานกลาง	
พยายามตั้งสติ ไม่ตื่นตระหนก พร้อมเผชิญปัญหา	ด้านพฤติกรรมเผชิญ ความเครียดแบบมุ่งลดอารมณ์	2.63	3
		ปานกลาง	
อุทิศตนเพื่อทำประโยชน์ ให้แก่สังคมส่วนรวม	ด้านพฤติกรรมเผชิญ ความเครียดแบบมุ่งลดอารมณ์	2.62	4
		ปานกลาง	
เมื่อพบปัญหาจะแก้ไขที่สาเหตุ ของปัญหานั้นโดยตรง	ด้านพฤติกรรมเผชิญ ความเครียดแบบมุ่งแก้ปัญหา	2.61	5
		ปานกลาง	

จากตารางที่ 5 พบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด 5 อันดับแรกส่วนใหญ่เป็นปัจจัยหลักด้านพฤติกรรมเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ปัญหา (3 ข้อย่อย) และด้านพฤติกรรมเผชิญความเครียดแบบมุ่งลดอารมณ์ (2 ข้อย่อย) ดังนั้น จึงเห็นได้ว่า กลุ่มปัจจัยดังกล่าวเป็นปัจจัยหลักที่จำเป็นต้องเร่งดำเนินการแก้ไข

ตารางที่ 6 สรุปลผลการทดสอบสมมติฐาน

ตัวแปรต้น	ตัวแปรตาม ระดับภาวะความเครียด ในการทำงานของข้าราชการตำรวจ	
	t/F	Sig.
1. เพศ	-.111	.911
2. อายุ	5.073	.002*
3. ระดับการศึกษา	4.589	.010*
4. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	3.482	.008*
5. สถานภาพสมรส	.309	.734
6. บุคคลที่ต้องรับผิดชอบดูแล	.827	.409
7. สายงาน	2.071	.067
8. ชั้นยศ	-1.050	.294
9. สถานการณ์อยู่อาศัยปัจจุบัน	-2.596	.010*
10. ระยะห่างจากที่ทำงาน กับที่พักอาศัย	1.140	.320

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 6 การทดสอบสมมติฐาน พบว่า ข้าราชการตำรวจฯ ที่มีอายุ ระดับการศึกษา สายงาน และสถานการณ์อยู่อาศัยปัจจุบัน ต่างกัน มีระดับภาวะความเครียดในการทำงานในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งยอมรับสมมติฐานงานวิจัย

ส่วนข้าราชการตำรวจ ที่มีเพศ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สถานภาพ การสมรส การมีบุคคลที่ต้องรับผิดชอบดูแล ชั้นยศ และระยะห่างจากที่ทำงาน กับที่พักอาศัย ต่างกัน มีระดับภาวะความเครียดในการทำงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานงานวิจัย

เพื่อให้ทราบว่าข้าราชการตำรวจ ที่มีอายุ ระดับการศึกษา สายงาน และสถานการณ์อยู่อาศัยปัจจุบัน ต่างกัน มีระดับภาวะความเครียดในการทำงานในด้านภาพรวม และด้านการแสดงออกด้านร่างกายดังกล่าวแตกต่างกัน เป็นรายคู่ ดังนั้น จึงได้ทำการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (LSD) เพื่อตรวจสอบความแตกต่างของ ค่าเฉลี่ย ซึ่งปรากฏผลดังตารางที่ 7

ตารางที่ 7 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตาม อายุ กับระดับภาวะความเครียดในการทำงานของข้าราชการ ตำรวจ

อายุ	n	\bar{x}	น้อยกว่า 30 ปี	30 - น้อยกว่า 40 ปี	40- น้อยกว่า 50 ปี	50 ปีขึ้นไป
			2.53	2.45	2.29	
น้อยกว่า 30 ปี	179	2.66	-	0.13	0.21*	0.37*
30 - น้อยกว่า 40 ปี	265	2.53		-	0.08	0.24*
40 - น้อยกว่า 50 ปี	392	2.45			-	0.16
50 ปีขึ้นไป	183	2.29				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 7 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามอายุ กับระดับภาวะความเครียดในการทำงาน ด้านภาพรวมของข้าราชการตำรวจฯ พบว่า

1. ข้าราชการตำรวจฯ ที่มีอายุน้อยกว่า 30 ปี มีระดับภาวะความเครียดในการทำงานสูงกว่า ข้าราชการตำรวจฯ ด้านภาพรวมที่มีอายุระหว่าง 40 - น้อยกว่า 50 ปี และ 50 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย 0.21 และ 0.37 ตามลำดับ

2. ข้าราชการตำรวจฯที่มีอายุระหว่าง 30 - น้อยกว่า 40 ปี มีระดับภาวะความเครียดในการทำงาน สูงกว่า ข้าราชการตำรวจฯ ด้านภาพรวมที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย 0.24

ตารางที่ 8 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามระดับการศึกษา กับระดับภาวะความเครียดในการทำงานของ ข้าราชการตำรวจฯ

ระดับการศึกษา	n	\bar{X}	ต่ำกว่า ปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่า ปริญญาตรี
			2.47	2.43	2.70
ต่ำกว่าปริญญาตรี	265	2.47	-	0.04	-0.23*
ปริญญาตรี	621	2.43		-	-0.27*
สูงกว่าปริญญาตรี	132	2.70			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 8 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามระดับการศึกษา กับระดับภาวะความเครียดในการทำงานด้านภาพรวมของข้าราชการตำรวจ พบว่า ข้าราชการตำรวจ ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีและปริญญาตรี มีระดับภาวะความเครียดในการทำงานต่ำกว่า ข้าราชการตำรวจ ด้านภาพรวมที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย 0.23 และ 0.27 ตามลำดับ

ตารางที่ 9 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน กับระดับภาวะความเครียดในการทำงานด้านภาพรวมของข้าราชการตำรวจ

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	n	\bar{X}	น้อยกว่า	15,000-	20,001-	25,001-	มากกว่า
			15,000 บาท	20,000 บาท	25,000 บาท	30,000 บาท	
			2.61	2.52	2.58	2.31	2.45
น้อยกว่า 15,000 บาท	116	2.61	-	0.09	0.03	0.30*	0.16
15,000 - 20,000 บาท	212	2.52		-	-0.06	0.20*	0.07
20,001 - 25,000 บาท	248	2.58			-	0.27*	0.13
25,001 - 30,000 บาท	262	2.31				-	-0.14
มากกว่า 30,000 บาท	180	2.45					-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 9 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน กับระดับภาวะความเครียดในการทำงานด้านภาพรวมของข้าราชการตำรวจ พบว่า ข้าราชการตำรวจที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 15,000 บาท 15,000 - 20,000 บาท และ 20,001 - 25,000 บาท มีระดับภาวะความเครียดในการทำงานสูงกว่า ข้าราชการตำรวจ ด้านภาพรวมที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001 - 30,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย 0.30 0.20 และ 0.27 ตามลำดับ

ตารางที่ 10 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านงานกับพฤติกรรมในการจัดการความเครียดของข้าราชการตำรวจ สังกัดตำรวจภูธรภาค 2

ปัจจัยด้านงาน	พฤติกรรมในการจัดการความเครียดของข้าราชการตำรวจ สังกัดตำรวจภูธรภาค 2			ลำดับ
	r	P-value	ระดับความสัมพันธ์	
1. ปัจจัยภายในลักษณะงาน	-.151*	.000*	มีความสัมพันธ์ทางลบในระดับต่ำ	4
2. บทบาทในองค์กร	-.164*	.000*	มีความสัมพันธ์ทางลบในระดับต่ำ	2
3. ความก้าวหน้าในงาน	-.155*	.000*	มีความสัมพันธ์ทางลบในระดับต่ำ	3
4. สัมพันธภาพในหน่วยงาน	-.202*	.000*	มีความสัมพันธ์ทางลบในระดับต่ำ	1
5. โครงสร้างองค์กรและบรรยากาศทั่วไป	-.127*	.000*	มีความสัมพันธ์ทางลบในระดับต่ำ	5
ภาพรวม	-.177*	.000*	มีความสัมพันธ์ทางลบในระดับต่ำ	-

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 10 พบว่า ปัจจัยด้านงานในภาพรวม ด้านปัจจัยภายใน ลักษณะงาน ด้านบทบาทในองค์กร ด้านความก้าวหน้าในงาน ด้านสัมพันธ์ภาพ ในหน่วยงาน และโครงสร้างองค์กร และบรรยากาศทั่วไป มีความสัมพันธ์กับ พฤติกรรมในการจัดการความเครียดของข้าราชการตำรวจ สังกัดตำรวจภูธร ภาค 2 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยทุกปัจจัยมีความสัมพันธ์กัน ทางลบและมีระดับความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำ ซึ่งยอมรับสมมติฐานงานวิจัย

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์และผลที่ได้จากการทดสอบสมมติฐาน ในงานวิจัย เรื่องภาวะความเครียดและปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของตำรวจ ภูธรภาค 2 สามารถอภิปรายผล และอ้างอิงจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องได้ตาม วัตถุประสงค์ ดังนี้

ภาวะความเครียดของข้าราชการตำรวจ สังกัดตำรวจภูธรภาค 2 พบว่า ข้าราชการตำรวจฯ ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับภาวะความเครียด ในการทำงานโดยภาพรวมและรายด้าน ไม่ว่าจะเป็นการแสดงออกด้าน จิตใจและด้านการแสดงออกด้านร่างกายอยู่ในระดับน้อย ซึ่งเป็นผลการศึกษา ที่ได้ ค่อนข้างเป็นที่น่าพอใจ โดยส่วนหนึ่งผู้วิจัยมองว่าเป็นเพราะการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจมีลักษณะแบบราชการ มีกฎระเบียบที่ตายตัว ลักษณะ การทำงานที่เป็นลักษณะประจำไม่ยืดหยุ่นจึงทำให้ง่ายต่อการทำงาน การตัดสินใจต่าง ๆ โดยเป็นที่ทราบดีว่าการรับราชการนั้นเป็นอาชีพ มีความมั่นคงในชีวิตสูง นอกจากนั้น ยังพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามกว่า ร้อยละ 40 เป็นข้าราชการตำรวจฯ ในสายงานธุรการงานที่ทำเป็นงาน ที่ไม่ยากนัก สอดคล้อง กับอัญชุลี ธีรวงศ์ไพศาล (2559) ซึ่งเป็นแพทย์ประจำ แผนกสุขภาพจิต โรงพยาบาลตำรวจ ระบุว่า ตำรวจทำงานหนักและ กฎระเบียบที่ค่อนข้างเคร่งครัด จึงเกิดความเครียดได้ง่าย แต่ด้วยความรัก

และสามัคคีภายในองค์กร ซึ่งการแก้ปัญหาความเครียดภายในองค์กรทำโดยผู้บังคับบัญชาต้องเอาใจใส่ผู้ใต้บังคับบัญชา โดยเฉพาะด้านสุขภาพจิต การดูแลสุขภาพจิตการให้ดีขึ้น และให้แต่ละหน่วยงานดูแลกันและกัน คอยช่วยเหลือให้กำลังใจกัน เพื่อลดความเครียด เพราะตำรวจที่เครียดส่วนใหญ่ไม่กล้าไปพบจิตแพทย์ เพราะกลัวเสียประวัติถึงผู้บังคับบัญชา แสดงให้เห็นว่าอาจเป็นเพราะความใจใส่ของผู้บังคับบัญชาในการช่วยเหลือผู้ใต้บังคับบัญชาในเรื่องต่าง ๆ ทำให้ลดปัญหาเกี่ยวกับภาวะความเครียดได้ค่อนข้างมาก ดังนั้น อย่างที่กล่าวไปในข้างต้นแล้วว่าการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจมีลักษณะแบบราชการมีความรักสามัคคีภายในองค์กร รวมถึงความใจใส่ของผู้บังคับบัญชาในการช่วยเหลือผู้ใต้บังคับบัญชาในเรื่องต่าง ๆ ทำให้ลดปัญหาเกี่ยวกับภาวะความเครียดได้ค่อนข้างมาก

แต่อย่างไรก็ดี เมื่อลงไปศึกษาในรายละเอียดจะพบว่า มีหลาย ๆ ประเด็นที่ข้าราชการตำรวจฯ นั้น มีค่าเฉลี่ยของระดับภาวะความเครียดอยู่ในระดับปานกลาง โดยประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 5 อันดับแรก ได้แก่ การรู้สึกว่าตนเองนั้นทำงานดี แต่ได้รับการประเมินผลต่ำ รู้สึกปวดกล้ามเนื้อเกร็งบริเวณท้ายทอย หลัง หรือไหล่ในขณะที่ทำงาน วิตกกังวลหากต้องปฏิบัติหน้าที่แทนคนอื่นในงานที่ท่านไม่ถนัด ท้อใจที่ผู้บังคับบัญชาขาดความยุติธรรม และท้อแท้ที่ต้องแบกรับภาระงานมากจนไม่สามารถทำงานในแต่ละวันได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยจะเห็นว่าในประเด็นที่ทำให้เกิดความเครียดทั้ง 5 อันดับแรก ส่วนใหญ่เกิดจากด้านลักษณะงาน ที่มีภาระการทำงานที่มากเกินไป รวมถึงความก้าวหน้าในอาชีพ ในประเด็นดังกล่าวนี้ผู้วิจัยเห็นว่าตำรวจภูธรภาค 2 ควรให้ความสำคัญเป็นอย่างมาก โดยเฉพาะระบบการประเมินผลที่จะต้องมีความคุณภาพ มาตรฐานเดียวกัน เพราะในส่วนของการทำงานหนักนั้นเป็นธรรมชาติที่เจ้าหน้าที่ตำรวจพร้อมเสียสละเพื่อประชาชนอยู่แล้ว ซึ่งหากได้รับการประเมินผลที่ตรงไปตรงมาย่อมทำให้เกิดกำลังใจในการทำงาน โดยที่

คูเปอร์ (Cooper, 1979, p. 57) ได้กล่าวว่าปัจจัยด้านลักษณะงาน (Tasks) เช่น ปริมาณงานที่เหมาะสมกับเวลาในการทำงาน และความก้าวหน้าในการทำงาน (Work Progresses) เช่น การเลื่อนขั้นตำแหน่งตามความสามารถ การมีโอกาสได้ไปอบรมหรือศึกษาต่อ รวมทั้งการส่งเสริมให้มีการพัฒนา เพื่อให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี การได้รับการประสานงานและคำปรึกษาที่ดี เป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน ในส่วนนี้ กรมสุขภาพจิต (2541, หน้า 35-39) ได้พยายามอธิบายว่า การที่เจ้าหน้าที่ตำรวจมีความรู้สึกว่าตนเองนั้นทำงานดี แต่ได้รับการประเมินผลต่ำ หรือวิตกกังวลหากต้องปฏิบัติหน้าที่แทนคนอื่นในงานที่ท่านไม่ถนัด และท้อใจที่ผู้บังคับบัญชาขาดความยุติธรรมและท้อแท้ที่ต้องแบกรับภาระงานมากจนไม่สามารถทำงานในแต่ละวันได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้น มีความเกี่ยวข้องกับปัจจัยส่วนบุคคลทางด้านจิตใจ โดยอธิบายว่าภาวะความเครียดเป็นผลมาจากการเผชิญเหตุการณ์ต่าง ๆ ในชีวิต (Live Event) เป็นเหตุการณ์ความเปลี่ยนแปลงที่มีผลกระทบต่อการทำกิจกรรมปกติของบุคคล โดยเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นอาจก่อให้เกิดผลทางบวกหรือลบก็ได้ทำให้บุคคลต้องปรับตัว รวมถึงความคับข้องใจ (Frustration) อันเกิดจากการที่บุคคลไม่สามารถบรรลุเป้าหมายที่ต้องการได้

โดยผลการศึกษาที่พบนั้นมีความสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ณรงค์ ศาสนา (2556) ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของพนักงานส่วนตำบลในจังหวัดปราจีนบุรี ผลการวิจัยพบว่า ระดับความเครียดของพนักงานส่วนตำบลในจังหวัดปราจีนบุรีมีความเครียดในการทำงานระดับต่ำ จะเห็นได้ว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบนั้นเป็นกลุ่มบุคคลที่ทำงานในองค์กรของรัฐเช่นเดียวกัน

แต่อย่างไรก็ดี ผลการศึกษาที่พบนั้นมีความไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาอีก 4 ฉบับ ได้แก่ 1. สำนักงานยุทธศาสตร์ตำรวจ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ (2557) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่องการศึกษาสาเหตุการฆ่าตัวตายของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ผลการศึกษาพบว่า นับตั้งแต่ปีงบประมาณ 2551 ถึงวันที่ 30 กันยายน 2556 มีตำรวจฆ่าตัวตายรวมทั้งสิ้น 174 ราย ซึ่งพุ่งสูงขึ้นอยู่ตลอดเวลา ซึ่งจากผลการศึกษาดังกล่าวจะเห็นว่าเป็นเพียงเพราะบุคลิกภาพส่วนตนเท่านั้น รวมถึงเกี่ยวข้องกับปัญหาทางด้านครอบครัว และสุขภาพซึ่งไม่ได้สอดคล้องกับลักษณะงาน จึงทำให้ผลการศึกษาที่มีความไม่สอดคล้องกันเช่นเดียวกับผลการศึกษาของ 2. ดวงรัตน์ วัฒนกิจไกรเลิศ (2557) ได้ทำการศึกษาเรื่องความเครียด ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียด และการจัดการความเครียดของตำรวจ ผลการวิจัยพบว่า หนึ่งในสี่ของกลุ่มตัวอย่าง (ร้อยละ 25.6) มีระดับความเครียดสูงกว่าปกติ ซึ่งในจำนวนนี้มีความเครียดสูงกว่าปกติมากร้อยละ 3.7 3. มนทิรา ปรีชา (2552) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียดและพฤติกรรมการจัดการความเครียดของตำรวจตระเวนชายแดนกองร้อย 446 จังหวัดนราธิวาส ผลการวิจัยพบว่า ตำรวจตระเวนชายแดนกองร้อย 446 จังหวัดนราธิวาสมีความเครียดอยู่ในระดับสูงร้อยละ 13.0 ความเครียดระดับปานกลางร้อยละ 54.3 และมีความเครียดอยู่ในระดับต่ำคิดเป็นร้อยละ 32.7 ส่วนปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียดและเป็นปัจจัยทำนายการเกิดความเครียด ได้แก่ บุคลิกภาพที่ไม่มีความมั่นคงทางด้านอารมณ์ (ลักษณะบุคลิกภาพ Scale N) การสนับสนุนทางสังคมในระดับต่ำ เนื่องจากงานวิจัยชิ้นดังกล่าว ทำการศึกษาในกลุ่มตำรวจตระเวนชายแดน กองร้อย 446 จังหวัดนราธิวาส ซึ่งเป็นพื้นที่ที่เสี่ยงต่อความปลอดภัยในชีวิตจึงมีส่วนทำให้เกิดภาวะความเครียดได้มากกว่า และ 4. สมศักดิ์ วังเอี่ยมเสริมสุข (2554) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่องการศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยด้านงานที่ส่งผลต่อความเครียดและพฤติกรรมเมฆิญความเครียดของพนักงานรัฐวิสาหกิจ:

กรณีศึกษาพนักงานบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) สำนักงานหลักสี่ และสำนักงานบางรัก ผลการวิจัยพบว่า พฤติกรรมเผชิญความเครียดของพนักงานบริษัท กสท สำนักงานหลักสี่ และพนักงานบริษัท กสท สำนักงานบางรัก โดยรวมอยู่ในระดับมาก อาจเป็นเพราะพนักงานที่ในหน่วยงานรัฐวิสาหกิจมีการแข่งขันทางด้านผลงานมากกว่าองค์กรของรัฐ เนื่องจากเป็นองค์กรที่มุ่งหวังผลกำไรมากกว่า

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อภาวะความเครียดในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ สังกัดตำรวจภูธรภาค 2 พบว่า ข้าราชการตำรวจฯ ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีปัจจัยด้านงานที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับน้อยอย่างที่มีผู้วิจัยได้กล่าวไปแล้วว่าการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจมีลักษณะแบบราชการ มีกฎระเบียบที่ตายตัว ลักษณะการทำงานที่เป็นลักษณะประจำไม่ยืดหยุ่นจึงทำให้ง่ายต่อการทำงาน การตัดสินใจต่าง ๆ โดยจากการสอบถามข้อมูลทางด้านภาวะความเครียด จะเห็นได้ว่าความเครียดของข้าราชการตำรวจฯ จะเกิดก็ต่อเมื่อไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการทำงานหรือเรียกกันว่า “ทำงานดี แต่นายไม่เห็น” ใช้ระบบอุปถัมภ์ในการประเมินผลงาน คนทำดีไม่ได้ดี แต่คนทำไม่ดีกลับได้แทน ดังนั้น จึงเป็นภาพรวมของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อภาวะความเครียดในการปฏิบัติงาน จึงมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย ซึ่งสามารถอธิบายได้ตามแนวคิดของคูเปอร์แคร์รี่ สโลน สตีเฟน และวิลเลียม (Cooper, Cary L., Sloan, Stephen J. and William, Stephen, 1988) ได้อธิบายว่า ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานจาก Occupational Stress Indicator ระบุว่าด้านความสำเร็จและก้าวหน้าในงาน หากบุคคลสามารถทำงานให้สำเร็จลุล่วงด้วยดี ย่อมคาดหวังถึงโอกาสเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งในหน่วยงาน หรือมีโอกาสนในการพัฒนาตนเอง ซึ่งถ้าหากบุคคลได้รับการส่งเสริมมากหรือน้อยเกินไป การถูกประเมินความสามารถต่ำกว่าความเป็นจริง การขาดการฝึกอบรมหรือพัฒนา การขาดโอกาสในการพัฒนา

ตนเอง ขาดความมั่นคงในการทำงาน ไม่มีความก้าวหน้าในอาชีพ ย่อมนำไปสู่ภาวะความเครียดได้ ดังนั้น หากบุคลากรเกิดความเครียดย่อมส่งผลกระทบต่องานและองค์กร โดยพสุ เดชรินทร์ (2536) ได้บอกว่า เมื่อบุคลากรประสบภาวะความเครียดนั้นจะทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานของบุคคลลดลง และนำไปสู่การก่อให้เกิดทัศนคติที่ไม่ดีต่อองค์กร ผู้บังคับบัญชาเพื่อนร่วมงานหรือลูกน้อง ทำให้ความพึงพอใจในการทำงาน และความภักดีที่มีต่อองค์กรลดน้อยลง

โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ข้าราชการตำรวจ มีปัจจัยด้านงานที่มีผลต่อความเครียดในการทำงาน อยู่ในระดับปานกลาง 3 ประเด็น โดยสามารถเรียงอันดับจากมากไปน้อย ดังนี้ ความก้าวหน้าในงาน รองลงมาคือ โครงสร้างองค์กร และบรรยากาศทั่วไปและปัจจัยภายในลักษณะงานตามอันดับ โดยประเด็นที่ทำให้เจ้าหน้าที่ตำรวจเกิดภาวะความเครียดนั้นเกิดจากปัจจัยที่สำคัญอันได้แก่ 1. จำนวนบุคลากรในหน่วยงานที่ไม่เพียงพอต่อปริมาณงานของแต่ละตำแหน่ง ในข้อนี้จะนำไปสู่ปริมาณงานที่มากขึ้นในแต่ละวัน พองานมากขึ้นจะเริ่มมีความกดดัน มีเวลาพักผ่อนน้อย ได้เจอครอบครัวน้อยลงตามไปด้วย จึงเป็นเหตุเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดมากที่สุด 2. เงินเดือนที่ได้รับในปัจจุบันไม่เหมาะสมกับปริมาณงาน เกิดจากการสูงขึ้นของค่าครองชีพในประเทศ รวมถึงผู้ตอบแบบสอบถามสูงถึงร้อยละ 84 มีบุคคลในครอบครัวที่ต้องดูแล ซึ่งต้องใช้รายได้ส่วนตัวในส่วนดังกล่าวด้วย 3. งานที่ทำมีความเร่งด่วนและใช้ความรอบคอบสูง 4. ต้องเสียสละเวลาส่วนตัว และเวลาของครอบครัวเพื่องาน และ 5. ภาระงานที่ท่านต้องรับผิดชอบในแต่ละวันมากเกินไป โดยในสามข้อหลังนั้นเกี่ยวข้องกับลักษณะงานทั้งหมด ดังนั้น ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องจึงควรวางแผนให้เจ้าหน้าที่ตำรวจมีปริมาณที่เพียงพอและเหมาะสม โดยที่คูเปอร์ แครี สโลน สตีเฟน และวิลเลียม (Cooper, Cary L., Sloan, Stephen J. and William, Stephen, 1988, pp. 1-3) กล่าวว่า ความเครียดในการทำงานเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ในชีวิตการทำงานทุกวัน

เครื่องบ่งชี้ความเครียดในการทำงาน คือ การลาออกและการขาดงานของบุคลากร อัตราการเจ็บป่วยและอุบัติเหตุ เช่นเดียวกับ วาร์ซาว (Warshaw, 1979) ที่กล่าวว่า ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานประการหนึ่งคือ ลักษณะงานและสภาพแวดล้อม (Tasks and Environment) ได้แก่ ปริมาณงาน สภาพแวดล้อมทางกายภาพ เช่น ลักษณะของสถานที่ทำงาน สารพิษ สารเคมี ฝุ่นละออง เป็นต้น รวมถึงโครงสร้างงาน (Work Structures) ประกอบด้วย ความยากง่ายของงาน มาตรฐานการทำงาน กะหรือผลัดในการทำงาน กฎระเบียบ ความซ้ำซากจำเจของงาน ฯลฯ

ซึ่งผลการศึกษาดังกล่าวมีความสอดคล้องกับผลการศึกษาดวงรัตน์ วัฒนกิจไกรเลิศ (2557) ได้ทำการศึกษาเรื่องความเครียด ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียด และการจัดการความเครียดของตำรวจ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของตำรวจนครบาล คือ ปัจจัยด้านองค์กร และด้านรายได้ โดยปัจจัยด้านรายได้ ด้านการปฏิบัติงาน ด้านองค์กร ด้านการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา และด้านการสนับสนุนจากผู้ร่วมงาน/ ผู้ใต้บังคับบัญชา สามารถร่วมอธิบายความเครียดของตำรวจนครบาลได้ร้อยละ 28 นอกจากนี้ ผลการศึกษายังมีความสอดคล้องกับผลการศึกษาของณรงค์กร ศาสนา (2556) ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของพนักงานส่วนตำบลในจังหวัดปราจีนบุรี ที่พบว่า ปัจจัยด้านการปฏิบัติงานและปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม มีผลต่อความเครียดในการทำงานของพนักงานส่วนตำบลในจังหวัดปราจีนบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

แต่อย่างไรก็ดี ผลการศึกษาที่พบนั้นมีความไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของสำนักงานยุทธศาสตร์ตำรวจ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ (2557) ได้ทำการศึกษาเรื่องการศึกษาสาเหตุการฆ่าตัวตายของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ผลการศึกษพบว่า นับตั้งแต่ปีงบประมาณ 2551 ถึงวันที่ 30 กันยายน 2556 มีตำรวจฆ่าตัวตายรวมทั้งสิ้น 174 ราย ซึ่งสาเหตุเกี่ยวกับการฆ่าตัวตายส่วนมากมาจากปัญหาครอบครัว รองลงมาคือ มาจากสาเหตุของปัญหาสุขภาพ

สาเหตุการฆ่าตัวตายที่สำคัญของข้าราชการตำรวจ ได้แก่ สาเหตุด้านจิตใจ โดยพบว่าผู้ที่ฆ่าตัวตายส่วนใหญ่จะมีภาวะซึมเศร้า ซึ่งมักจะเคยมีความคิดฆ่าตัวตาย และหรือเคยพยายามฆ่าตัวตายมาก่อน บุคลิกภาพส่วนใหญ่มักจะเก็บตัว วิตกกังวลง่าย หุนหันพลันแล่น มีความรับผิดชอบสูง และไม่ยืดหยุ่น ซึ่งจากผลการศึกษาดังกล่าวจะเห็นว่าเป็นเพียงเพราะบุคลิกภาพส่วนตนเท่านั้น รวมถึงเกี่ยวกับปัญหาทางด้านครอบครัวและสุขภาพ ซึ่งไม่ได้สอดคล้องกับลักษณะงานจึงทำให้ผลการศึกษาไม่สอดคล้องกัน ในส่วนนี้กรมสุขภาพจิต (2541) ได้อธิบายเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดที่มาจากปัญหาสุขภาพไว้ว่า ความเครียดสามารถเกิดจากความเหนื่อยล้าทางร่างกาย ที่เกิดจากการทำงานอย่างหนักและติดต่อกันเป็นเวลานาน ซึ่งจะมีความเกี่ยวเนื่องมาจากสภาพความสมบูรณ์แข็งแรงของร่างกาย จนนำไปสู่การเจ็บป่วยทางร่างกาย และการพักผ่อนไม่เพียงพอ และในส่วนของบุคลิกภาพส่วนบุคคล ได้อธิบายว่าบุคลิกภาพบางประเภทที่ก่อให้เกิดความเครียดได้ง่าย อาทิ บุคลิกภาพแบบเอาจริงเอาจังกับชีวิต เป็นคนที่ต้องการความสมบูรณ์แบบให้กับทุกสิ่งทุกอย่าง ยึดระเบียบ ยึดมั่นกฎเกณฑ์ บุคลิกภาพแบบนี้ทำให้ต้องทำงานหนักและทำทุกอย่างด้วยตนเอง รวมถึงบุคลิกภาพแบบหุนหันพลันแล่น เป็นคนใจร้อน ควบคุมอารมณ์ไม่ได้ อารมณ์เปลี่ยนแปลงง่าย ซึ่งจะมีผลกระทบไปถึงภาวะสมดุลของร่างกายดังที่กล่าวมานั้น ผู้วิจัยเห็นควรว่าควรมีการปรับเปลี่ยนบุคลิกภาพดังกล่าวให้มีความพอดีให้เกิดไม่มากจนเกินไป อาจจะใช้เทคนิคทางด้านจิตวิทยา ด้านแรงจูงใจ ให้มาบรรยายให้เจ้าหน้าที่ได้ฟังเพื่อเป็นแนวคิดทางการดำรงชีวิต นอกจากนี้ ยังพบว่า ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของสมศักดิ์ วัชเี่ยมเสริมสุข (2554) ได้ทำการศึกษาเรื่องการเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยด้านงานที่ส่งผลต่อความเครียด และพฤติกรรมเผชิญความเครียดของพนักงานรัฐวิสาหกิจ: กรณีศึกษาพนักงานบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) สำนักงานหลักสี่และสำนักงานบางรัก ที่พบว่า

ปัจจัยด้านงานที่ส่งผลต่อความเครียดของพนักงานบริษัท กสท. สำนักงานหลักสี่ และปัจจัยด้านงานที่ส่งผลต่อความเครียดพนักงานบริษัท กสท สำนักงานบางรัก ไม่แตกต่างกัน โดยความไม่สอดคล้องเป็นเพราะพนักงานที่ในหน่วยงานรัฐวิสาหกิจมีการแข่งขันทางด้านผลงานมากกว่าองค์กรของรัฐ เนื่องจากเป็นองค์กรที่มุ่งหวังผลกำไรมากกว่า ทำให้มีความเครียดเช่นเดียวกันหมด

พฤติกรรมในการจัดการความเครียดของข้าราชการตำรวจ สังกัดตำรวจภูธรภาค 2 พบว่า ข้าราชการตำรวจฯ ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีพฤติกรรมในการจัดการความเครียดด้านพฤติกรรมเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ปัญหาโดยภาพรวมอยู่ในระดับเป็นครั้งคราว เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามีพฤติกรรมในการจัดการความเครียดด้านพฤติกรรมเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ปัญหาอยู่ในระดับเป็นบ่อยครั้ง และด้านพฤติกรรมเผชิญความเครียดแบบมุ่งลดปัญหาอยู่ในระดับเป็นครั้งคราว ส่วนใหญ่ข้าราชการตำรวจฯ จะมุ่งพัฒนาศักยภาพการทำงานของตนเองให้ดีที่สุด โดยในส่วนใหญ่ผู้วิจัยมองว่าเป็นการกระทำเพื่อให้ตนเองนั้นได้รับการยอมรับจากสังคม ไม่ว่าจะเป็นผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน โดยอาจไม่ได้มุ่งเน้นไปเพื่อที่จะทำให้ผลงานของตนเองโดดเด่นกว่าคนอื่น แต่เพื่อเป็นประโยชน์แก่เพื่อนร่วมงาน เป็นส่วนสำคัญในการพัฒนาองค์กร เห็นได้จากประเด็นทางด้านการอุทิศตนเพื่อทำประโยชน์ให้แก่สังคมส่วนรวม และเมื่อพบปัญหาจะแก้ไขที่สาเหตุของปัญหานั้นโดยตรง มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดเป็นอันดับ 4 และ 5 ตามลำดับ แต่หากการทำงานไม่ได้เป็นอย่างที่คาดหวังเอาไว้ ข้าราชการตำรวจฯจะมีวิธีจัดการกับความเครียด โดยยอมรับปัญหาในการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นตามความเป็นจริง พยายามตั้งสติ ไม่ตื่นตระหนก พร้อมเผชิญปัญหาตามทฤษฎีของลาซารัส และฟอล์คแมน (Lazarus & Folkman, 1984) ที่อธิบายพฤติกรรมเผชิญความเครียดว่าเป็นความพยายามที่จะเปลี่ยนแปลงความรู้สึกนึกคิด

และพฤติกรรมอยู่ตลอดเวลา เพื่อที่จะจัดการกับสิ่งกระตุ้นให้เกิดความเครียด ทั้งที่เกิดขึ้นภายใน หรือภายนอกตัวบุคคล และความเครียดที่เกิดขึ้นนี้จะถูกประเมินโดยผู้ประสพว่าจะต้องใช้กำลังความสามารถ และแหล่งทรัพยากรที่มีอยู่เกินธรรมดา หรือแหล่งทรัพยากรที่มีอยู่อาจไม่เพียงพอที่จะจัดการกับความเครียด ซึ่งถือเป็นกระบวนการที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา และจะไม่มี การตัดสินใจก่อนว่าวิธีการเผชิญกับความเครียดวิธีใดมีประสิทธิภาพมากที่สุด

อย่างไรก็ดี ตำรวจภูธรภาค 2 ควรสร้างการทำงาน พัฒนวิธิการ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ตำรวจ มีความสุข ความพึงพอใจต่อการทำงานเพื่อไม่ให้เกิดผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ตามแนวคิดของพสุ เดชะรินทร์ (2536) ที่กล่าวว่า ความเครียดยังมีผลกระทบต่อองค์กรโดยตรง เนื่องจากความเครียดส่งผลให้ประสิทธิภาพในการทำงานของบุคคลลดลง โดยอาจนำไปสู่การตัดสินใจที่ผิดพลาด หรือมีปัญหาความสัมพันธ์กับผู้อื่น นอกจากนี้ยังก่อให้เกิดทัศนคติที่ไม่ดีต่อองค์กร ผู้บังคับบัญชาเพื่อนร่วมงานหรือลูกน้อง ทำให้ความพึงพอใจในการทำงาน และความภักดีที่มีต่อองค์กรลดน้อยลงจนถึงขั้นทำให้มีการลางานบ่อยขึ้น หรืออาจลาออกจากงาน โดยวีระ ไชยศรีสุข (2533, หน้า 22) ได้อธิบายเสริมว่า เมื่อมีตัวเร่งความเครียดเกิดขึ้น คนจะมีปฏิกิริยาทางร่างกายเพื่อปรับตัวให้เข้ากับ ความเครียด โดยขั้นสูงสุด คือขั้นหยุดการทำงาน (Exhaustion Stage) โดยอธิบายว่า ถ้ามนุษย์อยู่ภายใต้เหตุการณ์ที่มีความเครียดนาน ๆ ความต้านทาน ไม่สามารถจะทำให้ร่างกายยังคงรักษาสภาพคงที่ไว้ได้และความเครียดยังคงมีอยู่ต่อไปอาจจะเกิดตายได้ เพราะอวัยวะหยุดการทำงาน

โดยผลการศึกษา มีความไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของดวงรัตน์ วัฒนกิจไกรเลิศ (2557) ได้ทำการศึกษาเรื่องความเครียด ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียด และการจัดการความเครียดของตำรวจ ผลการวิจัยพบว่า

การจัดการความเครียดที่มีประสิทธิภาพ ได้แก่ วิธีการพูดคุยระบายกับคนที่สนิทหรือคนในครอบครัว (ร้อยละ 25.6) รองลงมาคือ ออกกำลังกาย (ร้อยละ 20.7) เช่นเดียวกับผลการศึกษาของสมศักดิ์ วังเอี่ยมเสริมสุข (2554) ได้ทำ การศึกษาเรื่องการเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยด้านงานที่ส่งผลต่อความเครียดและพฤติกรรมเผชิญความเครียดของพนักงานรัฐวิสาหกิจ: กรณีศึกษาพนักงานบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) สำนักงานหลักสี่และสำนักงานบางรัก ที่พบว่า พฤติกรรมเผชิญความเครียดของพนักงานบริษัท กสท สำนักงานหลักสี่ และพนักงานบริษัท กสท สำนักงานบางรัก โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้ว พบว่า ให้ความสำคัญอยู่ระดับมากที่สุด โดยให้ความสำคัญในด้านพฤติกรรมแบบมุ่งแก้ปัญหามากที่สุด

ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะที่เป็นนัยยะในเชิงนโยบายที่สำคัญ ในการปรับปรุงการบริหารจัดการของหน่วยงานต้นสังกัด เพื่อลดความเครียดของข้าราชการตำรวจ ดังนี้

1. ปัจจัยภายในลักษณะงาน จากผลการศึกษาพบว่า เป็นปัจจัยด้านงานที่มีผลต่อความเครียดในการทำงาน อยู่ในระดับปานกลาง ผู้วิจัยเห็นควรให้ตำรวจภูธรภาค 2 ปรับเปลี่ยนระบบการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจฯ ให้มีระยะเวลาที่เหมาะสมไม่เร็ว/ช้า จนเกินไป เพิ่มอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ตำรวจฯ ให้เพียงพอต่อภาระงานเพื่อให้เจ้าหน้าที่ตำรวจฯ ได้มีเวลาสำหรับการจัดการธุระส่วนตัว รวมถึงให้เวลากับครอบครัว ในส่วนนี้อาจมีการจัดกิจกรรมนันทนาการสำหรับการกระชับความสัมพันธ์ระหว่างครอบครัวในอีกทางหนึ่ง

2. บทบาทในองค์กร จากผลการศึกษาพบว่า เป็นปัจจัยด้านงานที่มีผลต่อความเครียดในการทำงาน อยู่ในระดับน้อย อย่างไรก็ตาม ผู้วิจัยเห็นควรให้ตำรวจภูธรภาค 2 ควรมีการแก้ไขเกี่ยวกับความซับซ้อนของบทบาทความรับผิดชอบเกี่ยวกับการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจฯ ให้มีความเป็นเอกเทศ ไม่มีต้องรับผิดชอบที่หลาย ๆ งาน อีกทั้งการต้องรับฟังคำสั่ง

ในการปฏิบัติงานอยู่เสมอ ก็เป็นอีกปัจจัยที่มีผลทำให้เจ้าหน้าที่ตำรวจฯ เกิดภาวะความเครียดเช่นเดียวกัน ดังนั้น ในการสั่งการแต่ละครั้งควรมีความชัดเจน ถูกต้องในทีเดียว

3. ความก้าวหน้าในงาน จากผลการศึกษาพบว่า เป็นปัจจัยด้านงาน ที่มีผลต่อความเครียดในการทำงาน อยู่ในระดับปานกลาง โดยประเด็นหลัก เกี่ยวข้องกับผลตอบแทนที่ได้รับนั้นไม่เพียงพอต่อการดำรงชีพ ผู้วิจัยเห็นควรให้ ตำรวจภูธรภาค 2 ได้มีการศึกษาถึงความเป็นไปได้ในการให้ความช่วยเหลือทางด้านสวัสดิการต่าง ๆ ให้ดีขึ้น เพียงพอต่อการดำรงชีพที่ค่าครองชีพมีแนวโน้ม สูงขึ้นอยู่ตลอด รวมถึงการเปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่ตำรวจฯ ได้มีโอกาสพัฒนาตนเอง อาทิการส่งเสริมในการศึกษาต่อการส่งเสริมให้การฝึกอบรมต่าง ๆ

4. สัมพันธภาพในหน่วยงาน จากผลการศึกษาพบว่า เป็นปัจจัยด้านงาน ที่มีผลต่อความเครียดในการทำงาน อยู่ในระดับน้อย อย่างไรก็ตาม ผู้วิจัยเห็นควร ให้ตำรวจภูธรภาค 2 มีการดำเนินกิจกรรมกระชับความสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ ตำรวจฯ ทั้งภายในหน่วยงาน รวมถึงระหว่างหน่วยงานให้มีความสัมพันธ์ แน่นแฟ้น กลมเกลียวกันภายในองค์กร เพื่อประสิทธิภาพการทำงานที่ดีขึ้นและ เพิ่มความสุขในการทำงาน

5. โครงสร้างองค์กรและบรรยากาศทั่วไป จากผลการศึกษาพบว่า เป็นปัจจัยด้านงานที่มีผลต่อความเครียดในการทำงาน อยู่ในระดับปานกลาง ผู้วิจัยเห็นควรให้ตำรวจภูธรภาค 2 มีการพิจารณาเกี่ยวกับการเพิ่มอัตรากำลัง เจ้าหน้าที่ตำรวจฯ ให้เพียงพอต่อภาระงาน รวมถึงการมอบหมายงานให้ เจ้าหน้าที่ตำรวจฯ ทุกคนให้มีความเหมาะสมกัน รวมถึงการการจัดสาย บังคับบัญชาให้มีลักษณะชัดเจน



รายการอ้างอิง

- กรมสุขภาพจิต, กระทรวงสาธารณสุข. (2547). *คู่มืออยู่อย่างมีความสุขในเรือนจำ* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ชุมนุมสหกรณ์เกษตรกรแห่งประเทศไทย จำกัด.
- ชวงค์ ฉายะบุตร. (2546). การให้บริการแบบครบวงจร แนวทางการให้บริการเชิงรุกของกรมการปกครองเทศบาล. *วารสารเทศบาล*, 88(7), 11-14.
- ดวงรัตน์ วัฒนกิจไกรเลิศ และกลีนชบา สุวรรณรงค์. (2557). ความเครียด ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียด และการจัดการความเครียดของตำรวจ. *วารสารพยาบาลศาสตร์*, 32(3), 20-30.
- ตำรวจภูธรภาค 2 (2559). *พื้นที่รับผิดชอบ*. วันที่ค้นข้อมูล 23 กุมภาพันธ์ 2559, เข้าถึงได้จาก <http://www.p2.go.th/newweb/index.php/th/about-us/area-respons>
- ยงยุทธ ฉายแสง. (2553). *ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร ในสถานีตำรวจภูธรจังหวัดนครปฐม*. ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา, คณะมนุษยศาสตร์ และสังคมศาสตร์, มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.
- ณรงค์กร ศาสนา. (2556). *ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของพนักงานส่วนตำบลในจังหวัดปราจีนบุรี*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์บัณฑิต, สาขารัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์.
- พสุ เดชะรินทร์. (2536). การบริหารความเครียด. *จุฬาลงกรณ์สาร*, 5(กรกฎาคม-กันยายน), 83-91.

มนตรีรา ปรีชา. (2552). *ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียดและพฤติกรรม การจัดการความเครียดของตำรวจตระเวนชายแดน กองร้อย 446 จังหวัดนราธิวาส*. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขา สุขภาพจิต, คณะแพทยศาสตร์, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

วีระ ไชยศรีสุข. (2533). *ความเครียด สุขภาพจิต*. กรุงเทพฯ: แสงศิลป์ การพิมพ์.

สมศักดิ์ วังเอี่ยมเสริมสุข. (2554). *การเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัย ด้านงานที่ส่งผลต่อความเครียดและพฤติกรรมเผชิญความเครียดของ พนักงานรัฐวิสาหกิจ: กรณีศึกษาพนักงานบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) สำนักงานหลักสี่และสำนักงานบางรัก*. การค้นคว้า อีสารบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาการประกอบการ, บัณฑิต วิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศิลปากร.

สำนักงานยุทธศาสตร์ตำรวจ, สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. (2557). *รายงานผล การศึกษาสาเหตุการฆ่าตัวตายของเจ้าหน้าที่ตำรวจ*. วันที่ค้นข้อมูล 6 กุมภาพันธ์ 2559, เข้าถึงได้จาก <http://research.police.go.th/index.php/datacenter/research/-/32---1>

อัญชุลี ธีรวงศ์ไพศาล. (2559). *เปิดปม 'ตำรวจไทย' ฮิตฆ่าตัวตาย ปีนคู้กาย จ่อหมับ-ดับชีวิต ยอดสถิติพุ่งพรวด!*. วันที่ค้นข้อมูล 5 เมษายน 2559, เข้าถึงได้จาก <https://www.thairath.co.th/content/601650>

Cooper, C. L. & Davidson, M. J. (1987). *The Stress Survivors*. London: Gration.

- Cooper, C.L., Sloan, Stephen, S.J. & William, S. (1988). *Occupational Stress Indicator, Management guide*. Great Britain: NFER Nelson Publishing.
- Farmer, R.E. et.al. (1984). *Stress Management for Human Service*. New bery Park, CA: Sage Publication.
- Kalimo, R., El-Betawi, M. A. & Cooper, C. L. (1987). *Psychosocial factors at work and their relation to health*. Geneva: World Health Organization.
- Lazarus, R. S. & Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal and coping*. New York: Springer.
- Warshaw, L. J. (1979). *Managing Stress*. Massachusetts: Addison-Wesley.
- Yamane, T. (1967). *Statistics: An Introductory Analysis* (2nd ed.). New York: Harper & Row.
-
-
-